

El Acuerdo de Nivel de Servicio o Service Level Agreement (SLA) permite al Departamento de Implementación y Soporte brindar las condiciones controladas generales de la prestación del servicio y soporte técnico al cliente, donde el “Departamento de Implementación y Soporte” es el esquema de mesa de servicio y ayuda que permite resolver los problemas relacionados con los productos y servicios de Visión Tecnológica S.A.S.

Dentro del SLA se definen los tiempos y los porcentajes de prestación de servicios de manera global, más no enunciativo para un solo cliente.

## 1. HORARIOS DE ATENCIÓN

- Lunes a viernes de 8AM a 12:30PM y de 2PM a 6PM

### 1.1. Días del año sin provisión del servicio

- Días festivos en Colombia.
- Sábados y domingos.
- 26 y 27 de marzo.
- 24 y 31 de diciembre.

## 2. REPORTE DE CASOS

Lo siguiente describe la naturaleza del servicio provisto por el Departamento de Implementación y Soporte hacia los clientes:

**2.1 Asistencia** - Todas nuestras asistencias de soporte, implementaciones, capacitaciones y cursos son dictadas de manera virtual desde la ciudad de Medellín.

- ✓ En caso de requerir visitas presenciales los viáticos y desplazamientos no están incluidos deben ser asumidos y pagados por el cliente y se cotizaran si son necesarios en el momento que se requieran porque las tarifas son susceptibles a cambios.

**2.2 Asistencia sobre Incidentes** - Una situación que cause que algunos o todos los servicios proveídos por Visión Tecnológica S.A.S queden fuera de servicio sin incluir reportes e informes configurados por Visión Tecnológica S.A.S o un tercero.

**2.3 Asistencia sobre Consultas** - Un requerimiento de asistencia para completar una tarea; por ejemplo, una llamada preguntando como ejecutar una acción con una herramienta de los productos de Visión Tecnológica soportados en este SLA. Esto es conocido como entrenamiento "Just-inTime". Para este tipo de asistencias el cliente dispondrá de 15 minutos por llamada para la resolución del requerimiento por parte del Ingeniero Soporte e Implementación, sin que el número de llamados por este concepto sea superior a 2 en el transcurso de 30 días. Luego de un llamado por este concepto, el cliente podrá realizar una nueva consulta con la asignación de un nuevo ticket de soporte.

En caso de necesitar extender el llamado porque así lo exija el requerimiento del cliente, se atenderá el caso como un proceso de consultoría facturable de acuerdo con el tiempo que tome la solución del mismo. En cualquier caso, será el cliente quien apruebe o no, la continuidad del

proceso luego de conocer las condiciones técnicas y comerciales. La facturación del tiempo se hará por horas completas y no por fracciones de horas.

**2.4 Asistencia sobre Requerimientos** - Se atenderán los requerimientos de cualquier problema o duda del cliente relacionados con el funcionamiento y operación de los aplicativos desarrollados por Visión Tecnológica S.A.S soportados en este SLA, pudiendo implicar la facturación de tiempo de acuerdo a las indicaciones y aprobaciones del cliente.

Para la prestación del servicio de soporte, será necesario que el cliente tenga todas sus licencias activas con registro vigente en el sistema de control de licenciamiento de Visión Tecnológica S.A.S que le otorga el derecho a recibir el servicio. En casos excepcionales en los que no se pueda realizar la actualización del registro, será la Gerencia Comercial quien autorice la prestación del servicio.

Cuando un cliente reporte un caso al Departamento de Implementación y Soporte, se le deberá requerir la siguiente información, en forma total o parcial según la naturaleza del llamado.

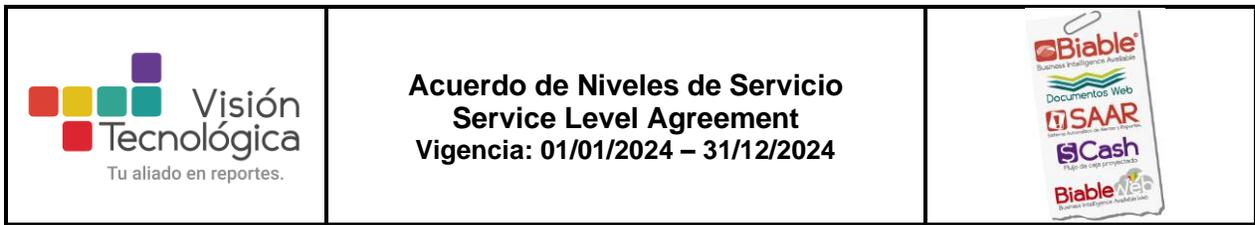
- Nombre y Apellido
- Nombre y NIT de la compañía
- Número de teléfono
- Software ERP y/o tipo de base de datos
- Descripción narrativa del caso
- Pruebas realizadas previamente.

Debe esperarse que el cliente disponga de esta información al efectuar el llamado. Sin embargo, si el cliente no puede localizar esta información, los Ingenieros Soporte e Implementación asistirán al cliente para localizar los datos. A mayor información provista directamente por el cliente, menor será la duración del soporte.

Si el llamado del cliente se efectúa en un horario con provisión del servicio, el cliente dispondrá de las siguientes alternativas de comunicación:

- **Vía telefónica y WhatsApp a los números:**
  - Celular 3137435411
  - Celular 3046334964
- **Vía correo electrónico a:**
  - [soporte@visiontecnologica.com](mailto:soporte@visiontecnologica.com)
- **Vía ChatOnLine en nuestra página principal:**
  - [www.visiontecnologica.com](http://www.visiontecnologica.com)

Si el llamado del cliente se efectúa en un horario sin provisión del servicio, el cliente dispondrá de las siguientes alternativas de comunicación:



- **Vía correo electrónico y WhatsApp**
  - [soporte@visiontecnologica.com](mailto:soporte@visiontecnologica.com)
  - Celular 3137435411
  - Celular 3046334964

### 3. REGISTRO DE LOS CASOS

El Departamento de Implementación y Soporte registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida. Dicho registro se efectuará sobre el software de registro & tracking interno. Se generará un ticket de soporte, implementación, consultoría o actualización según sea el caso, cuyo identificador debe ser suministrado y exigido por el usuario y del cual se enviarán detalles al correo electrónico principal del cliente registrado en Visión Tecnológica S.A.S.

Es responsabilidad del Ingeniero Soporte e Implementación asegurarse de que el cliente conozca las condiciones en las que se presta el servicio, especialmente en lo relacionado a eventos que puedan generar costos adicionales para el cliente o cambios sustanciales en las condiciones del software.

Es responsabilidad del cliente reportar a Visión Tecnológica S.A.S por los medios oficiales y oportunamente, el cambio de correos electrónicos, direcciones, teléfonos, contacto principal y reasignación de licencias de Biable para garantizar la oportunidad en la atención y comunicación.

### 4. TIPOS DE CASOS

Existen tres tipos de actividades de servicio que el personal de Departamento de Implementación y Soporte puede proveer a los clientes:

**4.1 Soporte Funcional:** Actividades relacionadas con el diagnóstico, mantenimiento y/o solución de fallas funcionales de los productos soportados en este SLA. (VER TIPOS DE ASISTENCIA)

**4.2 Capacitación de cliente:** Toda aquella actividad que conlleva a la expansión del conocimiento de nuestros clientes con respecto a los productos soportados en este SLA. (VER TIPOS DE ASISTENCIA)

**4.3 Consultoría:** Actividades relacionadas con la asistencia o la intervención directa en la construcción de reportes y desarrollo de soluciones de acuerdo a los requerimientos del cliente. (VER TIPOS DE ASISTENCIA).

### 5. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOPORTADOS

- Biable
- Biable Web
- Sistema Automático de Alertas y Reportes – SAAR
- Cash
- Portal [www.documentosweb.com](http://www.documentosweb.com)
- Sistema de Importación de datos Inteligente - SIMDI

### 6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

#### 6.1 Biable



- Sistema operativo Windows® 10 o superior a 64 o 32 bits
- Microsoft Office® 2016 o superior
- Espacio libre en disco duro de 300GB.
- Procesador Core i5 (o similares) de 2.0GHz o superior
- Memoria RAM de 8GB
- Permisos de lectura y escritura sobre la carpeta de Archivos de Programa
- Disponibilidad parcial de una persona del área de sistemas para resolver inquietudes puntuales del proceso
- ODBC's creados para realizar la conexión de Biable® con la base de datos

### 6.2 SAAR

- Biable versión 6.1 o superior instalado y funcional
- Usuario de Windows nombrado BiableSAAR
- El usuario debe proporcionar la contraseña del usuario creado en Windows
- En la opción "Iniciar sesión como proceso por lotes" de las Directivas de Seguridad Local debe incluirse el usuario de Windows creado
- Permisos de lectura y escritura sobre la carpeta de Archivos de Programa
- Disponibilidad parcial de una persona del área de sistemas para resolver inquietudes puntuales del proceso
- Se requiere cuenta de correo y clave, desde la cual llegarán los informes.

### 6.3 CASH

- Equipo de pruebas o de usuario final con Microsoft Windows XP ServicePack 2 o superior a 64 o 32 bits.
- Microsoft Office 2007 o superior a 32 bits.
- Espacio libre en disco duro de 2GB.
- Memoria RAM de 2GB.
- Permisos de lectura y escritura sobre la carpeta de Archivos de Programa.
- Biable® versión 6 o superior con convenio de mantenimiento y soporte actualizado. En caso de no tener Biable instalado, Visión Tecnológica instalará la versión más reciente con cargo a la cuenta del cliente
- TeamViewer 7 o acceso por escritorio remoto.
- Nombre e IP del servidor que aloja la base de datos de Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- Usuario y contraseña de acceso al servidor.
- Si tienen una versión de SQL Server a 32 bits instalada, usuario de SQLEXPRESS con permisos de lectura y escritura. En caso de no tenerla, Visión Tecnológica realizará la instalación de la versión Express.
- Disponibilidad de una persona del área de sistemas para resolver inquietudes puntuales del proceso.

**Nota:** Si el SQL se instala en el equipo del usuario el SQL server se debe de ampliar la memoria al doble

#### 6.4 SIMDI

- El Sistema Operativo: Windows 7 o superior.
- El equipo debe contar con Microsoft SQL Server instalado, sin importar la versión.
- Se debe tener el nombre de la instancia, usuario y clave de SQL a la cual se conectará SIMDI

### 7. ALCANCE DE LOS TEMAS DE SOPORTE TÉCNICO

#### 7.1 Instalación y Configuración

Los siguientes temas son considerados competentes para el programa de Soporte Técnico:

- Soporte en el proceso de instalación. El alcance del soporte se limita a la ejecución de instaladores y configuración de los productos soportados en este SLA o a una guía de instalación del producto en caso de que el cliente decida hacerse responsable del procedimiento.
- Recomendaciones sobre la solución de problemas típicos que ocurren durante la instalación.
- Recomendaciones generales acerca de la copia de seguridad del software, sobre la migración desde un servidor local a uno remoto y sobre los traslados de licencias.

Los siguientes problemas están fuera del alcance del soporte técnico.

- Preparación o de desplazamiento de copias de archivos en el servidor o en un equipo local.
- Diagnóstico de software de terceros instalado en el servidor de un cliente o en un equipo local.

#### 7.2 Mejora de rendimiento del producto

Los siguientes temas se encuentran dentro del ámbito de aplicación de asistencia técnica:

- Las recomendaciones generales sobre la elección del sistema operativo de Microsoft y recomendaciones sobre las configuraciones del mismo para mejorar el desempeño de los proyectos relacionados con productos soportados en este SLA.

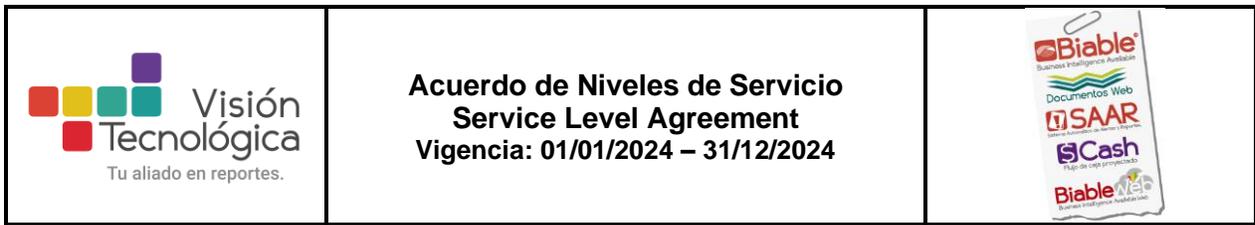
Los siguientes temas están fuera del alcance de asistencia técnica:

- "Diagnóstico" o pruebas de tensión en el servidor del cliente.
- Optimización del código o los algoritmos de los componentes o módulos.

#### 7.3 Actualizaciones de productos y mantenimiento

Los siguientes temas están dentro del alcance del apoyo técnico:

- Investigación y eliminación de problemas que pudieran aparecer durante la actualización del software en relación a la clave de licencia.
- Detección y eliminación de problemas que podrían ser causados por un proceso de instalación o actualización incorrecta del producto.
- Errores de productos Visión Tecnológica S.A.S



Los siguientes temas se encuentran dentro del ámbito de aplicación de asistencia técnica:

- Errores o fallas en el tiempo de ejecución o de operación de los productos.
- Asistencia en la solución y corrección de problemas relacionados con el fallo del sistema.
- Errores del software. Diagnósticos realizados para determinar la razón del error del software.
- El error identificado, en su caso, puede ser eliminado ya sea a través de diagnósticos o en futuras actualizaciones, dependiendo de la naturaleza del error.

Los siguientes problemas están fuera del alcance de asistencia técnica:

- Instalación de software de terceros de detección de errores y eliminación. (Sólo se podrán aportar instrucciones o recomendaciones generales).
- Errores en la base de datos. (Sólo se podrán aportar instrucciones o recomendaciones generales).
- Reconfiguración de tareas programadas de informes automatizados con SAAR y BIABLE por formateos/pérdida de equipos, cambios de máquina o cambios en la máquina que no correspondan a fallas funcionales del software.

Cuando en el diagnóstico del incidente reportado el Ingeniero Soporte e Implementación detecte que el origen del mismo obedece a causas externas a los productos soportados en este SLA o a eventos fuera del alcance detallado, el tiempo invertido en las actividades relacionadas podrá ser facturado a cargo del cliente al valor de la tarifa vigente por hora.

Las reinstalaciones, entendidas como instalaciones de los productos soportados en este SLA por formateo, pérdida, daño o cambio de equipos, así como los traslados de licencia entendidos como la cesión de una licencia de Biable/SAAR de un usuario a otro dentro de la misma compañía, tendrán un costo de \$ 375.100 + IVA por usuario.

#### 7.4 Procesos de Desarrollo

Los siguientes problemas son en el ámbito de apoyo técnico.

- Errores o fallos en el código de programación del producto dentro de la vigencia de la garantía (Según acuerdo Comercial).

Los siguientes problemas están fuera del alcance de asistencia técnica:

- Consulta sobre los principios generales de la programación.
- Implementaciones personalizadas, definidas por las operaciones lógicas y algoritmos del usuario.
- El diagnóstico de cualquier código de software de terceros o cualquiera de sus componentes.
- Desarrollo de componentes personalizados o scripts, módulos de software o scripts.
- Modificación del código de los módulos del sistema existente o componentes para adaptarlos a tareas específicas (a menos que dichas modificaciones estén, de alguna manera, relacionadas con correcciones de errores esenciales del software).
- Desarrollo de scripts personalizados para la integración con otros sistemas.

	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b> <b>Service Level Agreement</b> <b>Vigencia: 01/01/2024 – 31/12/2024</b>	
--	---	--

## 7.5 Procesos de consultoría

Los procesos de consultoría realizados por Visión Tecnológica S.A.S. como construcción y parametrización de reportes personalizados no se encuentran bajo la cobertura de este documento debido a la imposibilidad de Visión Tecnológica S.A.S de controlar los cambios realizados a dichos reportes o informes por parte del usuario.

## 7.6 Procesos portal [www.documentosweb.com](http://www.documentosweb.com)

- Los documentos alojados en el portal están contemplados con una permanencia de máximo 3 años.
- Las suscripciones Basic permiten subir hasta 1.000 documentos en el año, llegado el caso de superar la cantidad sin a ver finalizado el año en curso puede escalar a la suscripción Premium y se tomara como descuento el valor ya pagado por la compañía.

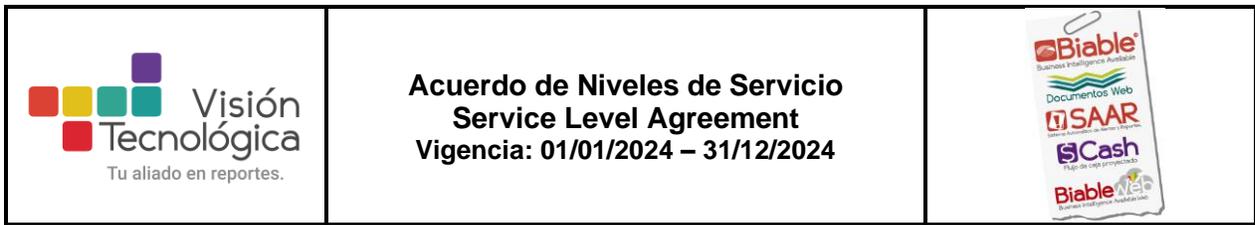
## 8. VISITAS PRESENCIALES

Las visitas presenciales podrán ser requeridas por el cliente en eventos de soporte, capacitación, consultoría, implementación o actualización y facturadas a la tarifa vigente al momento de solicitar el servicio. En todos los casos, el tiempo mínimo de la visita no podrá ser inferior a 3 horas. Pueden aplicarse valores adicionales por concepto de gastos de viaje, desplazamiento, alimentación y hospedaje según la localización del cliente y las condiciones de cada propuesta comercial.

## 9. ENTREGA DE PROYECTOS

### 9.1 Implementaciones y actualizaciones

- El Departamento de Implementación y Soporte atenderá la implementación de nuevas licencias y la actualización de claves y seriales correspondientes a los procesos de actualización de los convenios de mantenimiento y soporte en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha factura. Si agotado este periodo el cliente no ha suministrado el acceso a los ingenieros de Visión Tecnológica S.A.S para realizar dichos procedimientos, el cliente deberá cancelar un valor de \$ 375.100 + IVA para realizar la implementación o actualización correspondiente. Finalizada la implementación y/o actualización, se enviará Control de Visita como Acta de Entrega del proyecto y el cliente dispondrá de 3 días hábiles para devolver el documento firmado o exponer observaciones, inconformidades o fallas detectadas que serán evaluadas por el Departamento de Implementación y Soporte. Transcurrido este periodo sin respuesta del cliente, Visión Tecnológica entenderá que el proyecto ha sido recibido a satisfacción.
- La Licencia de Uso Biable (serial) tienen una vigencia anual; usuarios cuyo convenio de uso y soporte no esté vigente, perderán el derecho al soporte y al uso de la herramienta hasta adquirir nuevamente el convenio.
- Para activar de nuevo el convenio vencido y no recurrente, aplicará la tarifa retroactiva por el tiempo no pagado.



## 9.2. Consultoría y Desarrollo

Al finalizar los procesos de consultoría y desarrollos especiales, el cliente dispondrá de 3 días hábiles para devolver el documento firmado o exponer observaciones, inconformidades o fallas detectadas que serán evaluadas por el Departamento de Implementación y Soporte. Transcurrido este periodo sin respuesta del cliente, Visión Tecnológica entenderá que el proyecto ha sido recibido a satisfacción.

## 10. NIVELES DE RESOLUCIÓN DE CASOS

Las solicitudes de soporte técnico serán atendidas en orden de llegada. El plazo máximo de respuesta dependerá del nivel de servicio definido. El Departamento de Implementación y Soporte deberá resolver el 90% de los casos en el primer nivel, siendo otro objetivo la resolución del 5% de los casos en el segundo nivel y el 5% restante en el tercer nivel.

Las definiciones de niveles de resolución de casos son:

### 10.1 Resolución en primer nivel

- El caso es resuelto por el Ingeniero Soporte e Implementación durante el primer contacto con el cliente sin interrumpir el llamado luego de la asignación de un ticket de soporte.
- El caso es resuelto por el Ingeniero Soporte e Implementación entre la llamada inicial y una llamada que este efectúa al cliente con la solución del problema

### 10.2 Resolución en segundo nivel

- El caso es resuelto en base a un análisis más profundo de la situación, realizándose pruebas de laboratorio o investigación con otros Ingenieros o el responsable del área.
- El caso es resuelto por el Ingeniero Soporte e Implementación entre la llamada inicial, máximo 2 llamadas de seguimiento y una llamada final que éste efectúa al cliente con la solución del problema.

### 10.3 Resolución en tercer nivel

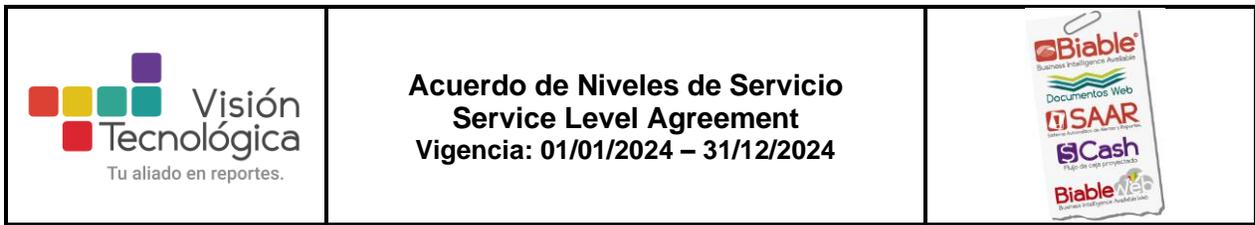
- Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado por el Departamento de Implementación y Soporte al Departamento de Desarrollo.
- El caso es resuelto contactando al cliente por parte del Ingeniero Soporte e Implementación, por medio de correo electrónico, mensajería instantánea o telefónicamente.

## 11. TIEMPO DE RESPUESTA DEL LLAMADO

El Departamento de Implementación y Soporte deberá responder el 90% de las llamadas telefónicas generales dentro de un período de tiempo de 4 horas laborables.

El Departamento de Implementación y Soporte deberá responder el 90% de los correos electrónicos dentro de un período de tiempo de 8 horas laborables.

El Departamento de Implementación y Soporte deberá responder el 90% de peticiones de soporte vía **Teams** dentro de un período de tiempo de 4 horas laborables.



El Departamento de Implementación y Soporte deberá responder el 90% de peticiones de soporte vía **ChatOnLine** dentro de un período de tiempo de 5 minutos.

El Departamento de Implementación y Soporte deberá responder el 90% de peticiones de soporte vía **ChatOffLine** dentro de un período de tiempo de 24 horas laborables

## 12. MANEJO DEL LLAMADO

Los Ingenieros Soporte e Implementación tratarán con cortesía y respeto a cada uno de los clientes que requieran asistencia del Departamento de Implementación y Soporte, asegurándose de responder rápidamente y dentro de los términos establecidos al requerimiento efectuado. Es de esperar que de igual modo los clientes se refieran al Departamento de Implementación y Soporte en forma respetuosa. Cualquier abuso deberá ser notificado al responsable del Departamento de Implementación y Soporte.

## 13. CIERRE DEL CASO

Un caso puede considerarse cerrado solo cuando ocurre una de las siguientes situaciones:

13.1 El cliente está satisfecho con la solución y considere que el caso puede cerrarse. Al final de cada caso, el Ingeniero de Departamento de Implementación y Soporte deberá (respecto al cliente):

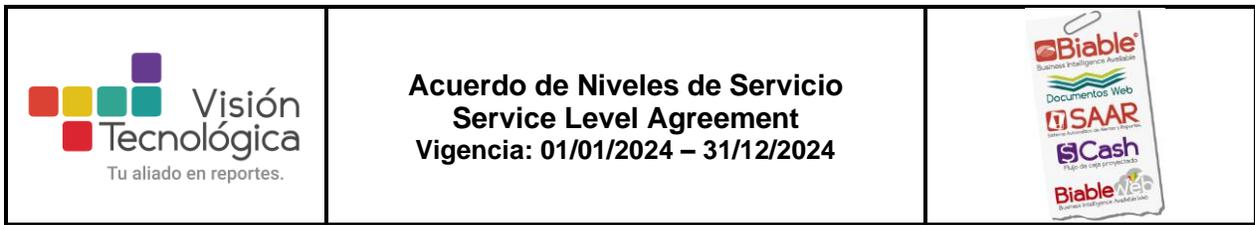
- Explicar la solución.
- Preguntar si el cliente está satisfecho con la solución.
- Hacer las recomendaciones pertinentes.
- Preguntar si tiene otra consulta adicional para efectuar.
- Enviar de manera inmediata el control de visita.

13.2 El Ingeniero Soporte e Implementación hará máximo 3 intentos de contacto con el cliente durante las 72 horas posteriores al reporte del cliente. Cumplidos los 3 contactos, el caso será considerado abandonado por el cliente y el Ingeniero Soporte e Implementación procederá al cierre del ticket respectivo y a la generación/envío del control de visita con los pormenores del caso. El cliente deberá solicitar un nuevo ticket de soporte en el momento que requiera la asistencia nuevamente.

13.3 Si el contacto se realiza por ChatOnLine, tanto el cliente como el Ingeniero Soporte e Implementación deben responder los mensajes dentro de un periodo de tiempo de 5 minutos. Transcurrido este periodo de tiempo sin recibir respuesta del Ingeniero Soporte e Implementación, el cliente puede reportar el caso al jefe de área. Transcurrido este periodo de tiempo, el Ingeniero Soporte e Implementación informará al cliente que debe cerrar la ventana de chat por ausencia de respuesta; si este mensaje no es respondido en 1 minuto, el Ingeniero Soporte e Implementación dará por terminada la atención y el cliente deberá hacer una nueva solicitud de chat.

## 14. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

### 14.1 Resolución en primer nivel



El 95% de los casos serán resueltos en el término de 4 horas luego del contacto inicial entre el Ingeniero Soporte e Implementación y el cliente. El 3% de los casos como máximo, será escalado a soporte de segundo nivel y el 2% de los casos será escalado a soporte de tercer nivel. Responsable: Ingenieros Soporte e Implementación – Dueño del caso.

#### **14.2 Resolución en segundo nivel**

El 95% de los casos serán resueltos en el término de 72 horas a partir del contacto inicial entre el Ingeniero Soporte e Implementación y el cliente. El 5% de los casos como máximo, será escalado a soporte de tercer nivel. Responsables: Ingenieros Soporte e Implementación – Dueño del caso. Director de Soporte e Implementación.

#### **14.3 Resolución en tercer nivel**

El Departamento de Desarrollo, determinará el tiempo que tome la resolución del problema, dependiendo de las siguientes variables:

Nivel de complejidad

Apoyo del cliente (en caso de ser necesario)

Disponibilidad

Responsables: Ingeniero Soporte e Implementación – Dueño del caso. Director de Soporte e Implementación. Ingeniero o director del Departamento de Desarrollo.

### **15. CALLBACKS E INFORMACIÓN DE ESTADO DEL CASO**

En caso de que la solución de un soporte tome un tiempo considerable, el Departamento de Implementación y Soporte deberá explicar al cliente la razón de la demora y acordar con este una frecuencia de actualización del estado del caso, ej.: cada 12 horas laborables o a una hora especificada. El Departamento de Implementación y Soporte será responsable de comunicarse con el cliente en el tiempo acordado.

### **16. OWNERSHIP DEL CASO**

El Ingeniero de Departamento de Implementación y Soporte será responsable por el seguimiento del estado de todos los casos abiertos. El/La Ingeniero que reciba la llamada será automáticamente considerado "dueño/a" del caso en el Departamento de Implementación y Soporte. El cliente que efectúe el llamado será considerado el cliente "dueño" del caso.

### **17. PRIORIDADES**

- Una prioridad será asignada al caso considerando los siguientes criterios:
- La prioridad es establecida por el cliente conjuntamente con el Ingeniero de Departamento de Implementación y Soporte.
- La prioridad no puede ser modificada por el Ingeniero de Departamento de Implementación y Soporte, informándose al cliente posteriormente.
- La prioridad es determinada por el impacto en la operación del sistema.
- La prioridad es determinada por el impacto técnico.

- La prioridad es negociada.

### **17.1 Tipos de prioridades:**

**17.1.1 Prioridad Alta** - Los casos de Prioridad Alta deberán ser atendidos por el Ingeniero Soporte e Implementación en un periodo de tiempo máximo de 2 horas laborables. Los siguientes lineamientos determinan un caso de Prioridad Alta:

- Un caso que afecte un número significativo de usuarios.
- Un caso que afecte ampliamente la inversión económica del cliente, en base a su monto de venta.
- Un caso que detenga los procesos dentro de la empresa.

**17.1.2 Prioridad Normal** - Los casos de Prioridad Normal serán atendidos dentro de los tiempos de respuesta del llamado expuestos en la página 7 de este documento. Los siguientes lineamientos determinan un caso de Prioridad Normal:

- Un caso que afecte la operación de un usuario.
- Un caso que esté afectando el desempeño de los aplicativos desarrollados por Visión Tecnológica S.A.S.
- Un caso que requiera de apoyo por el Departamento de Desarrollo.
- Un caso donde un pequeño grupo de usuarios no pueda usar las aplicaciones.
- Un caso donde un proceso o reportes especiales no funcionen.
- Un caso donde un individuo no pueda usar las aplicaciones de Visión Tecnológica S.A.S.

## **18. ADMINISTRACIÓN DE LA DERIVACIÓN DE CASOS**

El Departamento de Implementación y Soporte será enteramente responsable de la administración y seguimiento de los casos escalados/derivados a otros sectores de resolución. El Departamento de Implementación y Soporte deberá asignar/escalar correctamente un 100% del total de casos asignados/escalados.

## **19. SINTONÍA**

Cuando se analice un caso, es importante que los clientes entiendan que el Ingeniero Soporte e Implementación esperará colaboraciones por parte del cliente, proveyendo información o ejecutando acciones que se le indiquen. Cualquier cliente que rechace asistir al Ingeniero de Departamento de Implementación y Soporte deberá entender que su caso podrá tomar más tiempo para su resolución.

## **20. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES**

**20.1** El cliente debe entender que toda prestación de servicios está regulada por el contenido del SLA. La responsabilidad del cliente en su relación con el Departamento de Implementación y Soporte variará de acuerdo con el servicio deseado. Sin embargo, el cliente acepta todas las políticas, estándares y procedimientos del Departamento de Implementación y Soporte.

**20.2** El cliente afectado llamará al Departamento de Implementación y Soporte para reportar todos los problemas y requerimientos de soporte, especialmente aquellos asociados a los

productos y servicios definidos en el SLA. Se espera que el cliente tenga un conocimiento específico de las herramientas informáticas de las cuales hace uso.

**20.3** Proveerá, al momento del contacto con el Departamento de Implementación y Soporte lo descrito en la definición de REPORTE DE CASOS.

**20.4** Proveerá una clara descripción del problema o situación, sin omitir detalles de las acciones realizadas antes de la presentación del problema. Indicará, si lo hubiese, cualquier uso inusual reciente de las aplicaciones o cualquier cambio en las aplicaciones. Incluirá en la descripción del problema información de equipos y/o componentes, versiones de programa, modelos de equipo, números de serie, entre otros. Se espera que esta información sea recolectada antes de llamar al Departamento de Implementación y Soporte.

**20.5** Proveerá el nombre y teléfono de un contacto alternativo, en caso de que el cliente no esté disponible durante el proceso de resolución del problema (el cliente o el contacto designado deberán estar localizables por el Departamento de Implementación y Soporte durante el proceso de resolución del problema).

**20.6** Proveerá un adecuado y objetivo diagnóstico de la severidad del problema para con el negocio e informará de la criticidad del problema en términos de tiempos o plazos del negocio.

**20.7** En caso del envío de un técnico al puesto de trabajo del cliente, proveerá claras indicaciones sobre el acceso al lugar y gestionará el acceso del Ingeniero al edificio/lugar de atención.

**20.8** En caso del envío de un Ingeniero al puesto de trabajo del cliente, estará presente en el puesto de trabajo a la hora convenida con el Departamento de Implementación y Soporte.

**20.9** La cancelación, modificación o incumplimiento de cronogramas acordados con Visión Tecnológica S.A.S para el desarrollo de cualquier procedimiento, generará modificaciones en los cronogramas globales de los proyectos y en las condiciones comerciales de acuerdo a la siguiente tabla:

Evento	Condición	Implicación
Incumplimiento de agenda	N/A	Facturación de 1 (una) hora adicional o descuento de 1 (una) hora del proyecto.
Modificación de cronogramas Cancelación de agenda	Si no es informado con al menos 48 horas de antelación a la fecha y hora programadas.	Facturación de 1 (una) hora adicional o descuento de 1 (una) hora del proyecto.
Incumplimiento de requerimientos	Si no es informado con al menos 48 horas de antelación a la fecha y hora programadas.	Si la solución requiere del apoyo o es competencia de Visión Tecnológica, se facturará el tiempo que tome la solución del mismo o

	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b> <b>Service Level Agreement</b> <b>Vigencia: 01/01/2024 – 31/12/2024</b>	
--	---	--

		<p>descontará del tiempo disponible del cliente.</p> <p>Si la solución no requiere del apoyo o no es competencia de Visión Tecnológica, se facturará 1 (una) hora adicional o descontará 1 (una) hora del proyecto.</p>
<p>Cancelación de proyecto (Implementación-consultoría-desarrollo y Soporte)</p>	<p>Después de aceptada la propuesta comercial</p>	<p>En caso de que se desista del proyecto luego de ser aprobado formalmente, con este documento vía correo electrónico o soportado con la expedición de orden de compra, Visión Tecnológica podrá disponer del 50% antes de IVA, del valor total de esta propuesta comercial como pago de honorarios, con el objeto de cubrir los gastos incurridos por concepto de tiempo, de ejecución del proyecto, tiempo de desarrollo.</p>

**20.10** Deberá concordar y colaborará en el intento de resolución telefónica del problema, siguiendo y ejecutando las instrucciones provistas por el staff de Departamento de Implementación y Soporte.

**20.11** Informará adecuadamente todo evento relacionado con la resolución en línea. Se espera que el cliente juegue un rol activo en el proceso de resolución.

**20.12** En caso de ser una capacitación el cliente deberá de proveer lo necesario definido en el Documento de Requerimientos para Capacitación.

**20.13** El cliente deberá cumplir con los días y horarios establecidos para la prestación de las capacitaciones e implementaciones, en común acuerdo con el equipo de Departamento de Implementación y Soporte.

El costo de la asistencia presencial del Ingeniero Soporte e Implementación será acordado en \$187.550 COP + IVA por hora de servicio previa agenda y disponibilidad del staff y sobre una base mínima de visita de 3 horas. Pueden aplicarse valores adicionales por concepto de gastos de viaje, desplazamiento, alimentación y hospedaje según la localización del cliente y las condiciones de cada propuesta comercial.

Es responsabilidad del cliente solicitar su número de seguimiento o ticket de servicio para cualquier tipo de solicitud que realice al Departamento de Implementación y Soporte.

**21. ACEPTACIÓN DEL CASO**

Cuando un cliente llame al Departamento de Implementación y Soporte, el Ingeniero que atienda el llamado le asignará un número de referencia que informará al llamante. En este momento se considera que el caso ha sido ingresado al servicio. El número de referencia será utilizado por el cliente para requerir novedades referidas al caso.

Si el reporte del caso ha sido efectuado por otro medio (por email u otros) se le deberá también asignar un número de referencia, el cual se deberá notificar al cliente correspondiente dentro de un plazo de 20 minutos.

Todos estos acuerdos se aplicarán al servicio brindado a los clientes y estarán sujetos a ajustes en base a las condiciones que se presenten durante el proceso de Servicio. Estas variaciones serán informadas a los clientes en un lapso no mayor a 30 días calendario a partir de su cambio.

## **22. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL SLA**

En caso de que se presente algún tipo de modificación y/o cambio en este acuerdo, Visión Tecnológica S.A.S tiene hasta 60 días calendario para notificar a los clientes y presentar una justificación.

## **23. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS**

El primer paso para la resolución de problemas y conflictos es notificar sobre la situación al responsable de recepción de quejas, esta notificación puede ser a través de alguno de los siguientes medios:

- **Vía telefónica y WhatsApp a los números:**
  - Movil 3137435411
  - Movil 3046334964
- **Vía correo electrónico a:**
  - [soporte@visiontecnologica.com](mailto:soporte@visiontecnologica.com)
- **Vía ChatOnLine en nuestra página principal:**
  - [www.visiontecnologica.com](http://www.visiontecnologica.com)

Su queja será atendida y registrada en nuestro sistema para un análisis más detallado de las causas que pudieron originar su inconformidad. Una vez determinada la situación que originó su queja, se generará una acción correctiva que se le hará saber para que usted esté enterado del estado y procedimientos que se generaron debido a su reporte.

**Visión Tecnológica S.A.S.**