## DIPONIBILIDAD DE PLATAFORMA HELPPEOPLE.

### 1. Definición.

En el caso de los servicios, garantizamos una conectividad externa durante el 99,95 % del tiempo, como mínimo, para los roles con conexión a internet

En caso de alguna caída del servicio, o fallas en el mismo que impidan la ejecución de las actividades en la organización, helppeople empleará esfuerzos razonables para restablecer los servicios afectados en el menor tiempo posible.

### 2. Compensación por indisponibilidad.

| Prioridad | Plataforma fuera de servicio | Compensacion horas Soporte/On boarding |
|---|---|---|
| 1-Critica | 8 horas | 60 minutos |
| 2-Alta | 6 horas | 45 minutos |
| 3-Media | 4 horas | 30 minutos |
| 4-Baja | 2 horas | 15 minutos |

"*La compensación aplica una vez se identifique el incumplimiento por parte de helppeople, por la no solución dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la prioridad.
** La compensación se entrega en horas de soporte/on boarding, la redención solo aplicará para el siguiente año contratado, bajo la sumatoria de todos los casos de incumplimiento.
*** Helppeople llevará el control de las compensaciones mes a mes junto con ICBF , y se hará un rencuentro al final del periodo , de esa forma sea aplicado al siguiente año contractual.

**Condiciones.**

1. La disponibilidad de los servicios contratados es de 24 horas 7 días a la semana (24x7)
2. El horario de la mesa de atención es de lunes a viernes de 8 am a 5 pm (9x5).
3. *Los tiempos de respuesta y solución se cumple en horario hábil y teniendo como base los horarios de trabajo de la mesa de servicios.
4. Para poder cumplir con los tiempos prometidos es necesario que el cliente registre la solicitud en el portal de atención a cliente que se encuentra en la siguiente URL: https://helppeople.helppeoplecloud.com/

**Autogestión:** helppeople cuenta con un portal de preguntas frecuentes y material de apoyo audiovisual cuyo objetivo principal es permitir a los usuarios de nuestras soluciones autogestionar algunas inquietudes o necesidades que evitaría el escalamiento o creación de nuevas solicitudes. Se recomienda utilizar las siguientes URL:

https://helppeoplecloud.com/faq-preguntas-funciones-helpdesk/
https://helppeoplecloud.com/blog/
https://helppeoplecloud.com/configura-tu-helppeople/

**Definición de Conceptos**

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Inicia desde el momento en que se registra la solicitud en helppeople Service Management hasta el momento en que el técnico revisa la necesidad y le da respuesta al cliente mediante un avance de la solicitud, generando una notificación automática al usuario que creó la solicitud.

**TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Desde el momento en que el técnico inicia la revisión de la solicitud hasta el momento en que la solicitud se encuentra 100% de avance. (todas las ordenes de servicios y ordenes de trabajo deben estar al 100% de avance). Cuando la solicitud y las ordenes de trabajo asociadas se cierran el sistema genera una notificación al usuario que registró la solicitud informando del cierre para que pueda validar y posterior a esto diligenciar la encuesta de satisfacción de la solicitud.