

# Objetivos de **Nivel de Servicio** para el Centro de Soporte Ofisis

En Ofisis, estamos comprometidos con la excelencia en cada aspecto de la relación con usted, nuestro valioso cliente. Como parte de este compromiso, proporcionamos Objetivos de Nivel de Servicio (SLO) que definen claramente los estándares de atención y soporte que puede esperar al hacer uso de nuestro servicio de Soporte Remoto.

Nuestros SLO están diseñados para brindarle una comprensión completa de lo que puede anticipar en términos de tiempos de respuesta, resolución de problemas y calidad general del soporte que recibirá. Cada detalle está cuidadosamente delineado para garantizar que su experiencia con nosotros sea fluida, eficiente y satisfactoria en cada paso del camino.



## CONTENIDO

Información de acceso:.....	3
Horario de atención del Centro de Soporte Ofisis: (Horario comercial) .....	3
Glosario:.....	3
Alcance: .....	5
Descripción del servicio: .....	5
Disponibilidad: .....	6
Definición de los Objetivos de Nivel de Servicio para esquema de Atención Centro de Soporte .....	6
Para esquema de Atención Requerimientos Adicionales .....	12
Proceso de atención de solicitudes de soporte .....	13
Responsabilidades del Cliente .....	14
Responsabilidades de Ofisis.....	15
De Ofisis hacia el Cliente. ....	15

## Información de acceso:

Portal de Clientes: <https://softland.zendesk.com/hc/es>

Teléfonos: 01 616-6030

## Horario de atención del Centro de Soporte Ofisis: (Horario comercial)

De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

## Glosario:

- **ACTUALIZACIÓN LEGAL:** cambios, modificaciones y/o adiciones que se presenten debido a cambios recientes en la normativa, requeridos por la legislación del país que la rige.
- **BASE DE CONOCIMIENTO:** repositorio de soluciones a solicitudes, incidentes y problemas sobre el sistema. Instructivos o artículos de procesos específicos de la aplicación.
- **CLIENTE:** entidad que tiene vigente un vínculo contractual con Ofisis para el uso del sistema.
- **DIAGNÓSTICO:** 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.
- **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.
- **HERRAMIENTA DE TRAZABILIDAD:** hace referencia a la plataforma de solicitudes de servicio.
  - **Horario Comercial:** Es el período de tiempo durante el cual un servicio o negocio está abierto y disponible para atender a sus clientes. Por lo general, sigue el horario laboral estándar de la semana, como de lunes a viernes de 09:00 a 18:00.
  - **Horario No Comercial:** Es el período de tiempo en el que un servicio o negocio está cerrado o no está disponible para atender a sus clientes. Esto incluye horas fuera del horario laboral regular, como los fines de semana, las noches y los días festivos. Durante este tiempo, es posible que no haya atención al cliente disponible.

- **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.
- **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 de este. Un incidente es el resultado de fallos o errores en la infraestructura TI o en la prestación de un servicio.
- **LÍDER DE USUARIOS:** contacto principal asignado y autorizado por el cliente quien canaliza las solicitudes internas.
- **NIVEL DE SERVICIOS:** es el servicio que presta un grupo de personas con habilidades técnicas y conocimientos en común.
- **PARTES:** actores involucrados en este acuerdo. Para este caso, EL CLIENTE y Softland.
- **PRIORIDAD:** la secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
- **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 sistema o una mejora, y toda aquello que no pueda ser cubierto por el contrato de mantenimiento.
- **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, Implementar una actualización legal.
- **SOLUCIÓN:** es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
- **SOPORTE DE PRIMER NIVEL:** corresponde al primer nivel en una jerarquía de grupos de Soporte involucrados en la resolución de incidentes.

### Las responsabilidades del primer nivel son:

- Asesoría en el uso básico del Sistema, asistencia de funcionalidad tipo operativo a usuarios con conocimiento del sistema.
- Atención de 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.
  - Identificar la existencia de incidencias duplicadas.
  - Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por los proveedores internos de Softland: tecnología y desarrollo.
  - Gestión de 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.
- **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 esta. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
  - **TIEMPO DE RESOLUCIÓN:** 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 “Resuelto” El tiempo se mide en horas hábiles.
  - **USUARIO:** persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en el sistema.
  - **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.

### **Alcance:**

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

### **Descripción del servicio:**

Consiste en atender las solicitudes desde las instalaciones de Ofisís por parte de la mesa de ayuda de Soporte a través de la herramienta de trazabilidad.

### **Este acuerdo NO incluye:**

- Atención de solicitudes sobre el Hardware del cliente.
- Infraestructura de comunicaciones del Cliente.
- Administración y mantenimiento de la Base de Datos.
- Administración de la Plataforma de aplicaciones.
- Asesoría Legal.
- Desarrollo de modificaciones de nuestras Soluciones.
- Capacitación en la utilización del software.

- Soporte por problemas ocasionados por agentes externos al software.

## Disponibilidad:

### Horario y lugares de atención

La disponibilidad del servicio de Soporte es de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.

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

### Interrupciones de servicio programadas

- Días feriados puede consultar la información en el Portal de Cliente.

### Competencia de los usuarios

El cliente debe asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo del sistema, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s), a través de las certificaciones acreditadas por Softland.

## Objetivos de Nivel de Servicio para el Centro de Soporte Ofisis

Con la adquisición de un Acuerdo de Prestación de Servicios de Actualización y Soporte Remoto de Ofisis, los clientes reciben un compromiso sobre el tiempo de respuesta esperado para el servicio basado en el ONS (objetivos de nivel de servicio) para una Solicitud de Asistencia al Centro de Soporte Ofisis, siempre y cuando cumplan con los requerimientos mínimos definidos en dicho acuerdo.

El ONS para una Solicitud de Asistencia al Centro de Soporte Softland aplica para consultas de índole funcional e incidentes que causen o podrían causar desde una interrupción, a una reducción de las capacidades del producto, y que no requiera de la participación de un equipo externo para diagnosticar o solucionar el inconveniente (por ejemplo, Desarrollo).

Nota: la información en este documento, incluyendo los objetivos de primera respuesta, frecuencia de actualización, de resolución, definiciones y ejemplos, son provistos como punto de referencia y representan el nivel típico de servicio esperado para solicitudes por parte del Centro de Soporte Softland. Estos, de ninguna forma crean, un requerimiento legal u obligación por parte de Grupo Softland de siempre responder en el tiempo indicado. Softland se reserva el derecho a modificar los niveles de la prioridad o la severidad de una solicitud, si no satisfacen el criterio especificado dentro de este documento.

## SLO

### Definición de los Objetivos de Nivel de Servicio para esquema de Atención Centro de Soporte

La prioridad de una solicitud de soporte determina el tiempo del objetivo de respuesta y la frecuencia de actualización que tendrá. La información sobre el método utilizado para determinar la prioridad se detalla en el **Cálculo de la Prioridad**. La prioridad de una

solicitud se determina utilizando una combinación de la urgencia definida por el usuario y la severidad obtenida de los detalles en la descripción de un incidente.

Prioridad	Objetivo de primera respuesta	Objetivo de resolución	Definición de resolución
Urgente	<b>3 horas</b>	54 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Alta	<b>3 horas</b>	91 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Normal	<b>4 horas</b>	170 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Baja	<b>4 horas</b>	212 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa

*\*Se validan en horas hábiles de servicio*

**Primera Respuesta.** -La primera respuesta está definida como el tiempo dado al Centro de Soporte para revisar la solicitud y responder al solicitante con la asignación del agente que dará la atención. Según el contenido del ticket se podrá solicitar más información o el plan de acción para alcanzar la solución.

**Definición de Severidad.** - La severidad de una solicitud la determina la herramienta de servicio al cliente, a través de la detección de palabras y frases clave, así como los módulos adquiridos por el cliente. Los agentes del Centro de Soporte revisan y validan la severidad de un incidente particular, y podrían ajustar la prioridad para alinearse mejor a las definiciones establecidas.

**Incidente Urgente:**

Ningún usuario del Cliente puede ingresar al Sistema. Interrupción total del proceso de Facturación (ventas), Documentos Electrónicos, o Nómina/Planilla y no hay posibilidad de una solución alterna / temporal.

Ejemplos:

**Urgente**

- Todos los usuarios no pueden ingresar al sistema.
  - Presentación de un reporte legal con fecha límite, es decir se tiene que presentar el reporte para el 30 del mes y se está reportando el día 29, y no hay forma alterna para generación de la información a presentar.
  - Documentos Electrónicos que no logren enviar a OSE / SUNAT y estén en fecha límite de envío.
  - Error al ejecutar proceso de cálculo de planilla y no es posible realizarlo de forma parcial u otra forma, y están en fecha límite de pago.
  - Problemas para facturar, errores en procesos de facturación, interrupción de punto de venta.
  - Envíos masivos de información que han dejado de funcionar y se tiene
-

---

## **Incidente Alto:**

Incidentes de facturación, inconvenientes con documentos electrónicos, imposibilidad de pago de nómina o fallo en procesos críticos frente a sus propios clientes. Incidente de alto impacto en la operación del cliente donde continua el funcionamiento del sistema, pero de una manera imperfecta. Incidente que afecte a los usuarios o un proceso en particular. La incidencia no impide continuar con la operación, pero debe corregirse para obtener una información veraz y oportuna.

Ejemplo:

- Errores con reportes legales cuya presentación caduca en máximo de 10 días.
- Error recurrente, situación que ya había sido resuelta y se vuelve a presentar.
- Problemas de sincronización entre planillas y capital humano que necesita regularización de información.
- Cálculos errados en cualquier proceso, pero que solo afecta a casos puntuales.
- Errores en operaciones o procesos, pero hay solución alterna que permite avanzar, la cual se proporciona en la atención según sea el caso.
- No poder generar un proceso masivo o automático, tiene solución alterna, pero retrasa la operativa del cliente en periodos críticos, por el volumen de información comprometida.

**Alta**

---

## Incidente Medio:

Inconvenientes con la herramienta que afecten procesos críticos para el cliente, pero mantiene su operación. Los sistemas continúan funcionando con impedimentos menores y/o con aplicación de solución alterna. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos.

Ejemplos:

- Se produce error con una combinación específica de datos.
- El resultado final del proceso no se genera correctamente.
- Presentación de un reporte con fecha límite en 20 días.
- Asignación incorrecta de cuentas al generar asientos en comprobante de ERP, siempre que los casos sean en el transcurso del periodo.
- Al realizar el cálculo de la planilla se tiene la alternativa de registrar información por datos informados, mientras se busca una solución de fondo.
- Validación de privilegios de los usuarios en el sistema.
- Lentitud del sistema al realizar los procesos.
- Se tiene solución alterna ante alguna incidencia y no impide el proceso normal de trabajo de los usuarios en general.

**Normal**

---

---

## **Incidente Menor/Consulta:**

Solicitudes que no se ajustan a los criterios de Severidad Alta y Normal incluyen solicitudes de información, consultas sobre funcionalidades del sistema o cualquier pregunta variada. La operación en el sistema se desarrolla con normalidad.

Ejemplos:

- La coordinación de actualización de versión de Planillas.
- Solicitudes para preparación de documentación específica sobre funcionalidades del sistema.
- Campos desalineados en reportes, falta ortográfica o mensajes poco claros. Error en el sistema que no requiere solución pronta por su uso o impacto.
- Problemas de impresión / visualización de reportes en un solo equipo.
- Errores con ordenamiento de columnas en pantallas o reportes.
- Aparece un mensaje de error, pero a pesar de ello finaliza completamente sin problema.
- Se puede obtener la información requerida, pero en una opción o reporte diferente.
- No afecta en los procesos ya que son incidencias que no afectan el resultado final.

**Baja**

## **Para esquema de Atención Requerimientos Adicionales**

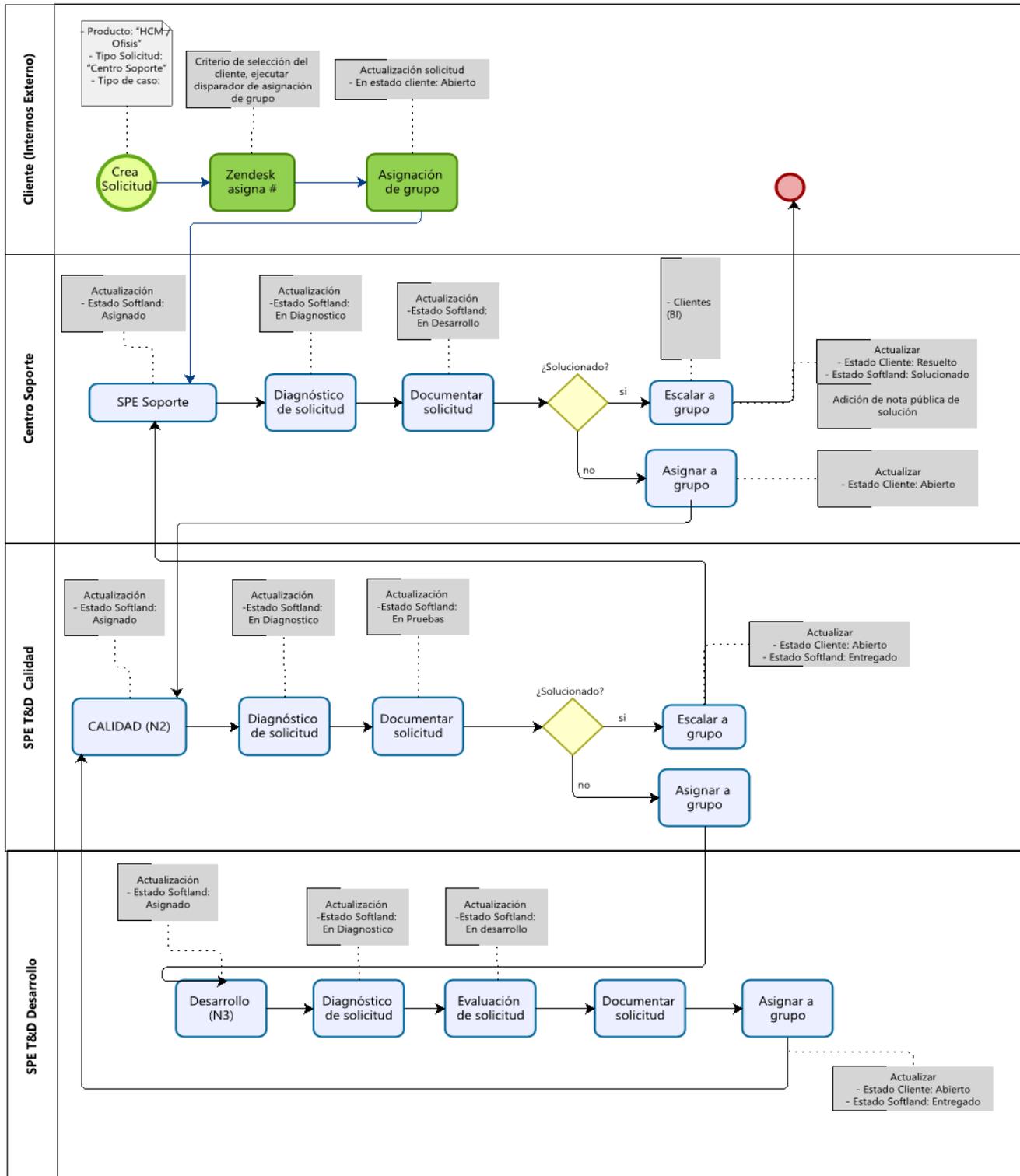
Los desarrollos a la medida (DMs) no pueden implicar variaciones en el código fuente de las soluciones. Deberán ser desarrollos laterales, periféricos o adecuaciones que complementen los comportamientos estándar de los módulos existentes.

A continuación, se relacionan la tipología de DMs que sí se pueden considerar dentro del alcance del área de Desarrollos a la Medida:

- Integraciones entre soluciones de Ofisis y otros sistemas, incluyendo cargas de datos, webservices, comunicación de información por medio de APIs entre otros.
- Reportes con información de los sistemas de Ofisis que requieran algún tipo de programación para su construcción.
- Procesos masivos que complementen la funcionalidad del sistema.
- Mantenimientos, procesos y/o consultas propias del cliente.

## Proceso de atención de solicitudes de soporte

A continuación, se muestra las actividades el flujo de atención de solicitudes de soporte con horario comercial.



## Responsabilidades del Cliente

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

- Asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo de los sistemas, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s). Estas personas deben ser capacitadas por Ofisis en el uso del software a los efectos de estar certificados por éste.
- Deberá comunicar por escrito y mantener actualizado a Ofisis de la relación de personas autorizadas.
- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio de atención.
- Llevar a cabo el proceso de registro de la incidencia de servicio utilizando la mesa de ayuda de Ofisis como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- 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.
- En caso de que el Cliente desee utilizar una herramienta de asistencia remota diferente a las ofrecidas por Ofisis, deberá solicitarlo por escrito y asegurar que el acceso a dicha herramienta será inmediato y no generará retrasos en la prestación del servicio
- Solicitar y programar requerimientos adicionales con anticipación.
- Disponibilidad para brindar información cuando la incidencia es clasificada como Urgente dentro de las 2 horas de recibida la información desde la Mesa de ayuda en pro de ser resuelta.
- Permitir la continua actualización de las nuevas versiones de la Aplicación a las versiones más recientes, ya tener el sistema actualizado permite aplicar la solución de manera más efectiva y definitiva.
- Si la clasificación de prioridad es incorrecta ésta será reclasificada por Ofisis.
- 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 Soportistas encontrar las posibles causas y dar las soluciones. Si una vez notificado que se requiere más información con el estado del incidente en “Esperando Información” y pasado 5 días hábiles sin ser recibida quedará en estado “Cerrado” y deberá crearse una nueva solicitud de servicio asociada a la incidencia inicialmente reportada (Crear Seguimiento).
- El Cliente se compromete a realizar las evaluaciones de las soluciones enviadas por los agentes de la mesa de ayuda. Luego de enviada la solución y estando en estado “Resuelto” si 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 en 3 días hábiles. Ofisis 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 Soporte.
- Se considerará que una solución cumple con su entrega cuando el tiempo transcurrido entre la asignación del estado “Nuevo” hasta “Resuelto” (descontando el tiempo en estado “Esperando Información”, 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.

## **Responsabilidades de Ofisis.**

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios del Soporte sobre todos los mantenimientos planeados que puedan limitar el servicio de atención.
- Asesoría necesaria a los usuarios del Sistema en los aspectos funcionales y técnicos de los sistemas que se requieran para su correcta utilización.
- Actualización de las nuevas versiones de la Aplicación, cuando estas se hagan públicas por Ofisis (caso: HCM Nómina).
- 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.

## **De Ofisis hacia el Cliente.**

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

- Herramienta de trazabilidad: 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.
- Correo electrónico: para enviar notificaciones a las direcciones de correo electrónico corporativas de los contactos relacionados en la base de datos de clientes de Softland.
- Correo físico: para enviar comunicaciones como el contrato al contacto del cliente responsable y autorizado según corresponda.

