

Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)

Servicio de mesa de ayuda y soporte técnico SIACISOLUTIONS S.A.

Propósitos y objetivos

El presente acuerdo tiene como fin establecer los protocolos y lineamientos a partir de los cuales el área de soporte técnico de la empresa SIACISOLUTIONS S.A. con RUC número 1792239133001 proporcionará los servicios de atención y soporte técnico a los usuarios.

Tiene como objetivo además establecer las condiciones a ser cumplidas por las partes involucradas en el acuerdo, para garantizar un servicio de calidad que cumpla a satisfacción con las necesidades del usuario.

Alcance del acuerdo.

La mesa de ayuda estará orientada al soporte técnico y asesoramiento del Sistema Administrativo Contable Integrado **SIACI**; para esto registrará todos los casos reportados por el usuario, esto lo hará en los sistemas dispuestos para ello. Teniendo en cuenta la naturaleza de cada caso, se hace necesario definir un alcance para el servicio de soporte técnico; dicho alcance está dado por los niveles de escalamiento que requiera cada caso y se define así.

- *Soporte de primer nivel*

Se categorizan como casos que requieren soporte de primer nivel cualquiera que pueda ser solucionado en primera instancia por la Mesa de Ayuda; entendiéndose por esto lo siguientes aspectos:

- ✓ Solicitudes de soporte técnico por errores de ejecución que presente el sistema SIACI.
- ✓ Solicitudes de asesoramiento en la realización de procesos que se ejecuten en el sistema SIACI. En caso de que dicho asesoramiento supere los diez minutos de atención telefónica, el mismo será considerado como una capacitación y no se lo podrá seguir atendiendo a través de este nivel de soporte.
- ✓ Verificación y corrección de errores e inconsistencias de información generadas por procesos internos realizados el sistema SIACI.
- ✓ Verificación de inconsistencias en la información, generadas por el mal registro de datos del usuario. No se consideran dentro de este punto la corrección de los errores identificados, ya que los mismos deberán ser corregidos por el mismo usuario.
- ✓ Asesoría en el caso de requerir especificaciones técnicas de la infraestructura involucrada con el funcionamiento del sistema SIACI.
- ✓ Generación de respaldos de la información de la base de datos del sistema SIACI.

Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, clasificará y dará solución, en los tiempos establecidos en el presente acuerdo.

- *Soporte de segundo nivel*

Se categorizan como casos que requieren de soporte de segundo nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por la Mesa de Ayuda y que requiera ser atendido por otra dependencia, entendiéndose por esto los siguientes:

- ✓ Lentitud de los equipos en los cuales este instalado el sistema SIACI.
- ✓ Lentitud o desconexión parcial o total de la red.

Juan de Salinas N17-245 y Santiago
Edif. Federación de Choferes profesionales del Ecuador
Piso 2, Of: 206

Telef. 026 014 - 727 / 0992676408

E-mail: katy.cruz@siaci.com.ec www.siaci.com.ec

- ✓ Lentitud de cualquiera de los dispositivos o periféricos de la infraestructura informática de la empresa contratante.
- ✓ Mal funcionamiento de los sistemas operativos de los equipos informáticos.
- ✓ Mal funcionamiento de dispositivos o periféricos parte de la infraestructura informática de la empresa contratante.
- ✓ Mal funcionamiento en sistemas informáticos de terceros, con los cuales el sistema SIACI esté integrado.
- ✓ Cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento del sistema SIACI.
- ✓ Extracción de respaldos de la información de los equipos informáticos hacia almacenamientos externos.

Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará y dará a conocer al usuario la problemática presentada, para su respectiva gestión por parte de la empresa contratante. **Los casos de este nivel de soporte no serán solucionados por la mesa de ayuda.**

En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud, a través de un correo electrónico.

Partes del acuerdo

El presente acuerdo se realiza entre **SIACISOLUTIONS S.A. Y LA EMPRESA CONTRATANTE.**

Fecha de inicio

El presente acuerdo iniciará en la fecha de la contratación del servicio.

Cantidad de tickets

Se acuerda asignar 30 tickets o 60 tickets de soporte, los mismos que serán descargados de la cuenta de la empresa contratante únicamente si el incidente no se considera un error del sistema SIACI.

Duración del acuerdo

El presente acuerdo estará vigente durante un año contado a partir de la fecha de inicio de este convenio o hasta el consumo total de la cantidad de tickets de soporte establecidos en este documento.

Descripción del servicio

La coordinación de soporte técnico de SIACISOLUTIONS y su Mesa de Ayuda brindará apoyo y atención (**soporte de primer nivel**) a todos los usuarios de la empresa contratante. Estando siempre dispuestos a recepcionar y solucionar cualquier requerimiento que el usuario final pueda tener sobre el sistema SIACI.

Responsabilidades de SIACISOLUTIONS S.A.

- ✓ Atender y/o dar solución oportuna a cualquier requerimiento, inquietud, recomendación, inconveniente o queja que pueda presentar el usuario final en asuntos relacionados exclusivamente con el **soporte de primer nivel**.
- ✓ Recomendar las posibles soluciones de cualquier aspecto que requieran **soporte de segundo nivel**.
- ✓ Agendar y coordinar las capacitaciones a usuarios finales, solicitadas por la empresa contratante.
- ✓ Agendar y coordinar las visitas técnicas solicitadas por la empresa contratante.
- ✓ Informar de manera oportuna sobre cambios y actualizaciones del sistema SIACI, que tengan que ver con aspectos tributarios o del campo laboral.

Responsabilidades del usuario.

Juan de Salinas N17-245 y Santiago
Edif. Federación de Choferes profesionales del Ecuador
Piso 2, Of: 206

Telef. 026 014 - 727 / 0992676408

E-mail: katy.cruz@siaci.com.ec

www.siaci.com.ec

- ✓ Utilizar adecuadamente cada una de las opciones que presenta el sistema SIACI, según indicaciones y recomendaciones realizadas por los técnicos de SIACISOLUTIONS durante el proceso de implementación y capacitación.
- ✓ No utilizar ninguna aplicación o software que pueda afectar el correcto funcionamiento del sistema SIACI.
- ✓ Reportar oportunamente cualquier requerimiento o incidencia de error a través la mesa de ayuda, y solicitar el número de ticket de soporte para su posterior seguimiento.
- ✓ Colocar en buen resguardo los respaldos de información generados por el sistema SIACI.
- ✓ Salvaguardar sus datos de acceso (nombre de usuario, contraseña). Estos son personales e intransferibles.
- ✓ Garantizar los recursos mínimos de hardware, software y conectividad a internet para el correcto funcionamiento del sistema SIACI.
- ✓ Establecer una contraparte técnica con el cual se pueda canalizar temas relacionados con los soportes de segundo nivel.

Disponibilidad del servicio

Se establece una disponibilidad del servicio de soporte en horario de oficina de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm de manera ininterrumpida. En caso de que la incidencia sea reportada a partir de las 5:20pm, la misma será atendida en el siguiente día laboral.

Disponibilidad del servicio de mesa de ayuda

- ✓ Atención presencial
La atención presencial será de lunes a viernes 9:00am- 4:30pm
Sábado 10:00am- 2:00 pm. (Únicamente bajo solicitud anticipada de al menos cinco días laborables).
- ✓ Atención telefónica
La atención telefónica será de lunes a viernes 8:30 am – 5:30 pm.
Sábados previa anticipación con el técnico asignado de implementación.
- ✓ Atención vía chat
La atención vía chat será de lunes a viernes 8:30 am – 5:30 pm.

SIACISOLUTIONS informará oportunamente mediante correo electrónico sobre cualquier procedimiento de mantenimiento de infraestructura que pueda afectar la disponibilidad del servicio de soporte.

Canales de atención de la mesa de ayuda

- ✓ Atención presencial
La mesa de ayuda podrá atender presencialmente en sus oficinas a los usuarios que así lo requieran. Previo acuerdo de pago del número de horas requeridas.
- ✓ Atención telefónica
La Mesa de Ayuda dispone de cuatro líneas de atención telefónica 02-6014262, 02-6000296, 02-6009179, 02-6044217 a través de las cuales el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con el sistema SIACI.
- ✓ Correo electrónico
La mesa de ayuda dispone de una cuenta de correo electrónico (soporte.siaci@siaci.com.ec) a través de la cual el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con el sistema SIACI. En este caso será necesario que el usuario indique el ID y el password del acceso remoto a su equipo.
- ✓ Chat de atención al usuario
La mesa de ayuda dispone de chat de atención y soporte técnico a través del cual los usuarios se podrán contactar en caso de necesitar orientación o asesoría, presentar dudas, inquietudes o inconvenientes con el sistema SIACI. Dicho chat se realizará a través de las siguientes cuentas de Skype: soporte1.siaci, soporte2.siaci, soporte3.siaci, soporte4.siaci

Juan de Salinas N17-245 y Santiago
Edif. Federación de Choferes profesionales del Ecuador
Piso 2, Of: 206

Telef. 026 014 - 727 / 0992676408

E-mail: katy.cruz@siaci.com.ec www.siaci.com.ec

Tiempos de respuesta de la mesa de ayuda

Teniendo en cuenta los horarios de atención de la mesa de ayuda a continuación se definen los tiempos de respuesta para cada uno de los canales de atención:

- ✓ Atención presencial
El inconveniente será solucionado durante la visita que el técnico de soporte realice a las dependencias de la empresa contratante; exceptuando aquellos que se determine que el incidente corresponda a soporte de segundo nivel; en cuyo caso el técnico de soporte procederá a notificar al usuario sobre el problema presentado y la posible acción a realizar.
- ✓ Atención telefónica
El inconveniente será solucionado durante la llamada realizada por el usuario o en un máximo de 8 horas contadas a partir de la generación del ticket de soporte correspondiente; exceptuando aquellos que se determine que el incidente corresponde al soporte de segundo nivel; en cuyo caso se procederá a registrar el incidente y notificar al usuario sobre el particular y sugerir la posible solución.
- ✓ Atención vía chat
El caso será solucionado durante la sesión de chat con el usuario o en un máximo de 12 horas contadas a partir de la generación del ticket de soporte correspondiente; exceptuando aquellos que se determine que el incidente corresponde al soporte de segundo nivel, en cuyo caso se procederá a crear un ticket del caso para su reporte y se enviará una notificación por correo al usuario sobre el particular, sugiriendo la posible solución.
- ✓ Atención vía correo electrónico
El caso será solucionado durante las próximas 24 horas después del envío del mensaje, exceptuando aquellos que se determine que el incidente corresponde al soporte de segundo nivel, en cuyo caso se procederá a crear un ticket del caso para su reporte y se enviará una notificación por correo al usuario sobre el particular, sugiriendo la posible solución.

En todos los tipos de atención al cliente, si el incidente involucra un error de programación, el mismo será solucionado en un plazo máximo de 36 horas, contadas a partir de la generación del ticket correspondiente al escalamiento del incidente al área de programación.

En acuerdo firman las partes involucradas,



Coordinador(a) Técnica

SIACISOLUTIONS S.A.

Juan de Salinas N17-245 y Santiago
Edif. Federación de Choferes profesionales del Ecuador
Piso 2, Of: 206

Telef. 026 014 - 727 / 0992676408

E-mail: katy.cruz@siaci.com.ec

www.siaci.com.ec