

01 **OBJETIVO**

Establecer las directrices a aplicar para prestar un buen servicio a nuestros clientes, poder evaluar el desempeño de los colaboradores y de la eficiencia del proceso establecido para la prestación del servicio, como la demanda del mismo y las condiciones contractuales que se define en cada contrato.

02 **Alcance**

NIVEL DE SERVICIO	OBJETIVO DEL NIVEL DE SERVICIO
<p>Plazo de Aprovisionamiento o implementación de la estructura</p>	<p>15 días después de la firma del contrato y pago definido, se realiza la reunión de inicio y se genera Acta de inicio de proyecto, cronograma de actividades quedando los acuerdos descritos en el acta de inicio de proyecto.</p>
<p>Plazo de Implementación y evidencias</p>	<p>Se realiza de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades, donde se definen los responsables, los tiempos para realizar las actividades encomendadas y las fechas de reuniones virtuales o en caso que se requieran presenciales, para el efecto se realiza acta de reunión donde las partes constatan lo realizado y los avances del proyecto, dificultades que se tengan y proceso a seguir para la mitigación del mismo.</p>
<p>Plazo Respuesta a Fallas Reportadas por el CONTRATANTE</p>	<p>Respuesta inicial dentro de dos (2) hora después de recibir el informe de falla del CLIENTE teniendo en cuenta el horario de atención horas hábiles, horas hábiles (horario 9 a 12:00 y 14:00 a 17:00 de lunes a viernes). Donde se identifica la falla y la categoría a la que pertenece el evento o falla, lo cual enlaza el tiempo de solución. Las actualizaciones subsiguientes serán cada tres (5) horas en horario hábil.</p> <p>Este tiempo es para identificación y análisis de la falla, y las actualizaciones es informe de avance en los</p>

	hallazgos y definición de la solución y tiempo para su solución.
Plazo de atención a Fallas Reportadas	
PLAZO (definido en horas hábiles 9 a 12:00 y 14:00 a 17:00 de lunes a viernes)	
Categoría 1	Fallas evaluadas en dos (2) horas
Categoría 2	Fallas evaluadas en ocho (8) horas
Categoría 3	Fallas evaluadas en veinticuatro (24) horas
Categoría 4	Fallas evaluadas en cuarenta y ocho (48) horas
DEFINICIÓN	
Categoría 1	Pérdida total del servicio por fallas asociadas directamente a la plataforma, caída del servicio, servidor no disponible, tiempo de solución lo más pronto posible, se realiza despliegue de todos los recursos de GESTIONSOFT para nivelar el servicio.
Categoría 2	Degradación del servicio que afecte a más del 30% del servicio total contratado, dificultades de parametrizaciones afectadas.
Categoría 3	Pérdida parcial del servicio y/o degradación que afecte al desempeño de hasta un 30%, dificultades de acceso a la información, procesos puntuales en actividades realizadas por usuarios específicos.
Categoría 4	Fallas que no afecten en disponibilidad, ni que degraden al servicio contratado, análisis desarrollos o parametrizaciones nuevas.
Respuesta a Solicitudes de Cambios	Reasignación de recursos, cambios de usuarios, restauración de contraseñas, entre otros: Resueltas en veinticuatro (24) horas, o definido según el análisis de la solicitud.
Disponibilidad del Servicio	80%, medición mensual en minutos, 8.640 minutos de margen.
Disponibilidad de los Sistemas de Cara al CLIENTE	80%, medición mensual en minutos, es decir tiempo de soporte horario hábil, el margen 1440minutos.
Cumplimiento de Tiempos de Solución	80% de los casos, medición anual
Precisión de la Facturación	99%

Puntualidad de la Facturación	99%
Puntualidad renovación garantías	Cuando corresponde 99%
Manejo de reclamos sobre facturación	Respuesta en dos (2) días hábiles, después de la reclamación. La resolución del 90% de las reclamaciones dentro de treinta (30) días calendario.
Informes de gestión e indicadores	Se entregan en los primeros 10 días del mes siguiente, el monitoreo y comportamiento del servicio.

04

VIGENCIA

Este documento empieza a regir desde la fecha de aprobación 2023-08-22