

Documentos de Control Operativo

Plan para la dirección de proyecto	Julio 2018
Departamento de Operaciones	Versión 1.0



SLA'S

Aviso de Confidencialidad y Derecho de Autor La información que aquí se presenta no deberá ser divulgada fuera de su empresa, ni ser duplicada, utilizada o dada a conocer parcial o totalmente para propósitos que no sean los de evaluación sin autorización escrita de Ingressio en México S.A. de C.V. Las ideas, conceptos y planteamientos presentados en este documento son, y seguirán siendo, propiedad de Ingressio en México S.A. de C.V. Su empresa se compromete a la custodia de este documento como confidencial, tanto en sus versiones originales como en sus copias



Documentos de Control Operativo	
Plan para la dirección de proyecto	Julio 2018
Departamento de Operaciones	Versión 1.0

SLA'S

Alcance del Servicio para el Software

El proveedor deberá dar atención a fallas al software, durante el periodo contratado. En caso de existir alguna falla durante el período mencionado, se corregirá sin costo alguno para "EL CLIENTE" y deberá cubrir lo siguiente:

1. Solución a fallas.
2. Asistencia técnica y funcional.

En caso de que el soporte técnico requerido esté relacionado con fallas de hardware biométrico y se cumpla con las condiciones de garantía, INGRESSIO reemplazará sin costo alguno para "EL CLIENTE" el equipo dañado por uno de iguales o mejores características, para cubrir los niveles de servicio solicitados.

NIVELES DE SEVERIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA

INGRESSIO MEXICO S.A. DE C.V. validará la necesidad de atender dichos reportes o fallas conforme a los tiempos de respuesta que se señalan a continuación; independientemente de que para dicho efecto en caso necesario se acuda a las instalaciones de "EL CLIENTE"

Atención de fallas y Asistencia técnica y funcional

La solución a fallas comprende el mantenimiento correctivo proporcionado por el proveedor para la reparación y corrección de incidencias o fallas que se presenten en todos y cada uno de los componentes de la Herramienta "SOLUCION CONTRATADA POR EL CLIENTE". Durante el período del contrato, el proveedor se obliga a proporcionar sin costo adicional para "EL CLIENTE", las nuevas versiones de software que el fabricante libere para la optimización de los módulos descritos en el punto 1 de este anexo.



Documentos de Control Operativo	
Plan para la dirección de proyecto	Julio 2018
Departamento de Operaciones	Versión 1.0

Reporte de fallas por Garantía:

“EL CLIENTE” podrá realizar reportes de fallas por garantía de lunes a viernes con horario de 9:00 a 18:00 hrs. vía correo electrónico, “El proveedor” asignará un número de folio a cada reporte realizado por “EL CLIENTE” por el medio antes descrito.

Nivel de Servicio para la Recuperación y Solución de una falla

Los plazos máximos para la atención de los problemas serán determinados por la criticidad del problema reportado:

REPORTE CRÍTICO: Recuperación del servicio máximo 1 Día hábil

REPORTE NO CRÍTICO: Solución del problema máximo 10 días hábiles.

SOLUCIÓN DE RAÍZ: Solución del problema máximo 30 días hábiles Para el cálculo del tiempo de atención se tomará la fecha y hora en la que “EL CLIENTE” envíe correo electrónico de notificación al responsable del proveedor.

TIPOS DE SEVERIDAD

SEVERIDAD 1. El sistema en producción este caído por completo, o bien presenta una falla que no permite su arranque o funcionamiento. El cliente no cuenta con acción posible de recuperación, y existe en consecuencia, un impacto critico en la operación de su negocio. Tiempo máximo de respuesta: 6 horas hábiles.

SEVERIDAD 2. El desempeño del sistema esta degradado o presenta una falla persistente que tiene un impacto en la operación de su negocio. Tiempo máximo de respuesta: 12 horas hábiles.

SEVERIDAD 3. El desempeño del sistema esta degradado o su funcionalidad disminuida, pero la operación continúa. Tiempo máximo de respuesta: 3 días hábiles.

SEVERIDAD 4. Falla que no afecta el sistema en producción. Fallas de diagnóstico no identificadas, errores de documentación o inconsistencias de software que no afectan el servicio. Tiempo máximo de respuesta: 5 días hábiles máximo.



Documentos de Control Operativo	
Plan para la dirección de proyecto	Julio 2018
Departamento de Operaciones	Versión 1.0

SEVERIDAD 5. Fallas imputadas al cliente, tales como:

- Virus, troyanos, gusanos o pérdida de información, debido a fallas en la infraestructura del cliente y la configuración de la solución se vea afectada.
- Administración de infraestructura inadecuada (navegador, sistema operativo, cableado, etc.)
- Por un problema en la aplicación (bug) derivado de una mala utilización del sistema
- Por causas atribuibles al consumidor y y/o causas no imputables al fabricante o distribuidor

En estos casos se valorará el tipo de falla, y se brindará el soporte, sin embargo, Ingressio no asegura la reparación de los fallos.

Esta póliza cubre únicamente aspectos relacionados con la aplicación original y garantiza que de cualquier forma se utilizarán los recursos tanto internos como del corporativo para dar la solución más eficiente posible

Niveles de atención a solicitudes de servicio.

Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware biométrico o software proporcionado por Ingressio) a partir del levantamiento del ticket de acuerdo a niveles de severidad resultado del análisis del reporte.

No están incluidos en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros y estos deberán ser resueltos por los proveedores correspondientes:

En caso de que la falla sea imputada a “EL CLIENTE”. Los servicios de soporte tendrán costo preferente de acuerdo con la tarifa vigente (1ª hora \$65 USD y posteriores \$45 USD más I.V.A. por hora). Lo anterior podrá darse por alguna de las siguientes causas:

Por una administración de infraestructura inadecuada (base de datos, aplicación, conectividad, sistema operativo, servidores de archivos, etc.)

Por un problema en la aplicación (bug) derivado de una mala utilización del sistema.

Si el código ha sido modificado, alterado o sufrido daños por causas atribuibles al consumidor y/o causas no imputables al fabricante o distribuidor. Si el código ha tratado de ser reparado por personas ajenas y/o no autorizadas. Por situaciones como virus o pérdida de información, y la configuración de la solución se vea afectada.



Documentos de Control Operativo

Plan para la dirección de proyecto	Julio 2018
Departamento de Operaciones	Versión 1.0

Acerca de Ingressio

Líderes en el mercado de Soluciones Biométricas, así como de Asistencia y Puntualidad, desde el año 2000, Ingressio es una empresa desarrolladora de software, orgullosamente mexicana especializada en el desarrollo de soluciones que cubran las necesidades del mercado en busca de volver más fáciles y rápidas las actividades cotidianas de las personas y organizaciones a través del uso de las nuevas tecnologías.

Ingressio es resultado de un proyecto que inició creando soluciones de software hace más de 20 años. Desde entonces la innovación y la búsqueda constante de soluciones que transformen de manera positiva la forma en que la gente hace las cosas ha sido nuestra pasión.

