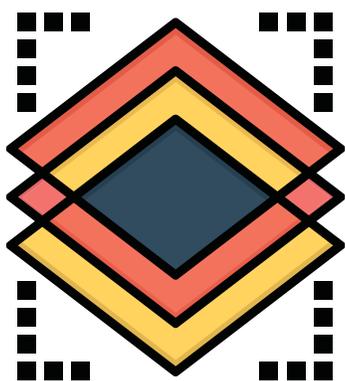




Acuerdos de Nivel de Servicio

Aplicaciones GreyPhillips



Los proveedores de servicios necesitan SLAs para ayudarlos a administrar las expectativas y definir las circunstancias en las que no son responsables por interrupciones o situaciones relacionadas al rendimiento.

Es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) es un contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Básicamente el ANS establece la relación entre ambas partes: proveedor y cliente. Un ANS identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo entre las partes.

Alcance

La presente Política de Servicio se dicta en cumplimiento de las disposiciones vigentes en Lógica Digital del Oriente S.A, con el objetivo de gestionar adecuadamente los acuerdos de servicio establecidos.

Debe ser conocida y cumplida por todo el personal sea cual fuere su nivel jerárquico, rol dentro de la organización o tercerización.

Términos y Definiciones

A los efectos de este documento se aplican las siguientes definiciones relacionadas a los acuerdos de nivel de servicio:

Mesa de Servicio: Único punto central de contacto para solicitantes y un único punto de contacto operativo para administrar los incidentes y su correspondiente resolución.

Solicitante: Área o Persona que requiere un servicio para la ejecución de sus actividades.

Área de Apoyo: Área o Persona que facilita el servicio para el funcionamiento de otra área funcional de la organización.

Adicionalmente, deberán considerarse los conceptos de:

Incidente: Es una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio contratado.

Los incidentes son aquellos que afectan el normal funcionamiento de la solución contratada o aquellos que afectan la operación.

Incidencia Baja: Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el servicio que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica.

Incidencia Media: Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el servicio que no detienen la operación, pero sí impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica.

Incidencia Alta: Hace referencia a una solicitud de soporte hecha por el encargado principal relacionada con una caída del sistema en la que los usuarios no puedan operar.

Excepciones: Interrupciones del servicio que resultan de incidentes fuera del alcance del control del departamento de soporte.

Ejemplo: falta de provisión de electricidad, solicitudes no contempladas en el contrato, o fallas en las infraestructuras nacionales o internacionales de servicios de comunicaciones.

Tiempo de atención: Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de apoyo técnico para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega probable de la solución al incidente, basados en los horarios establecidos.

Problema: Incidente que se presenta reiteradamente.

Incidente que puede ser solucionado temporalmente para dar continuidad al servicio. La solución definitiva a futuras reparaciones del incidente requiere investigación para ofrecer una solución definitiva a la causa raíz.

Un problema también es una situación que no bloquea la continuidad del servicio pero que genera inconvenientes en el uso de los mismos y que no se tiene identificada la causa raíz, por lo que requiere de análisis e investigación para poder resolver la situación de forma definitiva.

Canales y horarios de atención de la mesa de ayuda

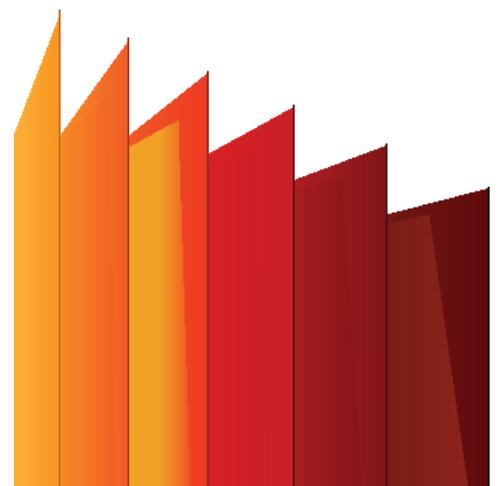
Generalidades

Lunes a viernes de 08:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm

Horario de disponibilidad

El PROVEEDOR brindará el soporte técnico para efectos de garantizar el buen uso de la plataforma en los horarios de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes, excepto días feriados y la última semana del mes de diciembre de cada año; así como los días que explícitamente le sean comunicados por escrito al CLIENTE por parte del PROVEEDOR.

Si el CLIENTE requiriera Servicios de soporte técnico durante los días de excepción antes señalados, así como fuera de los horarios establecidos este tendrá un costo adicional por hora, el cual debe ser autorizado por parte del CLIENTE, previamente.



Indicadores de disponibilidad del servicio mensual

Generalidades

La disponibilidad se entiende como el servicio en operación normal y con rendimiento esperado que permita el cumplimiento de los niveles de calidad mínimos pactados.

Se excluirá de la medición de la disponibilidad de la plataforma los siguientes conceptos:

- El tiempo destinado a los mantenimientos preventivos o correctivos informados por EL PROVEEDOR y acordados con EL CLIENTE.
- Casos causados por fuerza mayor (Explicado en Posibles Fallas o Incidentes)

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO
Disponibilidad de la plataforma <ul style="list-style-type: none">• 30 días por mes• 24 horas	99,99%
Tiempo máximo de recuperación	Según el nivel de escala de incidentes

Servicio de soporte por mesa de ayuda

Servicio directo

La asistencia que brinda el proveedor del servicio, se regirá por la siguiente clasificación y tiempos de atención

Aplica para las funcionalidades que se encuentran en ambiente de producción, las cuales se regirán por la siguiente Tabla

TIPO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Tiempo de respuesta	Es el tiempo máximo que EL PROVEEDOR notificará los resultados de la evaluación de la falla reportada, así como la solución sugerida y el tiempo de resolución, dentro del horario establecido regular descrito en Canales y Horarios de atención de la mesa de ayuda de este documento.
Tiempo de resolución	Es el tiempo máximo que EL PROVEEDOR implementará una solución temporal o permanente que permita la continuidad de la operación de EL CLIENTE.

TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN BAJO EL HORARIO DE ATENCION INDICADOS EN ESTE DOCUMENTO.

Incidentes: Corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio contratado o una reducción de la calidad del mismo.

Nivel	Severidad	Criterio	Canal	Tiempo de Respuesta	Tiempo probable de solución
1	CRITICA	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre las aplicaciones o servicios que detienen la operación. <i>"No me puedo mover hasta que haya sido resuelto"</i>	Vía Telefónica de Emergencias de alto nivel según contacto provisto en el contrato.	2 horas	8 horas
2	ALTA	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre las aplicaciones o servicios que afectan el correcto funcionamiento, colocando en riesgo la operación del CLIENTE o el servicio brindado por CLIENTE a sus usuarios. <i>"Estoy por bien por ahora, pero a menos que se resuelva para una fecha específica no podré moverme"</i>	Vía Telefónica de Emergencias de alto nivel según contacto provisto en el contrato.	4 horas	12 horas
3	MEDIA	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre las aplicaciones o servicios que no detienen la operación, pero sí impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica. <i>"Estoy bien por ahora, pero esto podría impactar mi habilidad para moverme en un futuro cercano"</i>	Correo electrónico suministrado en Canal y Horarios de Atención de la mesa de ayuda, sujeto a cambios con previo aviso.	8 horas	24 horas
4	BAJA	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre las aplicaciones o servicios que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica. <i>"Esto no impacta mi habilidad de moverme"</i>	Correo electrónico suministrado en Canal y Horarios de Atención de la mesa de ayuda, sujeto a cambios con previo aviso.	12 horas	48 horas

El número de teléfono de emergencias de alto nivel puede cambiar en cualquier momento y este será notificado al CLIENTE.

Procedimiento para los reportes de incidentes

El Centro de Asistencia funcionará en un horario de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes, excepto días feriados y la última semana del mes de diciembre de cada año; así como los días que explícitamente le sean comunicados por escrito al cliente. Si el cliente requiriera servicios de soporte técnico durante los días de excepción antes señalados, se brindará asistencia el día hábil laboral siguiente a la recepción de la solicitud de soporte técnico.

El Centro de Asistencia podrá ser alcanzado por el cliente a través de los siguientes medios:

Ingresa el caso directamente al flujo de atención de tareas de soporte:

- WhatsApp Bot: +506 6475-0885
- Formulario: <https://support.greyphillips.com/login.html>

No ingresa directamente al flujo de soporte, sino que depende de la asistencia de un intermediario:

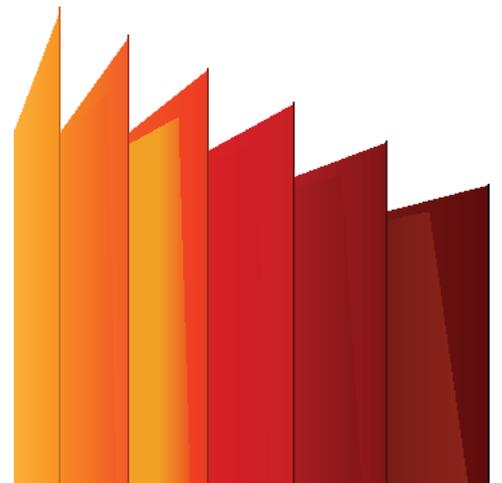
- Correo electrónico: servicio@logicadigital.net
- Central Telefónica: +506 2224-1510
- WhatsApp empresarial: +506 6057-0809

En tal escenario, se abrirá un caso o "tiquete" sobre la avería o incidente reportado; y quien realice el reporte podrá darle seguimiento hasta su resolución satisfactoria.

El reporte de los incidentes permite responder a los mismos en forma sistemática, minimizar su ocurrencia, facilitar una recuperación rápida y eficiente de las actividades minimizando la pérdida de información y la interrupción de los servicios, mejorar continuamente el marco de seguridad y el proceso de tratamiento de incidentes, y manejar correctamente los aspectos relacionados a los acuerdos de niveles de servicio que pudieran surgir durante este proceso.

Cómo actuar

Si se advierte la ocurrencia o la posibilidad de que tenga lugar un incidente de seguridad de la información, por favor complete y presente a la brevedad el caso a través cualquiera de los medios enumerados arriba, con el mayor detalle posible (si se solicitaran algunos datos de tipo técnico que no conoce, estos pueden ser omitidos).



Priorización de los Incidentes y Tiempos de Respuesta

Con el fin de permitir una atención adecuada a los incidentes (análisis, contención y erradicación) se debe determinar el tipo y el nivel de prioridad y de esta manera atenderlos adecuadamente según la necesidad.

A manera de ejemplo se definen una serie de variables que podrán ser utilizadas para realizar la evaluación de los incidentes:

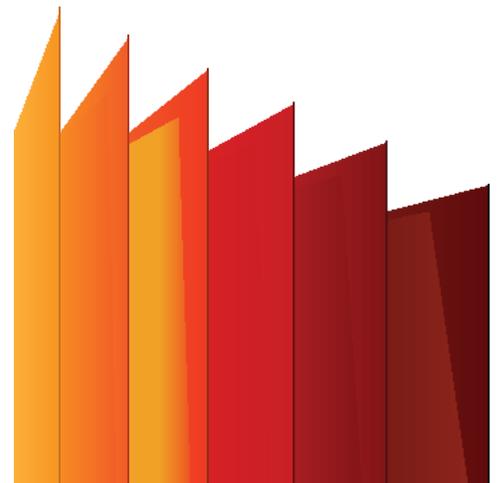
- Prioridad
- Criticidad de Impacto
- Impacto Actual
- Impacto a Futuro

Validaciones antes de hacer una solicitud de soporte

Hay una serie de condiciones que deben ser verificadas por los usuarios antes de iniciar la apertura de un ticket de soporte, cuya verificación previa, puede rápidamente solventar la situación que se presente y así invertir menor cantidad de recursos en el proceso.

Para los usuarios de los sistemas, en no pocas ocasiones está clara la división entre lo que corresponde a un proveedor u otro, un sencillo ejemplo de esto, puede ser la conexión a Internet y los sistemas en línea, ya que sin la conexión a Internet funcionando de manera correcta tampoco se podrá acceder al servicio basado en línea, por lo cual se hace un listado no limitado a únicamente las siguientes condiciones a ser verificadas previamente por el encargado antes de hacer la solicitud de soporte:

- Verificación de conexiones físicas como cableado de corriente eléctrica, cableado de red, cableado hacia dispositivos como impresoras, indicadores, balanzas, lectores, entre otros.
- Verificación de conexión a la red interna: Cuando los sistemas dependen de las conexiones de red, es recomendable asegurarse que las conexiones funcionen de manera correcta y no solo la tarjeta de red del equipo origen, sino también de los dispositivos directamente relacionados al destino, así como el correcto funcionamiento y configuración de los dispositivos vinculados a las tarjetas de red en cada extremo.
- Verificación de servicios disponibles como acceso a bases de datos, servicios de VPN o cualquier otro que sea necesario para la correcta ejecución del servicio.
- Verificación de conexión a Internet: Cuando sea requerido como parte del proceso que exista una conexión a Internet, puede previamente verificarse que la conexión funcione correctamente, ya que depende de múltiples factores como routers, módems, fibra, antenas, etc.
- Actualización de datos: Los datos actualizados pueden provocar comportamientos no esperados por los usuarios que no estén relacionados a tal actualización, como cambios de precio, categorizaciones y condiciones propias de la información que forma parte de la transacción.



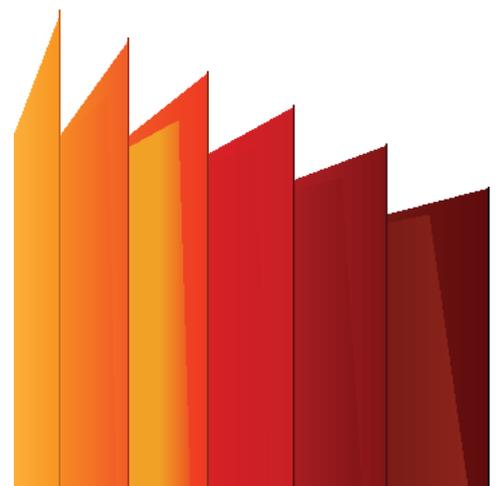
Nuevos requerimientos de ajustes en parametrización o desarrollos

Los nuevos requerimientos se manejarán con presupuesto y confirmación mediante orden de compra para montos mayores al equivalente de a cuatro horas de servicio al precio oficial del momento de la solicitud y los tiempos de ejecución serán acordados mediante cronograma o coordinación entre interlocutores.

Contactos autorizados

Contactos del PROVEEDOR y del CLIENTE en Horario Regular.

Los contactos relacionados al acuerdo del nivel de servicio serán estipulados en su respectivo adendum especificando los canales de contacto según en cada caso.

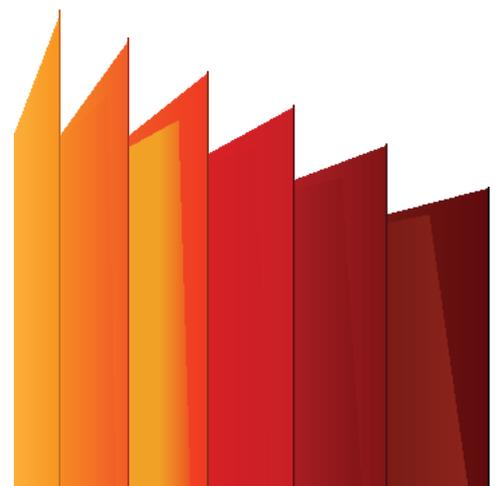


Alcances y responsabilidades

Liberación de responsabilidades

No se asumirá y estará librado de toda responsabilidad por:

- El resguardo que haga el cliente de la información contenida en sus bases de datos, así como de sus equipos, redes y sistemas.
- Las barreras de seguridad de la información que establezca el cliente como parte de su giro de negocio, lo cual incluye, pero no se limita a, prevención de fugas de información propia o de terceros, protección contra ataques cibernéticos como virus o intrusión de terceros.
- Los daños que el cliente cause a terceros o a los bienes de estos.
- Los problemas que pueda tener la red del servicio celular en el retardo de la entrega de mensajes.
- La no entrega de mensajes, debido a situaciones propias del operador o proveedor de telecomunicaciones respectivo y/o proveedor de servicios de Internet, debido a limitaciones o problemas propios de esas entidades.
- Los daños directos o indirectos que sufra el cliente con motivo de la suspensión, fallas o interrupciones de los servicios.
- Las incongruencias en el sistema provocadas por la información que se esté migrando del cliente o que los datos migrados no sean los correctos.
- La pérdida de datos resultante de retardos, no llegadas, pérdidas o interrupciones de los servicios por negligencia, errores y omisiones por parte del cliente.
- La falta de ejecución o retraso de los servicios como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor; por lo que no habría derecho a indemnización en tales casos.
- La contaminación por virus que pueda sufrir el software del cliente, cuya protección a él le incumbe; y el deterioro o mal uso de sus equipos, lo cual es responsabilidad única y exclusiva de su parte.
- La suspensión de los servicios por una orden policial o judicial.
- Los incumplimientos en que el cliente incurra con respecto a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes de Costa Rica y/o terceros, en cuanto a las obligaciones contenidas en la normativa nacional de protección de datos personales, en la parte o actividad que corresponda.
- Por pérdidas de Información confidencial producto de espionaje industrial o cualquier ataque de terceros.



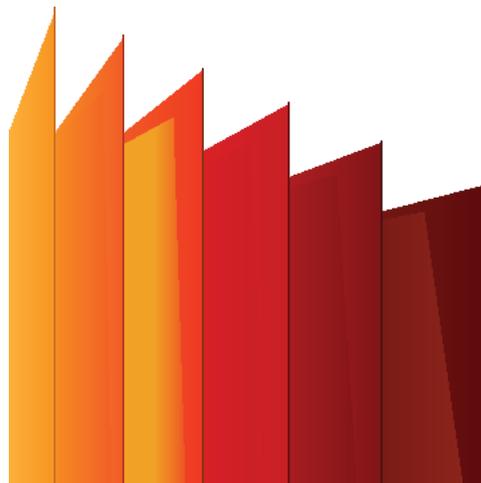
Posibles fallas o incidentes

Generalidades

El PROVEEDOR estará facultado para interrumpir los Servicios cuando sea requerido, con el único fin de brindarle mantenimiento a sus equipos y sistemas, realizar mejoras y/o atender eventos de caso fortuito o fuerza mayor ajenos al PROVEEDOR. Para ello avisará de previo a EL CLIENTE con un plazo prudencial, cuando la interrupción lo permita.

El PROVEEDOR tratará, en la medida de lo posible, de que tales interrupciones sean las menos posibles y solo por el tiempo mínimo que resulte indispensable, con el objetivo de interrumpir lo menos posible la actividad de EL CLIENTE.

Se exime de toda responsabilidad al PROVEEDOR en los incumplimientos contractuales originados en situaciones de caso fortuito, fuerza mayor y/o por motivo de falta o incumplimiento por parte del CLIENTE a sus obligaciones, de conformidad con los convenios suscritos.



Caso fortuito y fuerza mayor

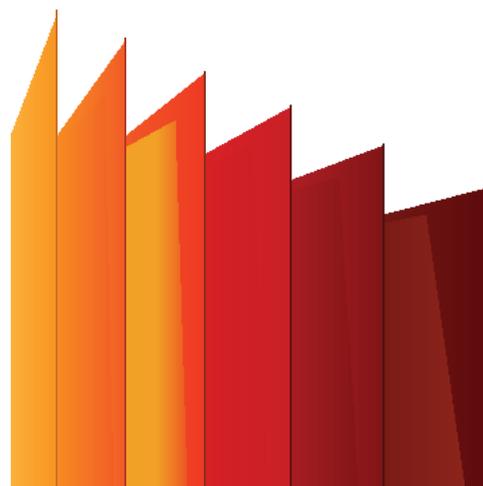
No es considerado incumplimiento de las condiciones del convenio cuando haya razón de fuerza mayor o caso fortuito, lo cual se entiende como cualquier hecho u ocurrencia no se pudiera prever y no imputable, que no sea consecuencia de culpa suya ni que concurra con ella, y que nos coloque en la imposibilidad absoluta de cumplir con las obligaciones.

El caso fortuito y la fuerza mayor deberán ser inmediatamente comunicados y demostrados por los afectados, con el propósito de buscar la solución más conveniente.

Si estas situaciones se prolongan más allá de lo razonable o previsible, según la naturaleza de los servicios comprendidos o que fuera evidente que éstos ya no podrán cumplirse, es importante que las partes conozcan los alcances de los convenios para procurar encontrar soluciones conjuntas o para seguir las condiciones dispuestas en los acuerdos suscritos.

Para los efectos generales pueden ser considerados como causas de fuerza mayor, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los Servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de la organización, que no permita ejecutar los convenios vigentes.

Serán consideradas como causas de fuerza mayor, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad del proveedor, que impidan la ejecución normal del servicio.



Por mucho tiempo, la seguridad se ha equiparado a estar cerrado, pero cuando se trata de ecosistemas móviles esa transformación ha tenido que ir de plataformas aisladas a plataformas abiertas que fomenten la innovación y permitan la interoperabilidad dentro de un marco de seguridad y confianza. El esquema de seguridad de GreyPhillips está construido para proteger a los usuarios y a las organizaciones a mantener su información segura.



© 1997 Lógica Digital es propietaria de la marca Logica y GreyPhillips y sus productos asociados. Todos los derechos reservados. Algunos elementos mencionados en este material están sujetos a cambio sin previo aviso. Este material es solo para propósitos de información. Lógica Digital o sus asociados, no ofrecen garantías, expresas o implícitas, en este documento ni derivadas del mismo. Los productos, marcas y nombres de compañías mencionadas en este material son marcas registradas de sus respectivos dueños.

