Medellín, 30 Enero del 2025

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVCIO – ANS

La definición del nivel de servicio se debe definir el nivel de criticidad de la operación, basados en tiempos de respuesta y solución del incidente.

Se definen los 3 tipos de ANS

1. **Tiempo de Respuesta**: Es el tiempo entre soliciten o reporten un incidente o problema.
2. **Tiempo de Solución**: Es el tiempo entre la solicitud es atendida y esta es solucionada.
3. **Tiempo de Funcionamiento**: Es el tiempo en que la solución está funcionando normalmente.

Dentro de la estructura de soporte son fallas que presenta la solución en la operación diaria.

Tiempo de Soporte

1. **Tiempo de Respuesta**: 2 horas en responder la llamada.
2. **Tiempo de Solución**: 8 horas para dar una solución al problema.
3. **Tiempo de Funcionamiento**: 24 horas para que todo quede funcionando normalmente.

Horario de Soporte

Lunes a Viernes de 8am a 5pm

Las Líneas de Comunicación son las siguientes para soporte:

1. Línea celular : **300-200-8915**

2. Correo Electrónico : **soporte@sat-s.com**

   luis.pineda@sat-s.com

La Empresa o la persona que prestara soporte técnico, solo dan soporte por posibles fallas en el aplicativo, no realizara funciones de desarrollo o mejoras al aplicativo.

Si es necesario hacer un desarrollo o mejora, ellos enviaran un correo del requerimiento.

Ya de manera interna se enviara un correo para que autoricen el cambio.

Si es un nuevo desarrollo o mejoras se enviara un correo donde se cotice la mejora y el tiempo de implementación.