

# Política de acuerdo de nivel de servicio (SLA)



Unidad Organizacional: **EVOLTA**

## **1 – INTRODUCCIÓN**

El presente es un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre EVOLTA y el cliente para documentar:

- Los servicios ofrecidos por EVOLTA de acuerdo con el Contrato de Prestación de Servicios acordado con el cliente.
- Los niveles generales de respuesta, disponibilidad y mantenimiento asociado con este Servicio.
- Las responsabilidades de EVOLTA como proveedor de este Servicio.
- Las responsabilidades del cliente quien recibe este servicio.
- Este Acuerdo de Nivel de Servicio tendrá un periodo de vigencia según el tiempo de permanencia que el cliente tiene con EVOLTA.

## **2 - ALCANCE**

Este SLA contempla tanto los parámetros del servicio, como los de soporte para la gestión y resolución de consultas e incidencias, durante el tiempo de duración de la prestación del servicio.

El Alcance del Servicio NO incluye la atención de Incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de esta sección, así como la cobertura de problemas referentes a la red LAN o WAN del cliente, funcionamiento de su sistema ERP o Legacys.

### **3 – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS**

Los servicios ofrecidos se encuentran mencionados en el Contrato de prestación de servicios establecidos entre EVOLTA y el Cliente, específicamente en la propuesta comercial.

### **4 – RESPONSABILIDADES**

#### **Responsabilidades de EVOLTA**

EVOLTA se encargará de suministrar la tecnología y el respaldo necesarios para el servicio que se está contratando, así como también:

- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados a la prioridad asignada a incidentes y solicitudes de servicios.
- Realizar notificaciones adecuadas a los usuarios para todos los mantenimientos planificados, con al menos 48 horas de antelación antes de llevar a cabo la interrupción del servicio.
- Garantizar el adecuado entrenamiento del personal, asegurando que estén debidamente preparados para cumplir con el nivel de servicio acordado con el cliente.

#### **Responsabilidades del Cliente**

Las responsabilidades del cliente y/o los requisitos de soporte establecidos en este acuerdo son los siguientes:

- Utilizar el servicio de Mesa de Ayuda como el único canal oficial de comunicación entre el cliente y EVOLTA para la atención de solicitudes y problemas relacionados con el servicio proporcionado por EVOLTA.
- Cualquier otro contacto con EVOLTA por parte del cliente que no sea canalizado a través de la Mesa de Ayuda para reportar un incidente y solicitar soporte no será tomado en cuenta.
- El tiempo de atención se contabiliza a partir del momento en que el cliente abre un ticket de atención con la Mesa de Ayuda de EVOLTA, ya sea enviando un correo electrónico a la cuenta [mesadeayuda@voltacrm.com](mailto:mesadeayuda@voltacrm.com) o llamando al teléfono de su ejecutivo asignado que se encuentra en la parte superior del sistema CRM (contáctanos), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, según su nivel de soporte contratado.
- Proporcionar la información necesaria y todas las facilidades requeridas al personal técnico de EVOLTA para la atención del incidente.
- La persona que inicia el ticket de atención con la Mesa de Ayuda de EVOLTA será considerada como la persona responsable por parte del cliente, con quien el personal de EVOLTA dirigirá la atención.

### **5 – HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA**

En todas las solicitudes, el objetivo de EVOLTA es asignar a un profesional con las habilidades apropiadas para resolver incidencias y atender requerimientos dentro de los plazos de solución



Tu socio Estratégico en el Negocio Inmobiliario

especificados en este documento, a partir de la apertura del ticket de atención en la Mesa de Ayuda.

### Horario del servicio

El horario de servicio será el siguiente:

- Disponible los siete días de la semana, incluyendo feriados (24x7), durante todo el año.

Este horario se mantiene conforme a lo establecido en las líneas anteriores, con la excepción de periodos de mantenimientos planificados, los cuales serán comunicados al cliente con 48 horas de anticipación.

### Tiempo de respuesta y solución

Las incidencias informadas por el cliente a través de la Mesa de Ayuda están sujetas a tiempos de respuesta determinados por la severidad asignada a cada incidente. La asignación de severidad se realiza considerando la **urgencia y el impacto** del incidente.

El tiempo promedio de respuesta en la atención varía según el nivel de urgencia e impacto de la incidencia.

**IMPORTANTE:** El tiempo de respuesta se define como el lapso transcurrido desde que el cliente envía un correo solicitando soporte a la Mesa de Ayuda o realiza una llamada telefónica a su ejecutivo asignado para abrir un ticket de atención, hasta que un miembro del equipo de soporte de EVOLTA se pone en contacto para iniciar la atención.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta de acuerdo con las distintas severidades:

| Severidad       | Detalle   | Tiempo de respuesta |
|-----------------|---|---------------------|
| <b>Muy alta</b> | Interrupción total del core o funcionalidad primaria del servicio       | 15 minutos          |
| <b>Alta</b>     | Interrupción total de funcionalidad secundaria o inconsistencia de data | 30 minutos          |
| <b>Media</b>    | Interrupción parcial de funcionalidad primaria.                         | 2 horas             |
| <b>Baja</b>     | Interrupción parcial de funcionalidad secundaria.                       | 24 horas            |
| <b>Muy baja</b> | No se encuentra afectada la operación                                   | Planificado         |

Se define el tiempo de solución como el intervalo transcurrido desde que se responde a una incidencia hasta que el problema asociado se resuelve y se cierra el ticket correspondiente. La duración del tiempo de solución variará en función de la complejidad de la incidencia.

A continuación, se detallan los tiempos de **resolución** de acuerdo con las distintas severidades:

| Severidad       | Detalle   | Tiempo de resolución |
|-----------------|---|----------------------|
| <b>Muy alta</b> | Interrupción total del core o funcionalidad primaria del servicio       | 1 hora               |
| <b>Alta</b>     | Interrupción total de funcionalidad secundaria o inconsistencia de data | 2 horas              |
| <b>Media</b>    | Interrupción parcial de funcionalidad primaria.                         | 6 horas              |
| <b>Baja</b>     | Interrupción parcial de funcionalidad secundaria.                       | 30 horas             |
| <b>Muy baja</b> | No se encuentra afectada la operación                                   | Planificado          |

## 6 – MATRIZ DE ESCALAMIENTO

| Nivel | Área             | Contacto / Teléfono                                      | Correo   | Comentario  |
|-------|------------------|--|--|---|
| 1     | Customer Success | Ejecutivo de cuentas / Se encuentra desde el sistema CRM | Se encuentra desde el sistema CRM, en la parte superior derecha.     |   |
| 2     | Customer Success | Edder Olivares / +51 960 811 287                         | <a href="mailto:eolivares@evoltacrm.com">eolivares@evoltacrm.com</a> | En caso de que el ejecutivo no conteste por diversos motivos, se debe comunicar con el Jefe de Customer Succes. |
| 3     | Gerencia General | Ricardo Angulo / +51 947 943 268                         | <a href="mailto:rangulo@evoltacrm.com">rangulo@evoltacrm.com</a>     | Para los casos que las niveles 1 y 2 no contesten, deberá comunicarse con nuestro Gerente General.              |

## 7 – PENALIDADES

En caso de que EVOLTA no cumpla con los términos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), la compensación para el Cliente se calculará de la siguiente manera:

$$\text{Compensación} = \left( \frac{\text{Tiempo de inactividad total}}{\text{Tiempo total del mes}} \right) \times \text{Tarifa mensual del servicio}$$



Tu socio Estratégico en el Negocio Inmobiliario

#### Definiciones:

- Tiempo de inactividad total: La suma total de minutos en los que el servicio no cumplió con el SLA en un mes calendario.
- Tiempo total del mes: El número total de minutos en un mes calendario.
- Tarifa mensual del servicio: La tarifa mensual pagada por el Cliente por el servicio afectado.

Además de lo mencionado, el cliente tiene el derecho de solicitar la aplicación de la penalización indicada, a menos que:

- EVOLTA pueda justificar que el retraso en responder a la llamada del cliente se debió a causas fuera de su control.
- El cliente proporciona la información necesaria para la resolución del problema o incidencia fuera de los plazos establecidos durante la revisión.

## 8 – PERIODO DEL ACUERDO

Este acuerdo entra en vigor a partir de la fecha de la firma del contrato correspondiente a los servicios contratados y desde el momento de la puesta en producción.

## 9 – REVISIÓN DEL ACUERDO

**EVOLTA** establece una vigencia de un año para el presente documento, contando a partir de la fecha de firma del contrato para la prestación de los servicios contratados. Posteriormente, se considerará la renovación automática de este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). A solicitud de cualquiera de las partes involucradas, se podrá llevar a cabo una revisión del acuerdo, manteniendo el cumplimiento de la vigencia establecida para este SLA.

## 10 – TABLA DE VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN

| Nombre         | Rol                                   | Firma / Fecha         |
|----------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Julio Juarez   | CTO                                   | Revisado / 08.05.2023 |
| Manuel Carmen  | Líder de desarrollo e infraestructura | Revisado / 08.05.2023 |
| Ricardo Angulo | Gerente General                       | Revisado / 08.05.2023 |