



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SLA

SOLUCIÓN PRESENTADA A

Alcaldía de Medellín

Distrito de Ciencia, Tecnología e innovación

INFORMACIÓN EJECUTIVO DE CUENTA

Nombre:

Alejandra Orozco

Correo:

Alejandra.orozco@ticline.co

Móvil:

+57 300 5620172

NIT 900379268-9
Calle 29 No.41-105 of. 1103
Edificio SOHO
Medellín-Colombia
Tel.4489268

Contenido

Oferta de servicio	3
Proceso de soporte.....	4
Tipos de incidente.....	5
Matrices de escalamiento TicLine	6
Disponibilidad del servicio, ANS Soporte	8
Instructivos de garantía.	9

Oferta de servicio

En Ticline S.A.S estamos comprometidos con el buen servicio y la calidad en la atención, por eso queremos presentarle nuestra Oferta de Servicio. Aquí usted encontrará una descripción de los procesos de atención, oferta técnica del servicio y los canales de comunicación que hemos dispuesto para estar siempre en contacto.

DISPONIBILIDAD	TIEMPOS DE INSTALACIÓN
RADIO: 99.4% FIBRA: 99.6% Sujeto a evaluación técnica en el lugar.	30 días Calendario a partir de la confirmación de la Orden de Servicio (OS).

TIEMPOS DE INSTALACIÓN SUJETOS A:

- Cambios de dirección del sitio de instalación por parte del cliente.
- Falta de información sobre coordenadas o dirección de la sede.
- Realización de obras civiles adicionales en la sede del cliente final.
- Tiempos de aprobación de permisos por parte del cliente (estos no se incluyen en los tiempos de instalación).
- Suspensiones en la instalación superiores a 15 días calendarios, por motivos ajenos a IMS.
- Cambio del medio de entrega (fibra, radio, HFC, etc.) por parte de TICLINE y/o viabilidad técnica.

Definiciones

Acuerdo de nivel de servicio (ANS): Contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

Incidente: Todo evento que afecte el normal funcionamiento del servicio en producción y que cause interrupción sobre la operación normal del cliente.

Proceso de soporte.

Entendiendo la necesidad del cliente por conocer el proceso de soporte que se implementará en la solución, se realiza un paso a paso de la forma en que trabaja nuestro equipo de soporte.

- 1) El Cliente reporta el incidente después de realizar los descartes básicos:
 - a) Revisión de conexiones físicas.
 - b) Condiciones eléctricas de los equipos.
 - c) Revisión de parámetros e indicadores del desempeño de la red y otros aspectos convenidos.

Nota: En caso de que usted haya depurado la falla y requiera orientación adicional para resolver el incidente, puede recurrir a nuestro soporte técnico telefónico, será atendido por nuestro representante quien recogerá información por usted provista y le solicitara realizar actividades, que le permitan encontrar una solución a su problema al mismo tiempo le será asignado un numero de caso **Ticket**, el cual deberá conservar hasta que el problema sea solucionado totalmente.

- 2) Se verifican antecedentes, se realiza soporte remoto y en caso de no dar solución se programa visita técnica en sitio.

Nota: Se efectuará en el lugar de instalación, para la solución de la falla previamente reportada. Solo aplica para actividades de soporte correctivo y es realizada exclusivamente cuando los procedimientos anteriores no han permitido una solución al inconveniente o cuando el carácter del requerimiento del cliente así lo amerite.

Una vez definido por Soporte Técnico la necesidad de la visita a sitio, el cliente debe disponer los permisos para garantizar al personal de Soporte Técnico el acceso a los equipos, es de aclarar que el tiempo de solución corre a partir de que nuestro personal efectivamente ha logrado acceso a los equipos, por cuanto la responsabilidad de dichos permisos está fuera de su alcance.

- 3) Si el problema es de hardware iniciara el proceso de gestión de garantía o reemplazo del equipo si aplica para el cliente.
- 4) Nos comprometemos a realizar un remplazo del equipo mientras se realiza el proceso de garantía para no afectar la operación del usuario final, siempre y cuando se encuentre el servicio de soporte activo.
- 5) Si el problema es de diseño, configuración o evento temporal, el personal de soporte técnico iniciará el proceso de corrección y documentación del incidente; además de actualización del estado de la red en caso de ser necesario.
- 6) Se cierra el incidente verificando el servicio con el cliente final.

Tipos de incidente

Para tener una mayor claridad con nuestros clientes le presentamos la tabla de los tipos de incidentes que pueden existir en nuestras soluciones.

TIPO	DESCRIPCIÓN
Tipo 1 Requerimiento o Consulta	Dudas de la operación, solicitud de modificaciones en el servicio y solicitudes de información.
Tipo 2 Afectación parcial de la operación	Incidente que genera degradación del servicio o interfiere en la correcta ejecución de las labores asociadas a este.
Tipo 3 Afectación total de la operación	Es un incidente que afecta la operación del servicio, causando fallas en las cuales parte o la totalidad del sistema deja de funcionar.

Según estos tipos de incidentes se definen los ANS del proyecto.

Matrices de escalamiento TicLine

En TicLine S.A.S estamos comprometidos con el buen servicio y la calidad en la atención, por eso queremos presentarle nuestra Oferta de Implementación. Aquí usted encontrará los canales de comunicación que hemos dispuesto para estar siempre en contacto.

Implementación.

Hemos dispuesto diferentes canales de comunicación a través de los cuales usted podrá solicitar información del proyecto y tener un control cercano sobre el proyecto en cuestión, con el fin de brindarle orientación oportuna y solución a la necesidad presentada.

Para la comunicación con el área de implementación a nivel nacional se comparte la siguiente matriz de contacto:

Nivel de escalamiento	Contacto	Teléfono	Correo
Ingeniero de proyectos	Se asigna según disponibilidad	Se asigna según el proyecto	Se asigna según el proyecto.
Coordinador de Proyectos	Catalina Díaz	+57-300 6772831	catalina.diaz@ticline.co
	Ana Restrepo	+57-3105898519	ana.restrepo@ticline.co

En el nivel coordinador de proyectos se asignará uno en particular, pero se comparten todos para tener una mejor comunicación con el cliente.

En caso en que este nivel no dé respuesta al llamado del cliente; este podrá solicitar escalamiento a niveles superiores cuando la atención solicitada por este no surta efectos en los tiempos asignados en cada nivel de acuerdo con la siguiente matriz:

Nivel de escalamiento	Contacto	Teléfono	Correo
Subdirección de proyectos	Kelly Molina	+57-301 6153346	kelly.molina@ticline.co
Directora de Desarrollo de Negocios	Alejandra Orozco	+57-300 5620172	alejandra.orozco@ticline.co

Matriz de escalamiento Soporte

Hemos dispuesto diferentes canales de comunicación a través de los cuales usted podrá reportar fallas de las soluciones contratadas y modificar sus productos actuales, con el fin de brindarle orientación oportuna y solución a la necesidad presentada.

Para la comunicación con la mesa de ayuda estará disponible 5x8 la siguiente línea a nivel nacional, se comparte la siguiente matriz de contacto:

Locación	Teléfonos	Correo
Línea de atención Nivel nacional (Ingenieros mesa de servicios)	(574) 4489268 ext 1 +57 3117010912	soporte@ticline.co

En caso en que este nivel no dé respuesta al llamado del cliente; este podrá solicitar escalamiento a niveles superiores cuando la atención solicitada por este no surta efectos en los tiempos asignados en cada nivel de acuerdo con la siguiente matriz:

Nivel de escalamiento	Contacto	Teléfono	Correo
Ingeniero mesa de servicios	Jorge Garcia	+57-323 5980948	jorge.garcia@ticline.co
Coordinación Mesa de Servicios	Daniel Vásquez Meza	+57-300 7455010	esteban.vasquez@ticline.co
Subdirección mesa de servicios	Verónica Hinestroza	+57-3127547077	veronica.hinestroza@ticline.co
Directora de Servicios	Angélica Carmona	+57-3007848396	angelica.carmona@ticline.co

Disponibilidad del servicio, ANS Soporte

De acuerdo con el servicio adquirido se establecen los siguientes niveles de atención:

SLA	Valor
Disponibilidad del servicio	99.4%
Tiempo máximo de notificación al cliente ante evento proactivo	40 minutos
Tiempo máximo para atención de fallas	20 minutos
Tiempo máximo para diagnóstico de fallas	Tipo 1: 60 minutos Tipo 2: 45 minutos Tipo 3: 30 minutos
Tiempo máximo para solución de fallas	Tipo 1: 9 horas Tipo 2: 6 horas Tipo 3: 4 hora

Donde cada ítem se describe a continuación:

- **Disponibilidad mínima del servicio total:** Cantidad de tiempo mensual en que el servicio se encuentra en funcionamiento. No se ofrece disponibilidad comprometida por equipo.
- **Tiempo máximo para atención de fallas:** Hace referencia al tiempo total medido desde el momento en el cual el cliente se comunica con la mesa de ayuda de Tipline S.A.S para reportar un incidente, es atendido por el personal de soporte y se registra el incidente.
- **Tiempo máximo para diagnóstico de fallas:** Se considera como el tiempo tomado desde el registro de la falla hasta el momento en que se tiene la identificación del elemento objeto de la falla.
- **Tiempo máximo para solución de fallas:** Se considera como el tiempo tomado desde el momento en que se diagnostica la falla y es restablecido el servicio.
- **Tiempo máximo de notificación al cliente ante evento proactivo:** Se considera como el tiempo tomado desde el momento en que se detecta la falla proactivamente y es notificada la falla al cliente.

Nota: Se aplicará parada de reloj durante desplazamiento de personal hasta sitio.

Instructivos de garantía.

La garantía es en partes, mano de obra y en sitio por el tiempo estipulado en la cotización y cubre el 100% de la solución y será cubierta en su totalidad por el vendedor, esta hace referencia al compromiso del vendedor con la calidad de sus productos y servicios, representada en que en el caso fortuito resultaren fallas, el vendedor reparará y/o reemplazará la pieza defectuosa sin costo. Dicha garantía es exclusiva y se limita a defectos de fábrica, en tal sentido.

Para el caso del hardware, si este resultare daño por mal uso, utilización inadecuada, no observar las sugerencias de mantenimiento, o su daño haya sido ocasionado por errores de productos externos no incluidos en la solución, implica la pérdida inmediata de dicha garantía.

Condiciones bajo las cuales opera la Garantía del Hardware:

El vendedor se obliga a reemplazar a sus expensas aquellos equipos, materiales o partes que resultaren de mala calidad o con defectos de fabricación, no aplican los daños producidos por fenómenos eléctricos al interior del campus de carácter local o parcial, se excluyen también los daños producidos por fallas de todo el sistema eléctrico del campus en mención.

La garantía no se extiende a envejecimiento o desgaste natural producido por causas mecánicas, ni tampoco a desperfectos a consecuencia de manejo u operación inadecuada o negligente o de empleo de elementos de servicio impropios, así como a obras defectuosas en los edificios, influencias químicas, electroquímicas ni a desperfectos a consecuencia de la apertura de cajas antes de su desempaque normal en el lugar de instalación.

No habrá responsabilidad por las consecuencias que puedan derivarse de las modificaciones o reparaciones inadecuadas, realizadas por orden de **EL CLIENTE** o por un tercero, sin previa autorización.

El tiempo de respuesta si el equipo se encuentra en soporte será de 3 días hábiles; si no se encuentra con servicio de soporte, el tiempo de respuesta será de 45 días.

Proceso para utilizar y solicitar cambio o refacción de una pieza por garantía.

1. **El Cliente** reporta el Problema.
2. Se ejecuta procedimiento de reporte de falla o Soporte Técnico (si tiene contrato de soporte activo)
3. Se verifica antecedentes y se valida que es un problema del Hardware.
4. Se reporta el cliente Nro. de RMA (Return Merchandise Authorization) con el cual se gestiona la garantía.

5. Se procede a iniciar proceso de verificación y reparación de la pieza defectuosa, de encontrarse que esta tiene arreglo procede o de otra forma entregara una pieza nueva. Si al verificar que la mercancía defectuosa presente fallas no cubiertas por la garantía, esta labor de refacción tendrá costo, valor que será reportado previamente al cliente para su autorización de reparación con costo.