



ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

1.	GLOSARIO	3
2.	ALCANCE	4
3.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
4.	DISPONIBILIDAD	5
4.1	HORARIO Y LUGARES DE ATENCIÓN	6
4.2	INTERRUPCIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS	6
4.3	INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO PROGRAMADAS	6
4.4	PERÍODOS CRÍTICOS	6
5.	REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
5.1	HARDWARE Y SOFTWARE	6
5.2	COMPETENCIAS DE LOS USUARIOS	7
5.3	INFORMACIÓN PARA EL SERVICIO APO Y SAAS	7
6.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7
6.1	CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL	7
6.1.1.	Soporte de Primer Nivel	8
6.1.2.	Soporte de Segundo Nivel	9
6.1.3.	Soporte de Tercer Nivel	9
6.2	ANS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES EN MODALIDAD <i>HelpDesk</i> ®	9
6.3	ANS PARA INCIDENTES EN MODALIDAD <i>ON SITE</i>	10
6.4	ACTUALIZACIONES DE LEY EN VERSIÓN Queryx 7®.	11
6.5	REQUERIMIENTOS ADICIONALES DEL CLIENTE	12



ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

7.	RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	13
7.1	RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	13
7.2	RESPONSABILIDADES DE SQL SOFTWARE	13
8.	PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE SERVICIO	14
8.1	PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES	14
8.2	ACTIVIDADES PARA LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
8.3	PROCEDIMIENTOS INTERNOS	18
8.4	USO DE FOOTPRINTS	21
8.5	ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	21
9.	PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS	21
10.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	22
10.1	DEL CLIENTE HACIA SQL SOFTWARE	22
10.2	DE SQL SOFTWARE HACIA EL CLIENTE	22
11.	MEDICIÓN DEL SERVICIO	23
12.	PENALIZACIONES	23
12.1	ENTREGA DEL SERVICIO	23
12.2	PENALIZACIONES PARA EL CLIENTE	24
12.3	PENALIZACIONES PARA SQL SOFTWARE	24

1. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN ¹
Partes	Actores involucrados en este acuerdo. Para este caso, EL CLIENTE y SQL Software.
Cliente	Entidad que tiene vigente un vínculo contractual con SQL Software para el uso de las aplicaciones Queryx 7®
Líder de Usuarios	Contacto principal asignado y autorizado por el cliente quien canaliza las solicitudes internas.
Usuario	Persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en las aplicaciones Queryx 7® .
Solicitud	Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo: solucionar una duda respecto a la operación del sistema Queryx 7® , Implementar una actualización legal.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio o cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio, equipo o aplicación y que causa o que puede causar una interrupción o una reducción de su funcionalidad o en la calidad del mismo.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
Requerimiento Adicional	Es una declaración formal de una necesidad que puede ser por nueva funcionalidad al software Queryx 7® o una mejora.
Actualización de Ley	Cambios, modificaciones y/o adiciones que se presenten en razón de las actualizaciones legales requeridos por la legislación del país que la rige.
Diagnostico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución definitiva o temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Horas Hábiles de Servicio	Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio debe estar disponible. Por ejemplo, "de lunes a viernes 08:00-17:00, excepto días festivos".
Nivel de Servicios	Es el servicio que presta un grupo de personas con habilidades técnicas y conocimientos en común.
Solución	Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
Tiempo de Respuesta	Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión con el título " Asignado ", este tiempo NO supone la solución de la misma. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
Tiempo de Solución	Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como " Asignado " y finaliza cuando el incidente es catalogado como " Solucionado ". El tiempo se mide en horas hábiles.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Prioridad	La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
Escalamiento	Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de una solicitud.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos.
Escalamiento Jerárquico	Se puede producir en cualquier momento durante el proceso de resolución cuando se considere que probablemente la solicitud no puede ser resuelta a tiempo o satisfactoriamente.
Base de Conocimiento	Repositorio de soluciones a solicitudes, incidentes y problemas sobre el aplicativo Queryx 7® . Instructivos de procesos específicos de la aplicación.

¹ Algunas definiciones son tomadas de glosario y abreviaturas de ITIL Español (Latinoamericano)

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

TÉRMINO	DEFINICIÓN ¹
Nivel de Servicio	Es un grupo de personas con habilidades técnicas y conocimiento en común.
Soporte de Primer Nivel	<p>Corresponde al primer nivel en una jerarquía de grupos de Soporte involucrados en la resolución de incidentes.</p> <p>Las responsabilidades del primer nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoría en el uso básico de la aplicación Queryx 7®, asistencia de funcionalidad tipo operativo a usuarios certificados. ▪ Ejecución de actividades operativas debidamente documentadas. ▪ Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por el proveedor interno de SQL Software Infraestructura Tecnológica. ▪ Otros incidentes que pueden ser resueltos de forma autónoma dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de incidentes básicos. ▪ Seguimiento del estado de las incidencias abiertas, verificando si se cumplen los tiempos de resolución establecidos según la clasificación de cada incidencia. ▪ Prestar especial atención a las incidencias críticas para el sistema. ▪ Mantener informados a los usuarios del estado de sus incidencias. <p>Identificar la existencia de incidencias duplicadas.</p>
Soporte de Segundo Nivel	<p>El segundo nivel en una jerarquía de grupos de apoyo que participan en la resolución de incidentes y la investigación de los problemas. Cada nivel contiene más destrezas especializadas.</p> <p>Las responsabilidades del segundo nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes que requieran habilidades y/o conocimientos avanzados. ▪ Solicitudes que requieren una evaluación con mayor detalle para determinar la causa y la solución de las mismas. ▪ Implementación de actualizaciones legales y de software. ▪ Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por los proveedores internos de SQL Software: Producto, Infraestructura Tecnológica. ▪ Otras solicitudes que dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el primer nivel o no pueden ser resueltos en los tiempos acordados.
Soporte de Tercer Nivel	<p>Corresponde al tercer nivel de una jerarquía de Grupos de Soporte involucrados en la resolución de solicitudes que no lograron ser resueltas por los ingenieros de nivel de soporte 1 y 2.</p> <p>Las responsabilidades del tercer nivel son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes que requieran conocimientos avanzados y experiencia integral. ▪ Generación y documentación de actualizaciones legales para versiones de la aplicación no soportadas por Producto y su implementación. ▪ Incidentes que se convierten en recurrentes o que tiene un fuerte impacto en la operación en ambientes productivos del producto Queryx 7® y para los cuales se requiere determinar sus causas y encontrar posibles soluciones (Gestión de Problemas). ▪ Gestión de Solicitudes de servicios que por su complejidad no hayan sido detectadas en el nivel 2 de soporte y requieran asistencia de los proveedores internos de SQL Software: Producto, Infraestructura Tecnológica. ▪ Otras solicitudes que dentro de los plazos de tiempo acordados para el tipo de solicitud, no pueden ser resueltos de forma autónoma por el segundo nivel.

2. ALCANCE

Este documento contiene los tiempos acordados para la entrega de servicios al cliente por parte del departamento de Soporte Técnico y clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del Cliente sean satisfechas de manera oportuna.

Los cambios a este documento se controlan a través del sistema documental de SQL Software. Estos cambios pueden darse por las siguientes condiciones:

Última actualización del descriptivo: 2016-08-23

CO-VPS-D001-R03/Página 4 de 25

PROPIEDAD INTELECTUAL DE SQL SOFTWARE

SQL Software

- Modificación de los servicios.
- Modificación en los procedimientos para la prestación de los servicios.
- Modificación de las condiciones generales de disponibilidad de los servicios.
- Inclusión o cambios en las responsabilidades de las partes.
- Modificación de los acuerdos de nivel de servicio.
- Obligatoriamente cada año para verificar las interrupciones programadas.

Los cambios se formalizan con el cliente según lo establecido en el contrato de Soporte Técnico.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios entregados por Soporte Técnico cubiertos en este acuerdo son documentados en el Catálogo de Servicios en la siguiente dirección:

http://www.queryx.com/soporte/soporte_home.html

El servicio de soporte técnico se presta en dos modalidades:

- a. **Queryx*HelpDesk®**: esta es la modalidad principal mediante la cual se presta el servicio y consiste en atender las solicitudes desde las instalaciones de SQL Software por parte de la mesa de ayuda de Soporte Técnico a través de la herramienta FootPrints.
- b. **On site**: esta es una modalidad exclusiva y tiene un costo adicional equivalente al 30% respecto al valor del servicio de soporte *Queryx*HelpDesk®*.

Este acuerdo NO incluye:

En modalidad **Licenciamiento**:

- Atención de solicitudes sobre el Hardware del cliente.
- Infraestructura de comunicaciones del Cliente.
- Administración de la Base de Datos.
- Administración de la Plataforma de aplicaciones.
- Atención de solicitudes sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro del Catálogo de Servicios.
- Asesoría Legal.

En modalidades **SaaS y APO**:

- Atención de solicitudes sobre el Hardware del cliente.
- Infraestructura de comunicaciones del Cliente.
- Atención de solicitudes sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro del Catálogo de Servicios.
- Asesoría Legal.

4. DISPONIBILIDAD

4.1 HORARIO Y LUGARES DE ATENCIÓN

El horario² para la disponibilidad del servicio de Soporte Técnico es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. en Bogotá; y de 8:00 a. m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. en Medellín y Cali. Exceptuando las interrupciones programadas establecidas en el siguiente numeral.

El horario será expresado en días hábiles. Las solicitudes que ingresen fuera del horario de atención son atendidas al siguiente día hábil y según los ANS de cada servicio.

4.2 INTERRUPCIONES DE SERVICIO PROGRAMADAS

- Reuniones de Departamento el tercer jueves de cada mes. 8:00 am a 11:00 am.
- Días feriados de Colombia.
<http://www.calendario-colombia.com/> Buscar año correspondiente.
- Vacaciones colectivas: 24 y 31 de diciembre.

4.3 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO NO PROGRAMADAS

Las interrupciones no programadas son generalmente generadas por factores externos al departamento de Soporte Técnico y no significa que no se programen sino que no son fijas y se generan según las circunstancias, por lo tanto se notifican por lo menos con 8 horas de anticipación. Por ejemplo: mantenimiento de servicios de infraestructura, capacitaciones específicas.

4.4 PERÍODOS CRÍTICOS

- Actualizaciones de ley de alto impacto y a corto plazo de entrega.
- Escenarios establecidos en el plan de continuidad.

5. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 HARDWARE Y SOFTWARE

El cliente debe cumplir lo establecido en el documento CO-PRO-D001 Requerimientos de Hardware y Software para cada versión Queryx 7®, donde se definen los requisitos de Red, procesador, memoria RAM, puertos/unidades, monitor, impresoras, espacio en Disco, Sistema Operacional, manejador de Base de Datos, Servidor WEB de aplicaciones, Browser, Software adicional y comunicaciones (TCP/IP, Ancho de banda – Canal. Para arquitectura Web- Configuración de correo electrónico – SMTP).

² LST (local standard time 'hora oficial local')

5.2 COMPETENCIAS DE LOS USUARIOS

El cliente debe asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo del software aplicativo, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s), teniendo en cuenta que para SQL Software sólo es válido el conocimiento de los usuarios certificados.

Para garantizar el conocimiento, El cliente puede tomar alguna de las siguientes opciones:

- a. Tomar el entrenamiento necesario para sus usuarios operativos en cursos: Administración básica del software aplicativo y de los sistemas de apoyo mediante la compra de los servicios de *Queryx*School®* para ser realizados en las instalaciones de SQL Software y según el calendario definido por éste o mediante la compra de consultoría de implantación adicional para ser realizada en sus instalaciones y según el calendario acordado entre las partes. En ambos casos se entrega constancia de asistencia y certificación siempre y cuando el participante haya cumplido con la validez del entrenamiento.
- b. Coordinar con SQL Software la presentación de un examen para certificar a los usuarios operativos.

5.3 INFORMACIÓN PARA EL SERVICIO APO Y SAAS

Para los servicios de APO y SaaS el cliente debe otorgar autorización para que esta sea mantenida en nuestros servidores y pueda ser consultada en los ambientes de pruebas para apoyar la búsqueda de la solución de las solicitudes de servicio.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Las solicitudes notificadas por el Cliente a la mesa de servicio de Soporte Técnico comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la prioridad asignada a cada solicitud. La prioridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto. La meta es tener especialistas con las habilidades adecuadas para resolver las solicitudes dentro de los tiempos de solución en este documento.

6.1 CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL

Tras registrar la incidencia en la herramienta de Gestión FootPrints® se procederá a su clasificación. Para ello el Coordinador de Servicios seleccionará una de las categorías disponibles en el sistema, en función de la incidencia.

Además se le asignará un código de impacto y de urgencia, que determinará la prioridad con la que la incidencia debe ser tratada. Para clasificar una incidencia debemos evaluar:

- **Categoría:** Facilita la resolución de una incidencia y la generación de informes de estadísticas posteriores.
- **Impacto:** Repercusión en el uso normal del aplicativo.

- **Urgencia:** Tiempo disponible para la resolución de la incidencia.
- **Prioridad:** Combinación de las dos anteriores, indicando el orden en que deben resolverse las incidencias.

El código de urgencia se determina según los siguientes criterios:

Matriz de Urgencia (Tiempo disponible hasta la solución)	
Urgencia alta	El incidente se refiere a eventos vinculados con fechas límite de pago a empleados o entidades externas.
Urgencia media	El incidente que requiere un tiempo de respuesta pactado entre el departamento de remuneraciones y otra área de la compañía.
Urgencia Baja	El incidente que requiere un tiempo acordado entre el cliente y SQL Software.

El código de impacto se determina según los siguientes criterios:

Matriz de Impacto	
Impacto alto	El incidente afecta integralmente TODA la aplicación o a todos los empleados.
Impacto Medio	El incidente afecta una funcionalidad puntual o un proceso en particular. El rendimiento del sistema no es óptimo, pero el usuario puede trabajar.
Impacto Bajo	El incidente no afecta la habilidad general del sistema para producir los pagos de ley o las interfaces con otros sistemas.

El código de prioridad se establece asociando las tablas de impacto y urgencia anteriores:

Matriz de Prioridades				
Urgencia	Impacto			
		ALTA	MEDIA	BAJA
ALTA	1	2	3	4
MEDIA	2	3	4	5
BAJA	3	4	5	6

6.1.1. Soporte de Primer Nivel

Una vez la incidencia sea clasificada pasará su estado a “**Asignado**” y su prioridad no sea crítica será atendido por los ingenieros responsables del servicio de primer nivel.

A partir de la clasificación de la incidencia, el primer nivel se encargará del soporte inicial de la misma, ayudándose de incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada.

En caso de encontrar una solución se procederá a su resolución por parte del primer nivel de soporte, asociando el módulo y tema al registro de la incidencia. También quedará registrada aquella información relevante sobre la solución encontrada.

En caso de no encontrarse solución dentro del 30% del tiempo asignado para el nivel de prioridad de la incidencia esta será escalada al segundo nivel de gestión de incidencias, en función de su categorización.

6.1.2. Soporte de Segundo Nivel

Los ingenieros encargados de atender en segundo nivel solo solucionan incidencias que por su naturaleza son de mayor complejidad y no pueden ser resueltas por el primer nivel.

En caso de no encontrarse solución dentro del 70% del tiempo asignado para el nivel de prioridad de la incidencia esta será escalada al tercer nivel de gestión de incidencias, en función de su categorización.

6.1.3. Soporte de Tercer Nivel

Los grupos de tercer nivel revisarán sus incidencias asignadas y si la incidencia asignada no es de su competencia, la remitirá al coordinador de servicios para que ésta sea reasignada al grupo correspondiente. En caso que la incidencia esté correctamente asignada, comenzará la fase de investigación y diagnóstico, pasando el estado de la incidencia a “*En proceso Soporte de Tercer Nivel*”. Para iniciar la investigación se podrá acudir a los detalles de la incidencia, la base de datos de problemas, o manuales y documentación de aseguramiento de la calidad, procedimientos e información contenida en la base de datos de conocimiento. Si en algún momento se necesita más información por parte del usuario y no es posible contactarlo de forma inmediata, el estado pasará a “*Esperando Información*”.

En caso de tener que ponerse en contacto con un proveedor interno (Producto o Infraestructura Tecnológica), será segundo nivel quien gestione directamente la apertura de un incidente en su respectiva área de trabajo, pudiendo apoyarse en el primer nivel para lo que considere necesario. El número de caso abierto con el proveedor deberá quedar registrado en la incidencia, el estado pasará a “*En Proceso en otro Departamento [nombre del proceso]*”.

Si el incidente se cierra con una solución temporal, se gestionará como un Problema. El equipo de Gestión de Problemas será el encargado de buscar la causa raíz de la incidencia, para evitar su recurrencia en el futuro. Si se encuentra una solución temporal previa a la definitiva, se documentará y comunicará a gestión de problemas para que lo tengan en cuenta. La incidencia se dará como “*Solucionado*” con la solución temporal.

6.2 ANS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES EN MODALIDAD *Queryx*HelpDesk*®

PRIORIDAD	DETALLE	TIEMPO DE RESPUESTA ³	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN ³
1 Crítico	Incidente que afecta TODO el sistema Queryx 7® . <i>Ejemplo:</i> Que ningún usuario pueda entrar al sistema en una fecha límite de pago a empleados.	2 h hábiles	4 h hábiles
2 Alto	Incidente de alto impacto donde continua la producción de Queryx 7® pero de una manera imperfecta. Incidente que afecte a la totalidad de los empleados o un proceso en particular. La incidencia no impide continuar con la operación, pero debe corregirse para obtener una información veraz y oportuna. <i>Ejemplo:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luego de efectuar el proceso de nómina pero no es posible enviar comprobantes de pago. ▪ Se generó el proceso de autoliquidación pero no se está generando el archivo plano. 	3 h hábiles	16 h hábiles
3 Medio	El Servicio de Queryx 7® continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos. <i>Ejemplo:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con ciertas combinaciones en los datos se produce un error, o con determinada secuencia de procesos no liquida correctamente un concepto. ▪ Para un tipo de nómina no se están calculando el subsidio de transporte. ▪ El resultado final del proceso de nómina no se genera correctamente el concepto de retención en la fuente. 	4 h hábiles	36 h hábiles
4 Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente. <i>Ejemplo:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dudas específicas o particulares sobre el funcionamiento de la aplicación. ▪ Los demás incidentes que no sean clasificable con prioridad 1,2 o 3. ▪ Se ejecutó un proceso periódico pero el rendimiento del servidor no responde en los criterios de calidad aceptados y registrados en el documento CO-VPS-F035 registro de pruebas de certificación de implantación. 	6 h hábiles	40 h hábiles
5 Convenido	Implementación de una solicitud de cambio o nueva funcionalidad. Las tareas se desarrollan normalmente. <i>Ejemplo:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una mejora reportada por el cliente. ▪ Una actualización a una funcionalidad del software. ▪ Solicitudes de documentación específica. ▪ Actualización de mantenimiento de Software a nueva versión del segundo o tercer identificador de la versión, ejemplo: de Queryx 7® 7.Y.XX.AA a Queryx 7® 7.Z.YY.BB 	Planificado	Planificado

Para los casos en que se requiera la atención de estos servicios en modalidad *On site* el tiempo de respuesta y atención pueden variar según el numeral 6.3.

6.3 ANS PARA INCIDENTES EN MODALIDAD EN MODALIDAD *ON SITE*

³ Ver glosario de términos.

PRIORIDAD	DETALLE	TIEMPO RESPUESTA ⁴	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
1 Crítico	<p>Incidente que afecta TODO el sistema Queryx 7®.</p> <p><i>Ejemplo:</i> Que ningún usuario pueda entrar al sistema en una fecha límite de pago a empleados.</p>	4 h hábiles	8 h hábiles
2 Alto	<p>Incidente de alto impacto donde continua la producción de Queryx 7® pero de una manera imperfecta. Incidente que afecte a la totalidad de los empleados o un proceso en particular.</p> <p>La incidencia no impide continuar con la operación, pero debe corregirse para obtener una información veraz y oportuna.</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luego de efectuar el proceso de nómina pero no es posible enviar comprobantes de pago. ▪ Se generó el proceso de autoliquidación pero no se está generando el archivo plano. 	8 h hábiles	24 h hábiles
3 Medio	<p>El Servicio de Queryx 7® continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos.</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con ciertas combinaciones en los datos se produce un error, o con determinada secuencia de procesos no liquida correctamente un concepto. ▪ Para un tipo de nómina no se están calculando el subsidio de transporte. ▪ El resultado final del proceso de nómina no se genera correctamente el concepto de retención en la fuente. 	16 h hábiles	40 h hábiles
4 Bajo	<p>Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente.</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dudas específicas o particulares sobre el funcionamiento de la aplicación. ▪ Los demás incidentes que no sean clasificable con prioridad 1,2 o 3. ▪ Se ejecutó un proceso periódico pero el rendimiento del servidor no responde en los criterios de calidad aceptados y registrados en el documento CO-VPS-F035 registro de pruebas de certificación de implantación 	40 h hábiles	48 h hábiles
5 Convenido	<p>Implementación de una solicitud de cambio o nueva funcionalidad. Las tareas se desarrollan normalmente.</p> <p><i>Ejemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una mejora reportada por el cliente. ▪ Una actualización a una funcionalidad del software. ▪ Solicitudes de documentación específica. ▪ Actualización de mantenimiento de Software a nueva versión del segundo o tercer identificador de la versión, ejemplo: de Queryx 7® 7.Y.XX.AA a Queryx 7® 7.Z.YY.BB 	Planificado	Planificado

6.4 ANS PARA ACTUALIZACIONES DE LEY EN VERSIÓN Queryx7®

Los tiempos de solución para las actualizaciones de ley dependen de la versión de Queryx 7® que el cliente tenga en producción.

DETALLE	RESPONSABLE	TIEMPO SOLUCIÓN
Interpretación del cambio de Ley: Revisión,	Comité actualizaciones de ley	10% del tiempo del plazo de entrada

⁴ Ver glosario de términos.

DETALLE	RESPONSABLE	TIEMPO SOLUCIÓN
análisis y definición del alcance e impacto del cambio de ley en el software Queryx 7®.		en producción del cambio de Ley
Comunicar a los clientes: Se debe comunicar al cliente la(s) interpretación(es) definida(S) por SQL Software	Soporte Técnico Implantación	12% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Revisión, Gestión de dudas y aceptación por parte del Cliente de la interpretación	Cliente	18% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Construcción del Cambio de Ley: Implica diseño, construcción y pruebas	Producto	40% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Entrega de la Solución Se debe entregar la solución que aplica para 3 versiones atrás del software	Producto	42% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Pruebas Integrales de los responsables de implementación	Soporte Técnico Implantación Dirección de Outsourcing	50% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Entrega al cliente de solución para pruebas funcionales	Soporte Técnico Implantación Dirección de Outsourcing	60% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Pruebas del Cliente y aceptación de implementación del cambio de Ley	Cliente	75% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley para entregas de versión cubiertas por Producto
Paso a Producción	Cliente	80% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley
Afinamiento de la implementación del cambio de ley en producción	Soporte Técnico Implantación Dirección de Outsourcing	95% del tiempo del plazo de entrada en producción del cambio de Ley

6.5 ANS PARA REQUERIMIENTOS ADICIONALES DEL CLIENTE

Todos los requerimientos adicionales cuya solución no requiera un tiempo superior de 80 horas de construcción o consultoría podrán ser atendidos por el Departamento de Soporte Técnico en el área de Requerimientos Adicionales. Si la estimación supera este tiempo deberá ser escalado al área de Producto o de implantación. El área de requerimientos adicionales es el encargado de dar respuestas a las solicitudes de servicio que no están contempladas en el contrato de Soporte Técnico, pero se consideran funcionalidades adicionales requeridas por el Cliente.

Para dar respuesta a la estimación de tiempos se acuerdan los siguientes tiempos de respuesta de parte de Requerimientos adicionales con Soporte Técnico quien será el canal de comunicación con el cliente:

PRIORIDAD	DETALLE	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA PARA ENVIAR COTIZACIÓN
1 Crítico	Requerimiento adicional funcional que no hace parte de la versión estándar y que aplique para el 100% de los empleados y tenga un tiempo límite para el pago. Para procesos especiales que se ejecuten por primera vez.	8 días calendario
2	Requerimiento adicional clasificado con prioridad alta que solucione una necesidad	16 Días

PRIORIDAD	DETALLE	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA PARA ENVIAR COTIZACIÓN
Alto	de alto impacto al cliente y que afecte un módulo en específico o agregue una nueva funcionalidad particular del cliente al software aplicativo Queryx 7®.	calendario
3 Medio	Requerimiento adicional que solucione una necesidad de menor impacto al cliente y agregue un valor significativo particular al software aplicativo Queryx 7®.	30 Días calendario

7. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

7.1 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Las responsabilidades con el servicio de soporte para este acuerdo incluyen:

- Nombrar un representante técnico quien será el contacto para lo relacionado en este Acuerdo.
- Asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo del software Queryx 7®, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s), teniendo en cuenta que para SQL Software sólo es válido el conocimiento de los usuarios certificados.
- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio.
- Llevar a cabo el proceso para la incidencia de servicio utilizando la mesa de ayuda de SQL Software como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Proveer todo el hardware y software necesario para que SQL Software pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ejemplos: vínculos de comunicación, desktop para tareas On Site, accesos remotos validados por SQL Software, etc.).
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de ayuda.
- Solicitar y programar requerimientos adicionales con anticipación.
- Abonar los viáticos que ocasione el traslado del especialista para prestar el servicio *On Site* fuera del área metropolitana de las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.
- Proveer la documentación de la infraestructura a soportar.
- Disponibilidad para brindar información cuando la incidencia es clasificada como crítica, dentro de las 2 horas de recibida por información desde la mesa de servicios en pos de ser resuelta.
- Permitir la continua actualización de las nuevas versiones de la Aplicación a las versiones más recientes. Soporte Técnico sólo presta el servicio de soporte sobre la versión vigente y los cuatro (4) últimos releases.
- Contar una base de datos de pruebas actualizada para el acceso remoto o generar una copia ofuscada de la base de datos del usuario de pruebas y enviarla a SQL Software cada 6 meses para ser instalada en el servidor de soporte
- Conservar y preservar documentos y registros y toda la información necesaria para encontrar soluciones a los incidentes de servicio y para interpretaciones de Ley realizadas a través de FootPrints®.
- Revisar y aprobar todas las formulas y cálculos entregados en el ambiente de pruebas y aplicarlos al ambiente de producción del software aplicativo personalizado pues este paso da por entendido que el CLIENTE acepta las adecuaciones realizadas y está de acuerdo con la solución y funcionalidad que estas implementan.

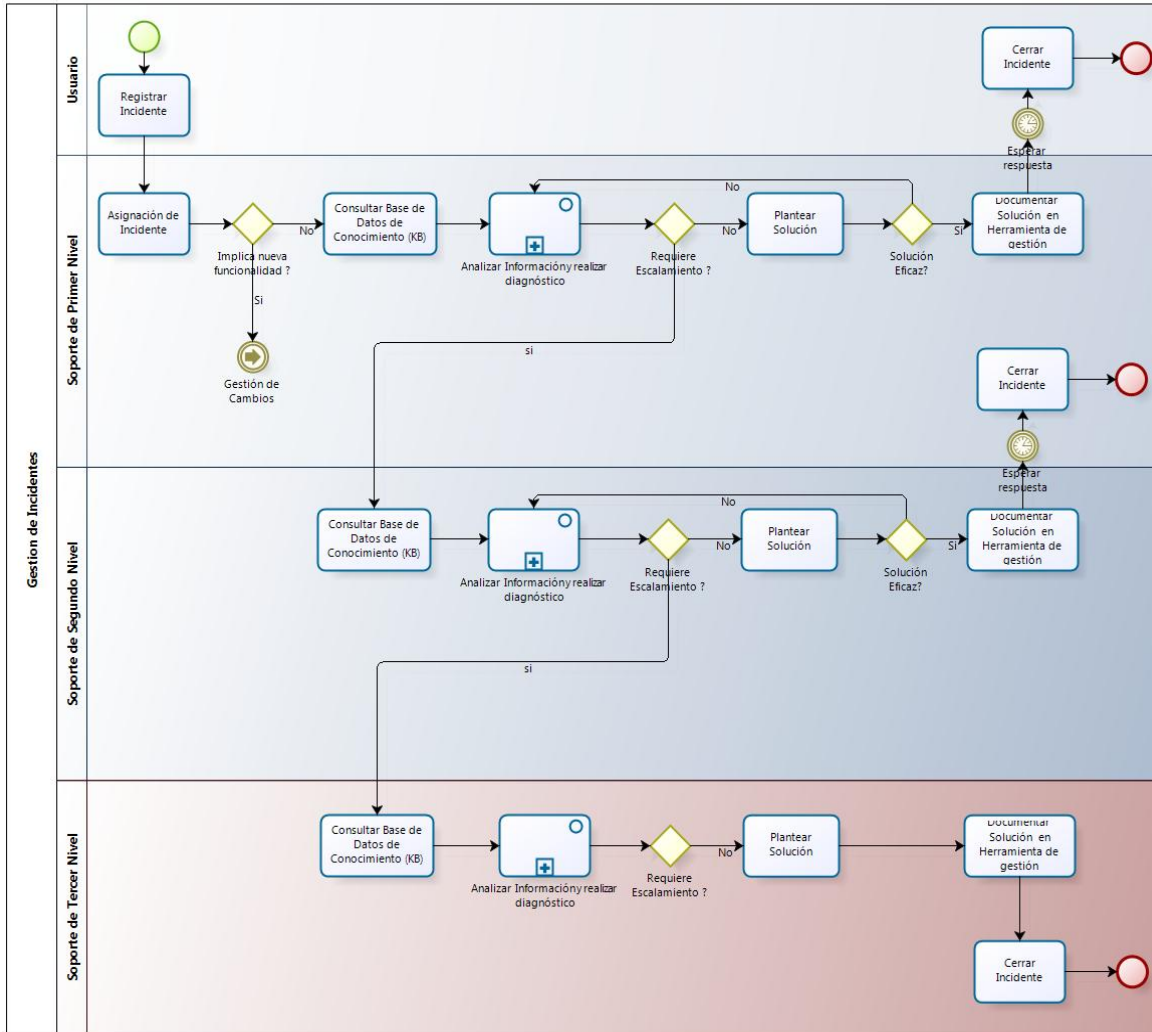
7.2 RESPONSABILIDADES DE SQL SOFTWARE

- Mantener actualizado y público el Catálogo de Servicios.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Generar reportes mensuales sobre el desempeño de los niveles de servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de Soporte Técnico sobre todos los mantenimientos planeados vía correo electrónico y/o publicado en el Calendario de Mantenimiento del Catálogo de Servicios.
- Actualización de la aplicación según los cambios que se presenten en la legislación y dentro de los plazos dispuestos por las entidades competentes.
- Asesoría necesaria a los usuarios del software en los aspectos técnicos que requieran para la utilización de la aplicación.
- Actualización de las nuevas versiones de la Aplicación, cuando estas se hagan públicas por SQL Software.
- Asesorías y sugerencias de ingenieros especializados que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción de la Aplicación.
- Atención en las consultas y asesoría en la toma de decisiones de ampliación o cambios de equipos o mejoras en el Software Queryx 7®.
- El servicio también se presta a aquellos clientes que sin tener un contrato de soporte vigente, autoricen facturar el tiempo de consultoría y/o desarrollo generado por la solicitud realizada.
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio No podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.
- SQL Software puede retener información necesaria para encontrar las soluciones a las solicitudes de servicio y para interpretar cambios de Ley y aceptar las interpretaciones de los clientes, esta información se mantiene disponible en nuestra herramienta de FootPrints por un periodo máximo de 3 años para consultas o aclaraciones sobre las mismas.

8. PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE SERVICIO

Para garantizar un servicio efectivo y atender de manera centralizada los incidentes relacionadas al aplicativo Queryx 7®, según las especificaciones bajo las cuales el sistema es entregado es preciso que el cliente cumpla las actividades establecidas por SQL Software. El ciclo de vida del servicio de incidentes debe cumplir el proceso enunciado a continuación.

8.1 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES



El departamento de Soporte Técnico de SQL Software empieza a prestar estos servicios por contrato una vez que el departamento de Implantación entrega en producción los sistemas **Queryx 7®**. Esta entrega es formalizada en el momento que el cliente comienza a utilizar el software en producción parcial o totalmente.







El departamento de Soporte Técnico en reunión con el cliente, da a conocer de manera oficial el alcance y los mecanismos de prestación del servicio, así como las personas por parte de SQL Software y por parte del cliente que asumen la responsabilidad del servicio.

8.2 ACTIVIDADES PARA LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO






CO-VPS-D001-R03

El servicio de soporte Técnico atiende todos los incidentes de los usuarios autorizados reportados en la plataforma para la gestión de incidentes FootPrints®, de acuerdo con las siguientes actividades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	RESULTADO
Usuarios	 Inicio del proceso: El cliente es la persona que realiza la creación de un incidente utilizando la herramienta de Gestión FootPrints®.	Identificación de incidente.
Usuarios / Grupos de Soporte	 Registrar Incidente: El incidente es registrado ingresando a la herramienta de Gestión FootPrints. El usuario debe comunicar al líder de usuarios el incidente que se genera, mostrando soportes (reportes o pantallas) que permitan la rápida clasificación. Deberá seguir el instructivo para la gestión de incidentes de soporte técnico mediante FootPrints (CO-VPS-I004). <i>Nota:</i> si el incidente está relacionado con una solución dada a un caso anterior, deberá reportarse el número del caso correspondiente.	Incidente recibido y registrado En FootPrints el estado es: Abrir
Coordinador de Servicios	 Asignación de Incidente: El incidente recibido es asignado evaluando la urgencia y el impacto, esto dará una prioridad. Dependiendo de la prioridad, es asignado al nivel 1 o al que corresponda por escalamiento.	En FootPrints el estado es: Asignado
Líder de usuarios Ingeniero de Soporte Asignado Coordinador de Servicios	 ¿Implica nueva funcionalidad? Salidas No: Si el incidente no implica nueva funcionalidad, el técnico debe seguir el proceso de consulta de la base de conocimiento. Si: Si el incidente implica nueva funcionalidad, el técnico debe seguir el proceso de Requerimientos adicionales o Gestión de Cambios. Esto depende de la evaluación que hace el ingeniero asignado. Clasificación del incidente La clasificación principal permite recoger toda la información que puede ser necesaria para la solución del incidente. 1. Categorización: El incidente debe ser categorizado de acuerdo a módulo y al tema que trata el incidente. 2. Prioridad: En el caso de que se reciban múltiples incidentes es necesario determinar el nivel de prioridad para la atención de los mismos. La prioridad asignada se base en la urgencia y el impacto.	Incidente Clasificado
Ingeniero de Soporte Asignado	 Consultar Base de Datos de Conocimiento (KB): El técnico debe utilizar la herramienta de Gestión para realizar la consulta en la base de conocimiento sobre las causas y posibles soluciones del incidente reportando, permitiéndole así tener una respuesta rápida sobre la solución al incidente y así aplicar la solución propuesta. El ingeniero asignado también deberá evaluar si se requiere más información para poder evaluar las posibles causas del incidente.	Análisis del incidente En FootPrints el estado es: Esperando Información
Ingeniero de Soporte Asignado	 Analizar Información y realizar diagnóstico: Al realizar las consultas de base de conocimiento y teniendo más conocimiento del	Información actualizada del incidente




ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	RESULTADO
	incidente, el técnico realizar un análisis de la(s) posible solución puede así dar un diagnóstico sobre el incidente.	En FootPrints el estado es: En proceso
Coordinador de Servicios	 <p>¿Requiere Escalamiento? Es posible que el grupo de primer nivel de soporte no pueda resolver el incidente cumpliendo con los acuerdos de servicio, para esto puede escalar el incidente a otro miembro del mismo nivel o puede recurrir a un nivel superior que pueda tomar decisiones para asignar el incidente u otro grupo de soporte. Salidas No: Al realizar el diagnóstico, el técnico puede indicar que el incidente requiere de un escalamiento, si no se requiere, el técnico inmediatamente planteará una solución al incidente. Si: Si la decisión del técnico es que el incidente requiere escalamiento, realiza petición de escalamiento a un grupo de soporte de segundo o tercer nivel. Este escalamiento también puede realizarse por solicitud del administrador del proceso.</p>	Escalamiento de incidentes En FootPrints el estado es: Reasignado
Ingeniero de Soporte Asignado	 <p>Plantear Solución: Luego de realizar un análisis de la información de incidente, y realizar el diagnostico, el técnico debe plantear una solución al incidente.</p>	Solución planteada y registrada en herramienta de Gestión En FootPrints el estado es: Solucionado
Ingeniero de Soporte Asignado	 <p>¿Solución Eficaz? Salidas Si: Si la solución planteada soluciona a satisfacción el incidente, debe ingresar en la herramienta de Gestión esta solución para ser enviada al cliente. No: Si la solución no es eficaz, el técnico debe regresar a la actividad de análisis de la información, para revisar las posibles causas y poder dar un nuevo diagnóstico. Es posible que el incidente sea escalado a un siguiente nivel.</p>	Pruebas de la solución planteada y registro de las pruebas en Herramienta de Gestión
Ingeniero de Soporte Asignado	 <p>Documentar Solución en Herramienta de gestión: cuando la solución al incidente es encontrada, esta deberá ser registrada en la herramienta de Gestión para que permita tener trazabilidad del incidente, y esta sea consultada en otro incidente con las mismas condiciones.</p>	Actualización de Solución y paso de información a Base de Conocimiento
Usuario	 <p>Esperar respuesta: Al ser enviada la solución al cliente, el técnico espera una respuesta de satisfacción al incidente, si esta respuesta no se recibe durante los siguientes 10 días hábiles, el incidente será cerrado por el administrador del proceso.</p>	Solucionado y enviado en espera de respuesta

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	RESULTADO
Líder de usuario	 Cerrar Incidente: Al ser recibida la solución al incidente reportado por el cliente, este deberá enviar una respuesta de aceptación de la solución, dando por finalizado el incidente y cerrándose.	Incidente Cerrado
Usuario Coordinador de Servicios	 Cierre: Cuando un grupo de soporte ha solucionado un incidente, se debe asegurar de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmar con el usuario que dio origen al registro del incidente de que la solución a este fue satisfactoria. 2. Ingresar la solución en la base de conocimientos. 3. Reclasificar el incidente si así se considera necesario. 4. Cerrar el proceso de Gestión de incidentes, lo realiza inicialmente el usuario. 	Incidente Cerrado En FootPrints el estado es: Cerrado
Coordinador de Servicios	 Requerimientos adicionales o Gestión de Cambios: Cuando el incidente recibido requiere nueva funcionalidad, este incidente debe seguir el proceso de Requerimientos adicionales o Gestión de Cambios.	Clasificación del incidente como Requerimiento adicional

Nota: Para los problemas de software detectados internamente, el compromiso de SQL Software es enviar correo electrónico al cliente con un instructivo claro y preciso para reemplazar el software involucrado en el error, siendo esto parte del convenio de actualización de software.

8.3 PROCEDIMIENTOS INTERNOS

SQL Software está conformada por tres (3) macro procesos: Direccionamiento, procesos de realización y procesos de apoyo. Cada uno de estos macro procesos se compone de procesos independientes pero interrelacionados como se muestra en el CO-GIN-D001 Mapa de procesos SQL Software.

NOMBRE DEL MACRO PROCESO	PROCESOS Y SU FUNCIÓN
MACRO PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Direccionamiento: encargado de la toma de decisiones y planeación estratégica del negocio. Establece las directrices generales, las políticas y valores que orientan los procesos de la organización. En lo relativo a Soporte Técnico el proceso de Direccionamiento establece los lineamientos contractuales y de negocio, por ejemplo cobertura del soporte según versiones, viabilidad de negocios, costos, recursos y en general políticas de gobierno.
MACRO PROCESO DE REALIZACIÓN Son los procesos que interactúan directamente con el cliente y conforman la esencia del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Área Comercial: compuesta por los procesos de Ventas, mercadeo y negocios internacionales, donde Ventas tiene el objetivo de conocer los productos y servicios que ofrece SQL Software para generar las expectativas adecuadas en los clientes y asesorarlos de manera ética y oportuna generándoles confianza y satisfacción. Especialmente con los clientes que reciben el servicio de Soporte Técnico ventas tiene la responsabilidad de realizar actividades de fidelización, haciendo seguimiento y manteniendo contacto permanente para atender sus nuevas necesidades establecidas a través de requerimientos adicionales.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

NOMBRE DEL MACRO PROCESO	PROCESOS Y SU FUNCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de Producto: compuesta por los procesos de Persistencia y SOA, Lógica de negocio y Aseguramiento de la Calidad. El objetivo de Producto es entregar productos confiables, probados y controlados, cumpliendo los requerimientos de tiempo, alcance, costo y calidad acordados con el cliente. Esta área recibe los requerimientos del cliente a través de los procesos relacionados directamente con el cliente como Soporte Técnico , Implantación y Outsourcing de nómina, lo que significa que son procesos con los que el cliente no tiene relación directa pero que si afectan el cumplimiento de Soporte Técnico. <p>Proceso de Persistencia y SOA: es el encargado de llevar a cabo las modificaciones al software, por lo tanto, para los clientes que reciben el servicio de Soporte Técnico cualquier requerimiento adicional que genere este tipo de modificaciones implica la intervención de este proceso, aunque no en una relación directa, cumpliendo las actividades descritas en el numeral 6.5. De otra parte si el incidente del cliente es relacionado a correcciones de software, Soporte Técnico requiere tramitar el incidente con el proceso de Persistencia y SOA.</p> <p>Proceso de lógica de negocio: encargado de proveer una lógica de negocio modular, intercambiable, ágil y completa a los departamentos de implantación y Soporte técnico y Outsourcing de nómina. Es así que para generar las actualizaciones de ley referentes a formulación o para incidentes que impliquen correcciones de formulación estándar es estrictamente necesaria la intervención de Lógica de negocio.</p> <p>Proceso de Aseguramiento de la Calidad: encargado de garantizar la calidad en las entregas de versiones estándar, por lo tanto Soporte Técnico depende de este proceso cuando se trata de incidentes por ejemplo de formulación ajustada por actualizaciones de ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de Proyectos y Servicios: compuesta por los procesos de Soporte Técnico, Implantación y Outsourcing de nómina (este último no tiene ninguna relación con los clientes de Soporte Técnico), los cuales tienen relación directa con el cliente y se encargan de tomar los requerimientos e implementarlos. <p>Proceso de implantación: se encarga de poner en producción el software, ayudar al cliente en la parametrización y prestar asesoría en todo el proceso hasta que el aplicativo funcione adecuadamente y cumpla las especificaciones del cliente. En el proceso de Implantación es posible que queden pendientes luego de la salida en producción, es este caso en cliente desde el momento de la salida empieza a recibir el servicio de Soporte Técnico pero los pendientes siguen a cargo de Implantación, por lo tanto la satisfacción de los clientes en este momento depende de los 2 departamentos Implantación y Soporte Técnico.</p> <p>Proceso de soporte técnico: objeto de este documento. Ver catálogo de servicios.</p>
<p>MACRO PROCESO DE SOPORTE</p> <p>Procesos que apoyan y son necesarios para el</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de Gestión Interna: compuesta por los procesos de calidad, control interno, Gestión del Servicio, Gestión Humana y seguridad de la información (este último no tiene relación con Soporte Técnico). Estos procesos no tienen relación directa con el cliente sin embargo tienen incidencia en la prestación del servicio.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

NOMBRE DEL MACRO PROCESO	PROCESOS Y SU FUNCIÓN
<p>funcionamiento administrativo, logístico y organizacional de la empresa. Son requeridos para la continuidad de los procesos de realización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad debe asegurar la estandarización, medición y seguimiento de los procesos y control interno debe velar por el cumplimiento de dichos estándares a través de auditorías periódicas, de esta manera el cliente puede confiar en que SQL Software vela por el cumplimiento siguiendo actividades sistemáticamente y por la mejora continua. ▪ Gestión del servicio: el objetivo de este proceso es garantizar la implementación y gestión de un sistema efectivo de los servicios de tecnología de la información para asegurar, monitorear y mejorar la capacidad de proveer un servicio de Soporte Técnico de calidad y que satisfaga los requisitos de nuestros clientes. Por lo tanto, toda la gestión que se realice en este proceso apunta directamente a mejorar la satisfacción de los clientes en Soporte Técnico. Adicionalmente en este proceso se atienden los requerimientos adicionales que se reciben en Soporte Técnico. ▪ Proceso de Gestión Humana: este proceso puede afectar al departamento de Soporte Técnico a la hora de asegurar la oportunidad y calidad en la realización de los procesos de selección cuando hay vacantes y especialmente cuando las vacantes son causadas por rotación (retiro voluntario de empleados). De otra parte Gestión Humana incide en la prestación de los servicios gestionando con cada Dirección de departamento estrategias para la retención, motivación y desarrollo de los empleados. ▪ Área Financiera, contable y administrativa: esta área se encarga de realizar una gestión eficiente de tesorería, asegurar el cumplimiento de presupuesto de gastos y de los requerimientos legales del registro contable. El cliente a través de los contactos correspondiente al tema, tiene relación directa con el proceso Contable para lo relacionado a tesorería y cartera quienes alertan sobre el atraso de pagos y suspensiones del servicios cuando las políticas financieras de SQL Software lo requieran. ▪ Este proceso también es responsable de la nómina de los empleados de SQL Software, por lo tanto cumplir los acuerdos con los empleados es fundamental para asegurar la prestación del servicio en Soporte Técnico, teniendo en cuenta que hay diversidad de riesgos financieros que deben controlarse. ▪ Proceso de Infraestructura Tecnológica: su responsabilidad es garantizar el funcionamiento de los equipos y servicios virtuales de cómputo de la empresa, solucionar oportunamente los requerimientos o necesidades de hardware y software de los usuarios y garantizar la continuidad del negocio y recuperación de eventos de desastre mediante la gestión adecuada del riesgo. Esto significa que el incumplimiento de estas funciones afecta directamente la prestación del servicio de Soporte Técnico y especialmente o con mayores riesgos a los clientes en modalidad APO o SaaS.

Cada proceso cuenta con procedimientos, instructivos y metodologías que garantizan la ejecución estandarizada de las actividades. El seguimiento, medición y análisis de estos procesos se realiza a través de los indicadores establecidos en el CO-GIN-D010 Plan estratégico SQL Software.

8.4 USO DE FOOTPRINTS

La interfaz web de soporte Técnico está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana para que el usuario pueda:

- Reportar nuevos incidentes de soporte.
- Enviar aclaraciones a los incidentes en trámite.
- Revisar las soluciones entregadas con sus tiempos de solución.
- Revisar los incidentes pendientes con sus tiempos de vencimiento.
- Consultar la base de conocimiento para encontrar soluciones a casos presentados e instructivos de procesos específicos.
- Generar informes de servicio sobre los incidentes.

8.5 ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

ESCALAMIENTO	ROL
SOPORTE PRIMER NIVEL	Ingeniero de Soporte Técnico
SOPORTE SEGUNDO NIVEL	Ingeniero especialista de Soporte Técnico
SOPORTE TERCER NIVEL	Ingeniero especialista de Soporte Técnico con experiencia en solución de incidentes y problemas. Coordinador de Servicios

9. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Recibir la queja o reconocimiento: Son recibidas por medio telefónico o por correo electrónico (servicioalcliente@sqlsoftware.com.co) o personalmente.</p> <p>Si la queja la recibe un empleado de SQL Software, debe remitirla por correo electrónico o preferiblemente mediante el formato CO-GIN-F011 plantilla para el reporte de quejas al Coordinador Administrativo en Regionales y a la Dirección de Gestión Interna en Bogotá para iniciar gestión con el responsable de solucionarla.</p>	<p>Cliente o Cualquier empleado de SQL Software</p>	<p>CO-GIN-F011 Plantilla para el reporte de quejas o correo electrónico</p>
<p>Registrar y comunicar: Se debe registrar la queja detalladamente y remitirla al responsable de proceso⁵ donde se causó la queja.</p>	<p>Responsable de Servicio al cliente</p>	<p>Registro queja: CO-GIN-F012 Registro y seguimiento de quejas Comunicación queja: CO-GIN-F011 plantilla para el reporte de quejas o correo electrónico</p>

⁵ **Responsable de proceso:** Direcciones de proceso, Gerente Regional, Vicepresidencias, Presidencia.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Analizar y solucionar la queja: analizar la queja y definir la solución. Comunicar al cliente cómo se resolverá el problema. El correo electrónico debe ir preferiblemente con copia al correo de servicio al cliente si el cliente es de Bogotá y al Coordinador Administrativo Regional si el cliente es de las Regionales.	Responsable de proceso	Correo electrónico
Implementar la solución: cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente.	Responsable asignado	
Cerrar la queja: comunicar al responsable de Servicio al cliente la culminación de las tareas y la solución definitiva de la queja.	Responsable de proceso	Registro queja: CO-GIN-F012 Registro y seguimiento de quejas Comunicación queja: CO-GIN-F011 plantilla para el reporte de quejas o correo electrónico
Cerrar la queja en el registro de seguimiento de quejas	Responsable de Servicio al cliente	Registro queja: CO-GIN-F012 Registro y seguimiento de quejas

10. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

10.1 DEL CLIENTE HACIA SQL SOFTWARE

El usuario autorizado por parte del Cliente *previo registro del incidente en FootPrints®* se puede contactar con el operador de *Queryx*HelpDesk®* con el objetivo de hacer seguimiento del servicio a través de:

Portal de Soporte Técnico:

http://www.sqlsoftware.com.co/servicios_soporte_registro.html

- Telefónico:
Bogotá: PBX (57-1) 610 7740
Medellín: PBX (57-4) 322 0210
Cali: PBX (57-2) 3158058
- Email: helpdesk@sqlsoftware.com.co
- Skype: helpdeskSQLSoftware

10.2 DE SQL SOFTWARE HACIA EL CLIENTE

Para enviar documentos referenciados en los acuerdos de nivel de servicio y en general mantener contacto con el cliente, SQL Software tiene los siguientes medios de comunicación:

- FootPrints®: a través del cual se envían instructivos y soluciones y además se dispone de la Base de Conocimiento para compartir lecciones aprendidas y soluciones a dudas frecuentes.

- Servicio telefónico: para hacer seguimiento y aclarar las solicitudes. Para esto se dispone de la base de contactos válidos y autorizados por el cliente.
- Correo electrónico: para enviar notificaciones a las direcciones de correo electrónico corporativas de los contactos relacionados en la base de datos de clientes de SQL Software.
- Correo físico: para enviar comunicaciones como Otrosí al contrato o facturación de servicios al contacto del cliente responsable y autorizado según corresponda.

11. MEDICIÓN DEL SERVICIO

Con el objetivo de medir, informar y comunicar las mejoras del servicio, SQL Software establece las siguientes metas e indicadores. Las metas indicadas abajo son las esperadas dentro de este ANS y son los tiempos óptimos ofrecidos por el proveedor y de no cumplirse se aplicarán las medidas de apremio definidas en el punto 12.3.

OBJETIVO ESPECÍFICO	CÓMO SE DEBE MEDIR (Fuente de información y forma de cálculo –fórmula-)	META	¿CADA CUÁNTO SE CALCULARÁ EL ÍNDICE?
Garantizar la calidad en las soluciones de incidentes reportados a Soporte Técnico	<p>Porcentaje total de soluciones aceptadas</p> <p>Fuente: FootPrints®</p> <p>Fórmula: Número de soluciones que son aprobadas en la primera respuesta/número de soluciones realizadas.</p>	>=90%	Calculado Mensual por el Coordinador de Servicios
Garantizar el cumplimiento de los tiempos contractuales	<p>Porcentaje de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado</p> <p>Fuente: FootPrints®</p> <p>Fórmula:</p> <p>#Incidentes en los que se cumple el tiempo pactado según prioridad (Urgente*Peso; alto*Peso; medio*Peso; bajo*Peso)/total de solicitudes.</p> <p>*Peso: Número de Incidentes clasificados en cada prioridad/Número total de Incidentes.</p>	>=80%	Calculado Mensual por el Coordinador de Servicios

La medición se realizará de forma mensual y se evaluará el cumplimiento en la gestión de los niveles del servicio de manera trimestral. La Dirección de Soporte Técnico o Dirección de Proyectos (Regional Norte) envía al cliente el informe con los índices de gestión justificados y con la descripción clara de las correcciones y mejoras implementadas.

12. PENALIZACIONES

12.1 ENTREGA DEL SERVICIO

La entrega de servicios de Soporte Técnico inicia con la firma del respectivo contrato entre las partes. Los servicios de soporte técnico son entregados únicamente cuando son solicitados a través de la herramienta FootPrints®.

El cliente tendrá el derecho a solicitar la aplicación de la penalización por retraso en la entrega de los servicios a no ser que:

- SQL Software pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o atribuibles al cliente.
- El Cliente haya solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- Soporte Técnico no pueda acceder a las instalaciones / equipos del cliente de forma remota en la fecha y hora acordado por ambas partes.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición y entrega de soluciones a sus servicios fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o documento acuerdos de niveles de servicio.

12.2 PENALIZACIONES PARA EL CLIENTE

El cliente se compromete a clasificar de manera objetiva la prioridad que requiere su solicitud, evaluando el impacto y la urgencia según lo definido en este documento. Si en repetidas ocasiones la asignación de prioridad es incorrecta, se dejará esta función únicamente por parte de los ingenieros que tendrá asignados los incidentes.

El cliente se compromete dentro de los tiempos acordados a entregar toda la información que se requiera para apoyar el seguimiento de los incidentes y facilitar a los ingenieros encontrar las posibles causas y dar las soluciones. Si una vez notificado que se requiere mayor información con el estado del incidente en “*Esperando Información*” y pasado 10 días hábiles sin ser enviada, se cerrará la incidencia como “*Cerrado*” y deberá crearse un nuevo incidente de servicio asociada a la incidencia inicialmente reportada.

El Cliente se compromete a realizar las evaluaciones de las soluciones enviadas por los ingenieros de la mesa de servicios. Si pasados 10 días hábiles luego de enviada la solución y en estado “*Solucionado*” no se recibe información de no conformidad con la solución, el incidente se entenderá como aprobado y aceptado en toda su integridad por el cliente y será cerrado de manera automática por la herramienta de Gestión.

12.3 PENALIZACIONES PARA SQL SOFTWARE

SQL Software se compromete a que el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio sea igual o mayor al 80% para el servicio prestado en modalidad *Queyx*HelpDesk*®.

Se considerara que una solución cumple con su entrega cuando el tiempo transcurrido entre la asignación del estado “*Asignado*” hasta “*Solucionado*” (descontando el tiempo en estado “*Esperando Información*”, estado “*Suspendido por el Cliente*”, incapacidad de conectarnos al ambiente de pruebas y/o el tiempo de demora atribuible a causas fuera de control o atribuibles al cliente) es menor o igual al tiempo pactado. En el caso que despues de estar en solucionado el estado se cambie a “*solicitud no aprobada*”, el tiempo de entrega se sigue acumulando hasta que se pase a “*solucionado*”.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

CO-VPS-D001-R03

Si el **Porcentaje de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado** es menor al 80% dentro de la medición trimestral, el cliente podrá solicitar la aplicación de las siguientes penalizaciones, con excepción de servicio prestado durante los escenarios que obliguen a ejecutar el plan de continuidad del negocio (BCP).

INDICADOR	PROMEDIO TRIMESTRAL	MEDIDAS DE APREMIO
Porcentaje de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado	Menor al 80% Mayor al 60%	El cliente tendrá derecho al descuento del 5% del Valor del contrato de Soporte Técnico por el siguiente año. Máximo 20% si se mantiene este promedio durante las 4 evaluaciones del año.
	Menor al 60% Mayor al 40%	El cliente tendrá derecho al descuento del 10% Valor del contrato de Soporte Técnico por el siguiente año. Máximo 40% si se mantiene este promedio durante las 4 evaluaciones del año.
	Menor al 40%	El cliente tendrá derecho al descuento del 100% del Valor del contrato de Soporte Técnico por el siguiente año. Máximo un año si se mantiene este promedio durante las 4 evaluaciones del año.