toolnology

UNA EMPRESA DEL GRUPO ACCION POINT

Cliente: SENA

SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6082993 de 2024

Contenido

1. BENEFICIOS 3
   - Actualización a nuevas versiones 3
   - Servicio de soporte técnico 3
   - Garantía del producto 3
   - Promociones exclusivas 3
   - Información general y novedades 3
2. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO YOPERACIÓN 4
   - 2.1 Soporte asistido Licencias GeneXus: 4
   - 2.2 Esquema de prestación del servicio: 4
   - 2.3 Alcance del servicio por niveles: 5

1. BENEFICIOS

La aceptación de esta propuesta le garantiza al SENA la posibilidad de gozar de los beneficios que se detallan a continuación, por un período de 365 días a contar desde la fecha de renovación.

Actualización a nuevas versiones

Cada vez que el fabricante GeneXus libere nuevas versiones, TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. entregará sin cargo al SENA, la nueva versión de cada ejemplar licenciado, y estas podrán ser descargadas directamente de la página web del fabricante.

Servicio de soporte técnico

El SENA podrá realizar consultas sin cargo a su distribuidor local vía mail o cargar el ticket en la plataforma https://soporte.toolnology.com/ para solucionar problemas ocasionados por la herramienta

Garantía del producto

Los productos tienen una garantía anual por eventuales errores que sean identificados por SENA, los cuales deberán ser comunicados de inmediato a TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. por escrito y en la forma más clara y detallada posible. A estos efectos, TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. brindará a SENA, sin cargo cuando se cumpla con lo anterior, el soporte necesario para investigar esos eventuales errores.

Promociones exclusivas

Sólo podrán acceder a las promociones lanzadas en el transcurso del año, aquellos usuarios que se encuentren con la renovación al día en el momento del lanzamiento de la oferta.

Información general y novedades

SENA, recibirá periódicamente, noticias conteniendo información relacionada a nuevos productos, eventos y webinars, como así también información técnica de los productos que componen la suite GeneXus (consultar calendario https://www.genexus.com/es/).

2. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO Y OPERACIÓN

2.1 Soporte asistido Licencias GeneXus:

El TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. ofrece al SENA el SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 1, con base en la implementación de las mejores prácticas para la prestación de los Servicios.

El SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 1 : involucra las incidencias o consultas básicas acerca de errores de funcionalidad, configuración o instalación de los productos de Genexus licenciados:

Entre otros, los beneficios para el cliente son:

1. Un equipo dedicado de consultores con experiencia certificada.
2. Una efectiva atención y seguimiento de los requerimientos con base en procesos de gestión de solicitudes, incidentes, cambio y problemas; junto con la gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.
3. Un único punto de contacto para el cliente.
4. Control y trazabilidad de los requerimientos.
5. Una fuerte orientación al negocio para el departamento de Tecnologías de Información.
6. Respuestas oportunas a los usuarios para la asistencia funcional y técnica.
7. Base de datos de conocimiento

2.2 Esquema de prestación del servicio:

Las fallas o incidentes deben registrarse a través del sistema de acceso a soporte técnico de TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. (https://soporte.toolnology.com/portal/home), donde se solicitará información necesaria para clasificar cada requerimiento en tres tipos con el fin de priorizar su atención y dar soluciones en el menor tiempo posible. El tiempo de atención a requerimientos del TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. es en promedio de seis (8) horas, dentro del horario de atención establecido.

Las consultas o casos que correspondan a errores de programas que deban ser resueltas por el fabricante, serán escaladas por TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. a GeneXus (el “Fabricante”) y mantendrá informado al SENA sobre la evolución del escalamiento.

2.3 Alcance del servicio por niveles:

Descripción Nivel 1: A continuación, reseñan las principales actividades a realizar por el TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S.:

1. Recepción de la solicitud
2. Evaluación inicial de la incidencia. Revisar la documentación adjunta y ponerse en contacto con el usuario si es necesario obtener más información.
3. Realizar un diagnóstico del incidente y solución, si es posible, del problema que se presenta.
4. Identificar si el error es del Software Base de la aplicación, tener la posibilidad de reproducir el error y escalar al Nivel 2 para la solución frente al Licenciamiento
5. Seguimiento / Monitoreo de los incidentes escalados al segundo nivel - Fabricantes
6. Control del Cierre.

Descripción Nivel 2: Este nivel corresponde al escalamiento de incidentes que son reportados por los usuarios del SENA, y corresponden a fallas del Licenciamiento. El TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. debe reproducir el error, escalar el incidente al Fabricante. Si es necesario,

contactará al usuario del SENA para solicitar información o solicitar al SENA, realizar actividades puntuales que determine el Fabricante.

Tiempos de respuesta: Las solicitudes registradas en la herramienta tendrán un tiempo máximo de 8 horas hábiles para empezar a ser analizadas. Si el caso es registrado de manera errónea será devuelto a la SENA para su corrección. Los tiempos inician una vez se haya reportado correctamente el incidente (Metodología, documentación requerida, etc.).

Los niveles de servicio contarán con los siguientes ANS de acuerdo con la prioridad de los incidentes registrados:

CODIGO DE PRIORIDAD	DESCRIPCION NIVEL PRIORIDAD	*TIEMPO DE RESPUESTA
1	Alta (Crítico Emergencia)	8 horas continúas hábiles
2	Media	20 horas en horario hábil de servicio
3	Baja	24 – 48 horas en horario hábil del servicio

*Tiempo de respuesta hace referencia al primer contacto.

Si el caso es de Software base, se escalará al Fabricante con los niveles de servicio que este contemple. En este caso el TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. se obliga a buscar soluciones

temporales, pero no compromete tiempos de resolución. La resolución del incidente podrá ser la resolución final al problema o bien un WorkArround y una fecha estimada de resolución definitiva, esta puede ser dada mediante un hotfix o ser contenido en un upgrade futuro dependiendo del análisis del fabricante. Toda resolución, indistinto de su prioridad, dependerá directamente de la complejidad del incidente y de la respuesta del fabricante.

Prioridad Alta (Crítico Emergencia) – Producción detenida. Es el caso más crítico en el cual una aplicación que está en producción se encuentra detenida.

Prioridad Media – Desarrollo detenido. Hay un problema que ocasiona que no pueda continuarse con los Servicios.

Prioridad Baja - Consultas generales y/o sugerencias. El problema no requiere atención inmediata, pero si una solución alternativa, aclaración u orientación acerca del uso de la documentación técnica o funcional o de las ayudas de la herramienta GeneXus. Esta clasificación es de suma importancia para el mejor funcionamiento del mantenimiento. De esta forma, el TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. podrá dar mayor prioridad a aquellas consultas que tengan mayor urgencia. Bajo este supuesto, se recomienda a la SENA utilizar siempre la plataforma de soporte en lugar de enviar correos electrónicos, ya que así se le permitirá ingresar toda la información necesaria para identificar el problema.

Horario establecido para el servicio: La atención o recepción de solicitudes serán atendidas en 7x24 en la plataforma https://soporte.toolnology.com/portal/home por TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S.

Los tiempos de respuesta y solución al ticket serán atendidos en el horario hábil de lunes a viernes de 8: 00 am a 5: 00 pm. zona horaria UTC -3. Para los casos de prioridad crítica, serán atendidos en el mismo día siempre y cuando sea registrada la solicitud tres (3) horas antes de finalizada la jornada (5pm). De manera acordada el SENA y Toolnology Colombia S.A.S. revisarán el reporte de casos que requieran atención durante fines de semana o festivos, para iniciar la etapa de análisis y respuesta a la solución.

Contactos para colocación de casos Cada usuario del SENA debe estar registrado en el sitio del Fabricante (http://www.gxtechnical.com/registro) y además en la plataforma de soporte https://soporte.toolnology.com/portal/home .

El SENA contará con un usuario Administrador, quien solicitará al TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S. , la asociación de usuarios como contactos de soporte. Este trámite se debe llevar a cabo vía correo electrónico a TOOLNOLOGY COLOMBIA S.A.S., el cual gestionará con el Fabricante para realizar la activación del contacto. Con ese mismo usuario podrá consultar y modificar sus incidentes, así como visualizar los incidentes que otros usuarios del SENA hayan reportado