

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

En Softland, estamos comprometidos con la excelencia en cada aspecto de nuestra 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 Acuerdo de Prestación de Servicios de Actualización y 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





## CONTENIDO

<u>Objetivos de Nivel de Servicio para el Centro de Soporte Softland</u> .....	
<u>Información de acceso:</u> .....	3
<u>Horario de atención del Centro de Soporte Softland (GMT-6) :(Horario comercial)</u> .....	3
<b><u>Glosario</u></b> .....	
<b><u>Alcance</u></b> .....	
<b><u>Descripción del Servicio</u></b>	
<u>Disponibilidad</u> .....	
<u>Objetivos de Nivel de Servicio para el Centro de Soporte Softland</u> .....	8
<b><u>SLO</u></b> .....	9
<u>Definición de los Objetivos de Nivel de Servicio para esquema de Atención Centro de Soporte</u> .....	9
<u>Para esquema de Atención Requerimientos Adicionales</u> .....	14
<u>Medición del Servicio</u> .....	14
<u>Proceso de Atención de Solicitudes de Soporte</u> .....	
<u>Proceso de Escalamiento Casos Urgentes</u> .....	
<u>Responsabilidades de las partes</u> .....	
<u>Responsabilidades del Cliente</u> .....	17
<u>De Softland hacia el Cliente</u> .....	20



## Información de acceso:

Portal de Clientes:

Colombia: <https://www.softland.com.co/soporte>

Costa Rica: <https://www.softland.cr/soporte>

El Salvador: <https://www.softland.com.sv/soporte>

Guatemala: <https://www.softland.com.gt/soporte>

Honduras: <https://www.softland.com.hn/soporte>

México: <https://www.softland.com.mx/soporte>

Panamá: <https://www.softland.com.pa/soporte>

República Dominicana:

<https://www.softland.com.do/soporte>

Email: [soporte@softland.cr](mailto:soporte@softland.cr)

Teléfonos:

Colombia: (601) 6107740 de Bogotá

Costa Rica: 4000-3800

El Salvador: (503)2210-2286

Guatemala: (502)23750201

Honduras: (57)3174267431

México: 5550106700

Panamá: (507) 838-6844

República Dominicana: (809)4720213

## **Horario de atención del Centro de Soporte Softland (GMT-6): (Horario comercial)**

De lunes a viernes, de 7:00 am a 6:00 pm



## Glosario:

- **ACTUALIZACIÓN DE LEY:** cambios, modificaciones y/o adiciones que se presenten debido a las actualizaciones legales 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 Softland 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 08:00 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.
- **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 certificados.
  - Ejecución de actividades operativas debidamente documentadas.
  - Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por el proveedor interno de Softland 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.
  - Identificar la existencia de incidencias duplicadas.
- Gestión de Solicitudes de servicios que requieren ser atendidos por los proveedores internos de Softland: tecnología y desarrollo.
  - 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 Softland 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 de la Base de Datos.
- Administración de la Plataforma de aplicaciones.
- Asesoría Legal.

### Disponibilidad:

#### Horario y lugares de atención

La disponibilidad del servicio de Soporte es de lunes a viernes de 7 :00 a. m. a 6:00 p. m. (GMT-6).



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.

Para los casos urgentes de cloud (plataforma) el servicio estará disponible con horario de soporte de 8:00 am a 5:00 pm para los fines de semana y feriados.

### **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 software aplicativo, 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 Softland**

Con la adquisición de un Acuerdo de Prestación de Servicios de Actualización y Soporte Remoto de Softland, 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 Softland, 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, Consultoría).

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>1 hora</b>	24 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Alta	<b>2 horas</b>	32 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Normal	<b>3 horas</b>	176 horas	El incidente se resuelve o, si es posible, se provee una alternativa
Baja	<b>4 horas</b>	240 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 un plan de acción que lleve a una resolución de la solicitud.

**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.

Severidad	Definición
-----------	------------

### **Incidente Crítico:**

Ningún usuario del Cliente puede ingresar al portal Cloud (por acceso del Cliente o Caída Total) y/o al Sistema ERP. Interrupción o no procesamiento total de Facturación Digital, Documentos Electrónicos, o Nómina/Planilla. Usuarios de Operaciones Críticas no puede ingresar al Portal Cloud.

Ejemplos:

### **Urgente**

- Presentación de un reporte con fecha límite, es decir se tiene que presentar el reporte para el 30 del mes y se está reportando el día 29.
- Documentos Electrónicos que no logre timbrar.
- Modifican o alteran reconstrucción de costos, información de reportes financieros.
- Proceso de aplicación de nóminas, no permite calcular o aplicar nómina.
- Problemas para facturar, errores en procesos de facturación ya sea que el sistema no permita facturar.
- Procesos de liquidación de embarques (aplicación del proceso).
- El cliente tiene sus operaciones detenidas: No timbra la factura, no cargan las facturas a POS.
- Envíos masivos de información por ejemplo comprobantes de pago.

## Incidente Alto:

Incidentes de facturación, inconvenientes con documentos electrónicos, imposibilidad de pago de nómina, interrupción de la atención en los puntos de ventas o fallo en procesos críticos frente a sus propios clientes. . Incidente de alto impacto en la operación del cliente donde continua la producción del sistema Softland, 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.

Ejemplo:

## Alta

- Luego de efectuar el proceso a, pero no es posible enviar comprobantes de pago/ o planos de bancos
- Se generó el proceso de autoliquidación, pero no se está generando el archivo plano.
- Presentación de un reporte con fecha límite, es decir se tiene que presentar el reporte para el 30 del mes y se está reportando el día 20.
- Error recurrente, situación que ya había sido resuelta y se vuelve a presentar.
- Portal de Personal, si el usuario tiene jerarquía debe de poder ver solo a las nóminas que se asignó, no a todas.
- Problemas que corrompen la BD de los dispositivos móviles.
- Cálculos de nómina de primitivas no efectúan bien el proceso, cuando se utiliza el cargador dinámico y el mismo se llena con información incorrecta que cuando se hace normalmente desde el ERP y afecta otros procesos.
- Cálculos de Facturación se estén haciendo mal, como las reglas de descuento.
- Detiene sus operaciones, pero hay solución alterna: No se puede facturar desde POS, pero se pueden generar las facturas desde FA con pedido.
- Facturas que no suban con CargaPos.
- No poder generar un proceso masivo (si tiene solución alterna, pero es muy lenta la solución).



---

## Incidente Mayor:

Inconvenientes con la herramienta que afecten procesos críticos para el cliente, pero mantiene su operación. El Sistema de Softland continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos.

Ejemplos:

- Con ciertas combinaciones en los datos se produce un error, o con determinada secuencia de procesos no liquida correctamente un proceso
  - Para un tipo de nómina/proceso no se están calculando
  - El resultado final del proceso no se genera correctamente.
  - Presentación de un reporte con fecha límite, es decir se tiene que presentar el reporte para el 30 del mes y se está reportando el día 10.
  - Asignación incorrecta de cuentas al generar asientos.
  - Problemas con reimpresión de documentos no críticos.
  - No se almacenan las preferencias, es de uso común y genera incomodidad.
  - Problema con cargadores dinámicos, no se puede cargar documentos por medio de cargadores dinámicos.
  - Al calcular la nómina uno de los conceptos muestra un valor incorrecto, pero se puede agregar cantidad a la fórmula para solucionar el caso mientras se valida.
  - Validación de privilegios.
  - Lentitud el ERP al realizar los procesos.
  - Tiene solución alterna y no impide el proceso normal de trabajo.

## Normal

## **Incidente Menor/Consulta:**

Solicitudes que no se ajustan a los criterios de Severidad Alta y Normal incluyen solicitudes de información, consultas visuales en informes o cualquier pregunta variada Las tareas se desarrollan normalmente.

Ejemplos:

- 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
- 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.
- Problemas en herramientas como por ejemplo en el comparador.
- Mensajes incorrectos que presenta el ERP sobre algún error particular.
- Filtros que no se aplican de manera correcta.
- Errores con ordenamiento de columnas (no se realiza el ordenamiento).
- Manuales falta de información de forma detallada.
- Agregar campos a los reportes estándar.
- No hay alto impacto en el proceso del cliente: Al generar un reporte y salir del mismo el sistema se congela, se debe salir de sesión y volver a ingresar y el sistema funciona normal.
- Incidentes que no esté afectando el flujo de trabajo de la empresa como, no permite imprimir un reporte no crítico.
- Se puede obtener la información de reportes desde la consulta del módulo con un formato similar.
- No afecta en los procesos (puede ser un tema de vista/pantalla).

## **Baja**



## Para esquema de Atención Requerimientos Adicionales

Los desarrollos a la medida (DMs) no pueden implicar variaciones en el código fuente de estas. 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 Softland y otros sistemas, incluyendo cargas de datos, webservices, comunicación de información por medio de APIs entre otros.
- Reportes con información de los sistemas de Softland que requieran algún tipo de programación para su construcción.
- Procesos masivos de funcionalidades del ERP, por ejemplo, aplicación masiva de documentos de cuentas por cobrar, aplicación de acciones de personal, aprobaciones de órdenes de compra. (siempre y cuando no impliquen modificar el código estándar de nuestras soluciones)

Mantenimientos, procesos y/o consultas propias del cliente en tablas nuevas en el ERP siempre que sean muy puntuales.

Con independencia de su prioridad, el objetivo de respuesta será de 56 horas para el área comercial.

### Medición del Servicio

Con el objetivo de garantizar la calidad, Softland establece mediciones mensuales de cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio.

La medición mensual se lleva a cabo mediante la contabilización del total de SLO a los que fueron expuestas todas las solicitudes del cliente en un mes específico. El cumplimiento estará dado por el porcentaje de ellos en los que se alcanzó el objetivo, es decir, aquellos actualizados dentro del tiempo de respuesta definido.



Por ejemplo:

Evento	SLO Aplicado	Tiempo de respuesta objetivo*	Tiempo de respuesta ofrecido	Cumplimiento de SLO para el evento
<b>Solicitud es creada</b>	Objetivo de Primera repuesta	<b>1 hora</b>	<b>1 hora</b>	<b>100%</b>
<b>Solicitud es actualizada</b>	Objetivo de Resolución	<b>32 horas</b>	<b>24 horas</b>	<b>100%</b>

\* Solicitud de ejemplo clasificada con prioridad Alta

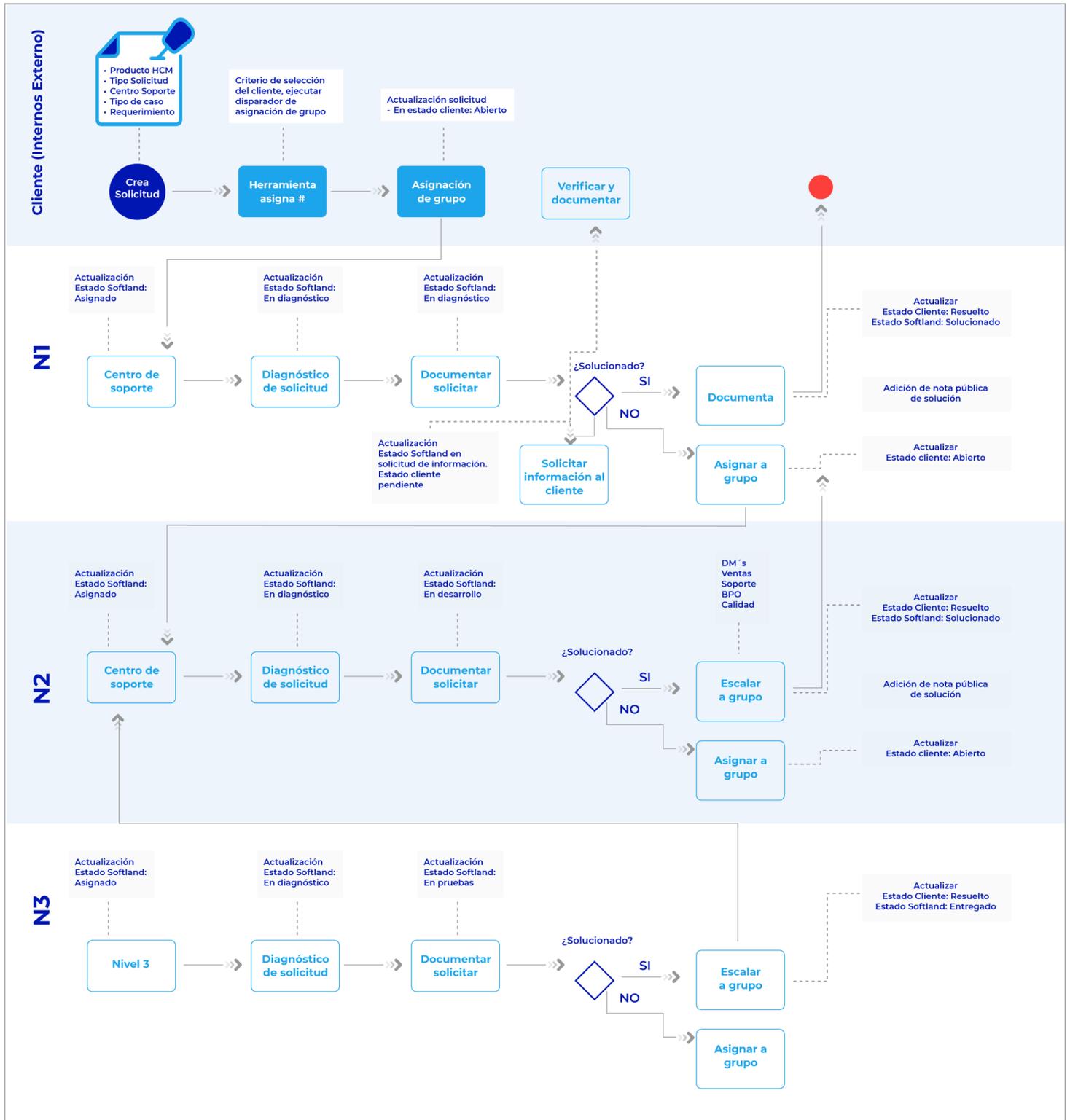
Para el ejemplo anterior, el cumplimiento de los SLO **para la solicitud** estaría representado por el promedio de los cumplimientos de SLO para cada evento, es decir, 100%. El promedio de cumplimiento de los SLO aplicados a todas las solicitudes de clientes en un mes específico arrojará el **cumplimiento mensual**.

Existe una amplia variedad de factores que inciden para que el Centro de Soporte sea capaz cumplir con los Objetivos de Nivel de Servicio, muchos de ellos externos, es por ello por lo que Softland cambios en el modelo de operación u otras medidas en el caso de que el cumplimiento mensual sea inferior al **85% por 3 meses**.

El cliente puede solicitar un reporte de cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio registrados en cualquier momento, a través de una solicitud al Centro de Soporte Softland.

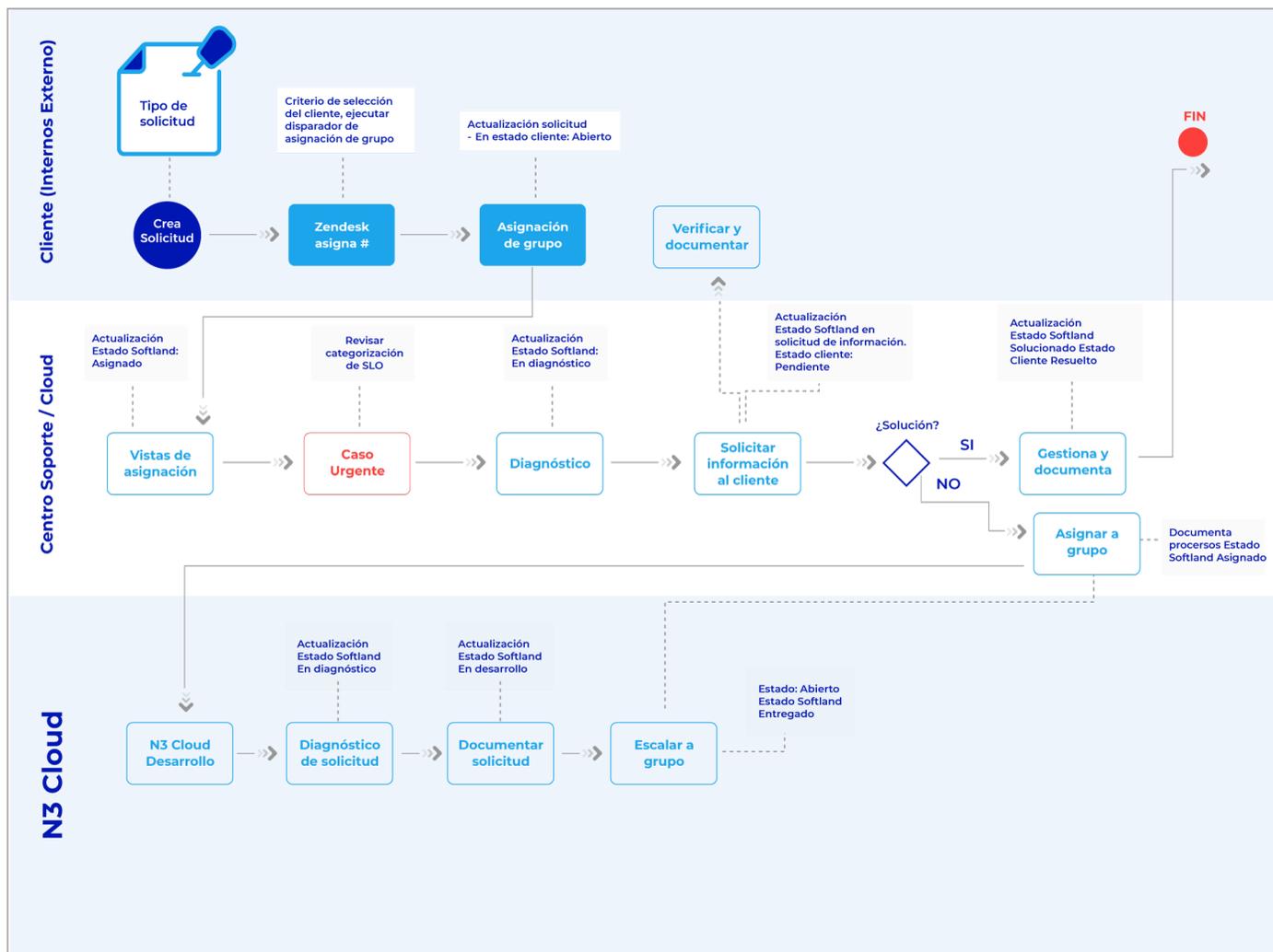
### **Proceso de atención de solicitudes de soporte**

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



## Proceso de escalamiento casos urgentes

A continuación, se muestra las actividades el flujo de atención de solicitudes de soporte para solicitudes urgentes (Horario no 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 Softland, incluso cuando se presenten



cambios de usuario(s), teniendo en cuenta que para Softland 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 Softland como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Proveer todo el hardware y software necesario para que Softland pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ejemplos: vínculos de comunicación.: desktop para tareas On Site, accesos remotos validados por Softland, etc.).
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de ayuda.
- 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 por 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. El centro de soporte únicamente prestará atención sobre la versión vigente.
- 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 la herramienta de trazabilidad.
- Revisar y aprobar todas las fórmulas 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.
- 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 la clasificación de prioridad es incorrecta ésta será reclasificada por Softland
- 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, se enviará notificaciones de recordatorio y pasados nuevamente 3 días sin ser recibida la información quedará en estado “Cerrado” y deberá crearse una nueva solicitud de servicio asociada a la incidencia inicialmente reportada.



- 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” 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. Softland 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 Softland.**

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de Soporte sobre todos los mantenimientos planeados.
- 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 Softland.
- Asesorías y sugerencias de Soportistas 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 Sistema Softland
- 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 Softland hacia el Cliente.**

Para enviar documentos referenciados en los acuerdos de nivel de servicio y en general mantener contacto con el cliente, Softland 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 Otrosí al contrato o facturación de

Servicios al contacto del cliente responsable y aut

