ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

1. Soporte y atención de solicitudes

1.1. Niveles de servicio:

Tiempo de resolución

El tiempo entre la asignación o notificación del caso por parte del usuario y la solución a éste se determinará como tiempo de resolución.

El tiempo de resolución se determina según el nivel calculado para la falla o solicitud.

Tiempos de resolución según los niveles:

Nivel	Descripción	Tiempo de Resolución Días Hábiles	Horarios de Atención
Nivel 1	Prioriza funciones críticas con alta disponibilidad y tiempos de respuesta y resolución rápidos.	1 a 3 días	5X9 L-V (8am – 5pm)
Nivel 2	Cubre funciones importantes con altos niveles de servicio, pero con tiempos ligeramente más flexibles que el Nivel 1	4 a 6 días	5X9 L-V (8am – 5pm)
Nivel 3	Se centra en funciones de soporte con niveles de servicio adecuados pero menos estricto, con análisis profundo , desarrollo de parches, o cambios de infraestructura	Tiempo estimado bajo solicitud y/o presentación de cronograma.	5X9 L-V (8am – 5pm)

Ejemplos solicitudes puntuales:

- Solicitudes de cambios en Plantillas, formatos, Actualización de datos de 4 a 6 días.
- Solicitud de informes, que no se obtienen por la plataforma de 5 a 7 días.
- Ajustar tasas de impuestos según descuentos o nuevas regulaciones, 3 a 5 días.
- Solicitud requerimientos de información y ajustes por PQR de 4 a 6 días.
- Parametrización y ajustes de usuarios y/o delegados de 1 a 3 días.

Las interrupciones planificadas del servicio (de ambas partes) serán notificadas con una antelación de 48 horas calendario (ventanas de mantenimiento preventivo), y podrán ser ejecutadas y realizadas únicamente en el horario establecido entre las partes, previa aprobación del supervisor del contrato de parte de la entidad y JIKKOSOFT S.A.S.

Las operaciones de mantenimiento correctivo para solucionar algún incidente se deben notificar por parte de JIKKOSOFT S.A.S a la entidad mínimo (3) horas de anticipación y de acuerdo con las políticas del comité de gestión de cambios definido entre la entidad y JIKKOSOFT S.A.S.

Para el cálculo de la disponibilidad o tiempos de solución, se excluyen las ventanas de mantenimiento que hayan sido programadas y autorizadas por las Partes.

Cuando se presenta una falla que afecte la disponibilidad del servicio, JIKKOSOFT S.A.S deberá enviar al supervisor del contrato o quien delegue la entidad, el reporte técnico correspondiente dentro de las 72 horas hábiles siguientes al incidente, el cual deberá indicar:

- La relación de los servicios afectados.
- El tiempo de afectación del servicio.
- La causa que generó el incidente.
- El plan de acción correspondiente.

Es importante aclarar que este reporte dependerá de acuerdo al grado de complejidad del diagnóstico.

1.2. Disponibilidad de servicio

Se debe asegurar la disponibilidad de los componentes que participan de forma directa o indirecta en la prestación de los servicios acordados.

ITEM	COMPONENTE	HORARIO DE SERVICIO	RESPONSABLE
1	Servidores de Aplicaciones y Bases de Datos	Lunes a lunes (6am a 11pm)	JIKKOSOFT (AWS)
2	Software SILIN	Lunes a lunes (6am a 11pm)	JIKKOSOFT S.A.S

1.3. Indicadores de gestión

a. Disponibilidad

- La disponibilidad mínima del servicio será de 98.0% mensual de servicio en línea, y aplica para todos los elementos de hardware y software que estén a cargo de JIKKOSOFT S.A.S.

- El porcentaje de disponibilidad mínima del servicio se calculará con la siguiente fórmula:

Fórmula	P = A/B x 100.
A =	Número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.

B =	Número de horas del mes que debería estar disponible el servicio (ver horarios de servicio por componente).
P =	Es el porcentaje de disponibilidad efectiva.

- JIKKOSOFT se compromete a garantizar el nivel de disponibilidad mensual definido en este documento. Si el servicio falla, JIKKOSOFT, garantiza que el acceso al software será restaurado o corregido en el intervalo definido en este documento.

- En los eventos en los que la prestación del servicio se encuentre en mantenimiento preventivo o correctivo, JIKKOSOFT notificará, de ser posible, con al menos 48 horas de antelación, la necesidad de realizar dichas reparaciones o modificaciones. Este mantenimiento se intentará realizar durante horas no pico, para que la afectación del funcionamiento y funcionalidad del servicio sea lo menor posible. Estos mantenimientos no están contemplados dentro del indicador de disponibilidad.

- Al implementar el Servicio SILIN SaaS, JIKKOSOFT S.A.S. pondrá a disposición de la entidad el aplicativo SILIN, alojado en la nube a través de AWS, que garantiza una disponibilidad del 98 %. Para su correcto funcionamiento, se requiere una conexión a internet con una disponibilidad equivalente.

b. Atención Solicitudes

Se debe asegurar que las actividades de la operación diaria y la gestión de solicitudes sean atendidas de forma oportuna de acuerdo con los niveles de servicio acordados.

- El porcentaje de cumplimiento mínimo en la atención de solicitudes de niveles de servicio será del 96%, y aplica para todos los elementos de software que estén a cargo de JIKKOSOFT S.A.S.

- El porcentaje de cumplimiento mínimo en la atención de solicitudes de niveles de servicio se calculará con la siguiente fórmula:

Fórmula	NS = IO/IT x 100.
IO =	Número de solicitudes atendidas oportunamente y dentro los tiempos de los niveles de prioridad durante el mes.
IT =	Número total de solicitudes del mes asignados a JIKKOSOFT
NS =	Es el porcentaje de atención de solicitudes efectivo.

- El cálculo del indicador mensual, se realizará por parte del proveedor y será presentado a más tardar el 7mo día hábil de cada mes.

1.4. Centro de soporte

c. Incidentes y Solicitudes

Cualquier incidente o solicitud sobre los servicios contratados deberán ser reportados por los canales descritos para los reportes, directamente al supervisor del contrato o a quien él delegue.

d. Esquema de atención

La solicitud de servicio será exclusiva del supervisor del contrato o a quien él delegue como ingeniero TI de la entidad, será responsable de identificar la falla y definirá el tipo de incidencia.

1.5. Plan de escalamiento

El plan busca definir el esquema de comunicación entre las partes, cuando algún cambio en el modelo de negocio genera impacto a los requerimientos de servicio. Los contactos definidos tendrán a su cargo las siguientes responsabilidades

- El supervisor del contrato informará al proveedor la delegación de las comunicaciones de personal para realizar las actividades de comunicación de fallas y ajustes técnicos.

- El proveedor proporcionará los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, chats, correos electrónicos entre otros) necesarios para realizar la solicitud o requerimientos de soporte.

- Informar a la mesa de servicio la interrupción o degradación del servicio

- Informar sobre cambios en los modelos de negocio que impacten los requerimientos o incidentes del servicio.

2. Integración funcional de SILIN hacia clientes y/o proveedores

Esta sección establece las condiciones bajo las cuales el sistema SILIN opera en el contexto de integraciones con otros sistemas. Específicamente, se define la responsabilidad de SILIN en cuanto al funcionamiento interno del sistema, distinguiéndose de las responsabilidades que recaen en otros sistemas o proveedores externos.

2.1. Alcance del Sistema SILIN

Responsabilidad interna de SILIN

- **Funcionalidad interna:** SILIN es responsable del correcto funcionamiento de todos los procesos y funcionalidades que se ejecutan dentro del sistema. Esto incluye, pero no se limita a, la gestión de datos, procesamiento de transacciones, generación de informes y cualquier operación realizada dentro del entorno de SILIN.
- **Respuesta a incidentes:** SILIN es responsable de la detección, análisis y resolución de incidentes que ocurran dentro del sistema. Cualquier fallo relacionado con la infraestructura interna de SILIN, la lógica de negocio implementada, o la comunicación entre componentes internos será gestionado por el equipo de SILIN.
- **Generación de logs y reportes:** SILIN registrará todas las actividades relevantes que ocurran dentro del sistema, incluyendo errores y eventos críticos. Estos registros se utilizarán para generar reportes detallados que permitan el análisis de cualquier problema interno.

Limitación de responsabilidad externa

- **Sistemas externos:** SILIN no es responsable por fallos, errores o problemas que ocurren en sistemas externos con los cuales se integra. Esto incluye APIs, servicios web, bases de datos, u otras aplicaciones gestionadas por terceros.

Cualquier incidencia originada fuera de SILIN debe ser gestionada por el proveedor o propietario del sistema externo.

- **Comunicación entre sistemas:** Mientras que SILIN asegura la correcta transmisión de datos y la interacción con otros sistemas según las especificaciones de integración acordadas, cualquier problema derivado de la recepción, procesamiento o almacenamiento de datos en el sistema externo no es responsabilidad de SILIN.
- **Incidentes de Terceros:** En caso de un incidente que involucre tanto a SILIN como a un sistema externo, el equipo de SILIN colaborará en la identificación del problema, pero la resolución de cualquier fallo fuera del entorno de SILIN recae en el proveedor o gestor del sistema externo.

2.2. Proceso de integración

2.2.1 Análisis de viabilidad

Antes de iniciar cualquier integración, se realizará un análisis de viabilidad que incluirá:

- Evaluación de la compatibilidad tecnológica con el software externo vs SILIN
- Análisis de los riesgos potenciales y de seguridad en la integración con SILIN
- Evaluación de alternativas y desarrollos adicionales, para integración con aplicaciones de terceros

El documento de análisis de viabilidad será presentado al cliente en una sesión formal donde se discutirán los hallazgos y recomendaciones.

Nota: Jikkosoft se reserva el derecho de declinar la integración si el análisis de viabilidad revela riesgos significativos o incompatibilidades insuperables. En tal caso, se proporcionarán explicaciones detalladas y, de ser posible, propuestas alternativas.

2.2.2 Requisitos para integraciones

Para proceder con una integración, se deben cumplir los siguientes requisitos:

A. El software externo debe API de Conexión
B. Ambiente de Pruebas
C. Documentación Técnica
D. Soporte Técnico

A. API de conexión

- El sistema externo debe proporcionar una API de conexión.

- La API debe utilizar protocolos estándar (por ejemplo, REST o SOAP).
- Debe implementar métodos de autenticación seguros (por ejemplo, OAuth 2.0, JWT).
- Se requiere el uso de HTTPS
- Opcional: VPN para las comunicaciones externas con SILIN.

B. Ambiente de pruebas

- Debe existir un ambiente de pruebas de la app para integrarse con SILIN.
- El ambiente de pruebas debe ser funcionalmente equivalente al de producción.
- Debe estar disponible durante todo el proceso de desarrollo y mantenimiento.

Razones:

- Permite la validación de integraciones sin riesgo para los datos de producción.
- Facilita la detección temprana de problemas.
- Permite realizar pruebas de rendimiento y carga sin afectar la operación real.

C. Documentación técnica

- Manual de integración con ejemplos de código en lenguajes comunes.
- Descripción detallada de todos los endpoints, parámetros y respuestas.
- Guía de resolución de problemas comunes.

Ejemplo de documentación aceptable:

- Especificación OpenAPI (https://www.openapis.org/)
- Documentación interactiva (por ejemplo, Postman Collections)
- Manual técnico detallado en formato PDF o HTML con ejemplos de código

D. Soporte técnico

- Debe existir un punto de contacto técnico designado de la app externa.
- Se requiere un proceso claro de escalamiento para la resolución de problemas.

2.3 Métodos alternativos de integración

En caso de que no sea posible una integración vía API, se podrán considerar los siguientes métodos alternativos:

- Intercambio de archivos (SFTP)
- Web Services SOAP

Nota: Métodos como web scraping o RPA solo se considerarán como último recurso debido a su fragilidad y necesidad de mantenimiento continuo.

2.4. Procedimiento de notificación y gestión de incidentes

Gestión de Incidentes con Sistemas Externos

Si se detecta un problema en la interacción con un sistema externo, SILIN notificará al cliente y al proveedor externo, detallando el alcance del problema desde la perspectiva de SILIN.
SILIN no es responsable de la resolución de problemas que ocurran en el sistema externo, pero proporcionará la información necesaria para facilitar la investigación y resolución por parte del proveedor externo.

Notificación al Cliente

En todos los casos de incidentes y/o cambios que involucren integraciones con sistemas externos, SILIN se compromete a mantener informado al cliente sobre el estado del problema, incluyendo las acciones que SILIN ha tomado y cualquier información relevante proporcionada por el sistema externo.

2.5. Roles y responsabilidades

- **Equipo de Soporte SILIN:** Proporciona soporte técnico para resolver cualquier incidente relacionado con el funcionamiento interno de SILIN.
- **Proveedores Externos:** Responsables del mantenimiento y resolución de problemas en los sistemas externos con los cuales SILIN se integra.

2.6. Cambios y actualizaciones

- Cualquier cambio solicitado en los procesos de integración debe ser notificado por las partes con al menos 30 días de anticipación.
- Se debe proporcionar documentación actualizada para cada cambio.
- Jikkosoft se reserva el derecho de requerir un período de pruebas para validar los cambios antes de su implementación en producción.