

## ANEXO 4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

---

### 1.1 OBJETIVO

Presentar los Acuerdos de Niveles de Servicio para la presente propuesta, visualizando con claridad los procesos, alcance, responsabilidades, tiempos de respuesta y demás acuerdos relacionados con la prestación del servicio.

### 1.2 DEFINICIONES

#### Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

Contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

#### Mesa de ayuda

Punto único de contacto, que ofrece la disponibilidad requerida por los clientes para la atención de incidentes, requerimientos y demás eventos relacionados con el servicio soportado.

#### Usuario

Cliente o persona autorizada para el uso y/o aprobación del producto y/o servicio prestado.

#### Niveles de soporte

Niveles que prestan soporte al usuario dependiendo de la complejidad y nivel de severidad del requerimiento o incidente a atender.

#### Incidentes

Todo evento que afecte el normal funcionamiento del servicio en producción y que cause interrupción sobre la operación normal del cliente.

#### Requerimientos

Toda solicitud que hace referencia a aclaración, cambio, mejora y demás solicitudes diferentes a incidentes.

## Severidad

Se definen los siguientes niveles de severidad para los incidentes registrados. El nivel de severidad indica el tipo de incidente y el impacto sobre el negocio. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

Nivel de Severidad	Descripción
1	Categoría A (Crítica) - Caída total no permite la Operación
2	Categoría B (Alta) – Caída parcial de la Operación
3	Categoría C (Media) – Incidentes sin detener la operación.
4	Categoría D (Baja) – Dudas de la operación de la herramienta y/o nuevas funcionalidades

## Nivel de atención y solución.

A continuación se presentan los niveles de atención y solución por severidad.

Nivel de Severidad	Categoría	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de Solución	Tipo de solicitud
1	Urgente	15 Minutos	4 horas	Incidente
2	Alta	30 minutos	6 horas	Incidente
3	Media	1 hora	16 horas	Incidente
4	Baja	1 día	Negociado	Requerimientos
5	Garantía de equipos	1 hora	3 días en ciudades principales.	Garantía.

**i** **NOTA:** Los tiempos de ANS se detendrán en los siguientes escenarios

- Cada vez que el requerimiento o incidente quede en espera de usuario o cliente.
- Cuando se da solución temporal o definitiva al requerimiento o incidente.

### 1.3 PUNTOS DE CONTACTO

Las solicitudes de soporte a incidentes o requerimientos deben ser efectuadas por los siguientes canales de atención, donde se efectuarán las validaciones pertinentes:

<b>Mesa de ayuda SISEC® CEA</b>	
Teléfono	+57 1 7460884 Opción 1
Correo Electrónico	<a href="mailto:soporte@olimpiait.com">soporte@olimpiait.com</a>

### 1.4 Horarios de atención:

El horario de atención de la mesa de ayuda para la atención de solicitudes de servicio e incidentes:

Días	Horario
De Lunes a Viernes	De 6:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábado	6:00 a.m. a 3:00 p.m.

### 1.5 Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos.

En la situación que el cliente desee instaurar PQR referente al servicio prestado, entre otras; la solicitud se debe radicar al siguiente contacto.

**Canal Autorizado PQR**

Correo Electrónico

[ServicioalclienteSISEC@olimpiait.com](mailto:ServicioalclienteSISEC@olimpiait.com)

## 1.6 Disponibilidad del Sistema de Control y Vigilancia.

Se establece una disponibilidad ininterrumpida (7X24) de los servicios prestados del Sistema de Control y Vigilancia para Centros de Enseñanza Automovilística CEA.

Servicio	Horario
SICOV CRC	98,5%

## 1.7 Cambios.

Olimpia podrá detener temporalmente la prestación del servicio con ventanas de mantenimiento para realizar actualizaciones, correcciones, migraciones o cualquier tema que considere necesario hasta un máximo de tres veces al mes.

Las ventanas de mantenimiento se notificarán previamente al cliente, mínimo ocho horas de antelación informando el horario de indisponibilidad del servicio. En todas las situaciones de cambio, Olimpia realizará las pruebas que certifiquen el restablecimiento correcto del servicio. Estos cambios planeados y notificados no podrán ser tomados en cuenta en los indicadores de indisponibilidad del servicio y deberán ser manejados de forma separada.