

ANEXO 6

TABLA DE NIVELES DEL SERVICIO SLAS “SCOTIA GESTIÓN EMPRESARIAL”

Acerca de los niveles de Servicio (Service Level Agreements o SLAs). Para una correcto y eficiente prestación del Servicio Scotia Gestión Empresarial, ECO realizarán las actividades de cumplimiento del servicio acorde a Niveles de Servicio (SLAs).

Niveles de Servicio: Los niveles de Servicio se monitorean en dos categorías:

- a. SLAs de Disponibilidad del Servicio
- b. SLAs de Nivel de respuesta a incidencias

a. **SLAs de Disponibilidad del Servicio:** Indican si el servicio se encuentra en su totalidad activo o inactivo hacia los usuarios para su uso.

El nivel de servicio medido de forma porcentual para este servicio será del 95.00% anual excluyendo las ventanas de mantenimiento mutuamente acordadas y sin considerar el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).

b. **SLA de Nivel de respuesta a incidencias:** Indican el nivel con el cual el equipo de ECO dará respuesta a El Cliente y/o a los usuarios del servicio SGE cuando se reporten fallas.

El equipo de ECO ejecutará las siguientes actividades y componentes necesarios para dar atención y respuesta a incidencias reportadas por El Cliente y/o los usuarios del servicio SGE:

- Atención inicial vía correo electrónico y telefónico en lenguaje español para atención de incidentes relacionados con el servicio.
- Obtener la información y/o documentación necesaria para la atención de la incidencia reportada.
- Mantener un punto de contacto único con ECO.
- Verificar si el incidente se relaciona con una falla o incidente conocido previamente utilizando la herramienta para registro de incidentes que utiliza ECO.
- En caso de identificar la incidencia como desconocida o nueva, se procederá a escalar el incidente al equipo de soporte del servicio.
- Dar seguimiento y reportar el avance en la solución del incidente a ECO.

El proceso que ECO seguirá para brindar soporte desde el reporte del incidente hasta la solución del mismo considera:

1. Registro de incidente: a petición del Cliente ECO levantará un ticket sobre la incidencia identificada en el servicio, por medio de cualquiera de los siguientes canales que estarán disponibles: - Teléfono, Correo Electrónico, - Portal de incidencias o Comunicación electrónica (chat)
2. Escalamiento: En la tabla de escalamientos de este anexo se presenta la matriz de escalamiento que ECO deberá aplicar.
3. Registro de ticket: Una vez que se cuente con la descripción completa de la incidencia, ECO realiza el registro del ticket para su seguimiento.
4. Clasificación del incidente: Una vez registrado el ticket, el equipo de ECO procederá a clasificar el incidente de acuerdo al nivel de impacto y en su caso solicitará documentación adicional al usuario.

- a. En caso de que el incidente sea clasificado como de impacto ALTO, el personal de Soporte se pondrá en contacto con el usuario informarle sobre el procedimiento a seguir y el tiempo estimado de resolución.
5. Detección de la causa raíz: Una vez que el equipo de ECO recaba la información y/o documentación necesaria, procede a determinar la causa raíz del incidente por medio de uso de los procedimientos internos.
6. Aplicación de la solución: Una vez identificada la causa raíz del incidente, se procederá de la siguiente manera:
 - a. La causa raíz es un error conocido. ECO cuenta con información para aplicar la solución al incidente reportado, realizando las siguientes actividades:
 - Notifica al cliente sobre la posible solución al incidente reportado.
 - Coordina la asignación de una ventana de mantenimiento para la aplicación de la solución identificada.
 - b. La causa raíz es un error no conocido. ECO no cuenta con información previa respecto al incidente reportado, realizando las siguientes actividades:
 - Escala el incidente para la atención del incidente.
 - Notifica al usuario que el incidente ha sido escalado.
 - Una vez identificada la solución, ECO notifica al usuario la posible solución y coordina la asignación de una ventana de mantenimiento para la aplicación de la solución identificada.
 - ECO documenta la solución.
 - c. ECO dará seguimiento hasta la resolución del incidente.
 - d. Se procederá a cerrar el ticket una vez que ECO confirme que el incidente ha sido resuelto o bien 3 días después de haber aplicado la solución al incidente y no haber recibido retroalimentación por parte del usuario.

Forma de medición de los niveles de Servicio. - La medición del nivel de servicio SGE se ejecutará bimensualmente entregando a El CLIENTE un informe con el detalle de la disponibilidad diaria del periodo correspondiente.

En caso de que exista un evento que incida en una baja de disponibilidad del servicio, el tiempo que dure dicha falta de servicio se irán acumulando durante el periodo hasta llegar al máximo de horas por año fuera de servicio.

Exclusiones a la medición de los niveles de Servicio. - Dentro del nivel de servicio arriba mencionado no están incluidas:

- Hasta 6 (seis) eventos de paros programados durante un año (doce meses) para ejecutar posibles actualizaciones en el sistema operativo, herramientas y aplicativo SAP Business One. Las paradas que sean necesarias ejecutar, serán previamente notificadas a la base instalada de clientes con 15 días de anticipación y se ejecutarán en horarios de baja ocupación del servicio SGE (principalmente en horarios nocturnos y/o en días festivos).
- Para aquellas paradas requeridas fuera de programación y determinadas por terceros como urgentes, y ajenas al normal funcionamiento del servicio (por ejemplo, actualización urgente ante vulnerabilidad del sistema operativo) se evaluará por parte de ECO, el impacto, necesidad y alcance, avisando con una antelación de 48 (cuarenta y ocho) horas y realizándolas preferentemente en horario nocturno y/o festivo.

A efecto de determinar el nivel de respuesta a incidencias se aplica la siguiente clasificación:

Nivel de respuesta (descripción)	Tiempo de atención: Es el tiempo en el que los agentes del Centro de Contacto y/o Centro de soporte avanzado ECO dan atención a una incidencia reportada por el usuario.
Alto	Por debajo del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del servicio”
Medio	Más de 8 horas y menos de 24 horas por encima del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del servicio”
Bajo	Más de 24 horas por encima del límite máximo de tiempo referido en la “Matriz de escalamiento - Atención a fallas del servicio”

Atención a fallas del servicio			
Nivel	Actividad	Tiempo	Responsable
		(Límite máximo)	
1	Emisión de reporte de falla de servicio por parte del cliente a través de los siguientes canales que estarán disponibles:	Cuando aplique	Cliente
	a) Teléfono		
	b) Correo Electrónico		
	c) Portal de incidencias		
	d) Comunicación electrónica (chat)		
2	Recepción y emisión de número de orden de atención (trouble ticket) por falla del servicio	Siguiente día hábil	Centro de contacto ECO (L1)
3	Atención al reporte de falla por parte de centro de contacto ECO (1er nivel: L1)	8 horas	Centro de contacto ECO (L1)
4	En caso de que la falla no haya podido ser resuelta se reporta al área especializada (técnica / funcional)		Centro de contacto ECO (L1)
5	Recepción de reporte de falla y comunicación con el cliente para informar sobre el seguimiento a reporte de falla		Centro de soporte ECO (L2)
6	Todo reporte de falla que no haya sido resuelta posterior al tiempo máximo establecido, se genera un reporte automático y solicitud de auditoria al siguiente nivel.	2 días	Supervisor de soporte (L2)
		hábiles	
		4 horas	Gerencia de servicio ECO
		1 día	Dirección Corporativa ECO
		hábil	

Contactos para notificación:

Nivel	Nombre	Área	Teléfono	Correo electrónico
1	Centro de Contacto ECO (Nivel: L1)	Atención a clientes Soporte funcional y técnico	Para llamadas en la ciudad de México: 555268-1595 Para llamadas de cualquier parte del resto de la República Mexicana: 01 800 246-7200	atencionacientes@scotiagestionempresarial.com.mx soporte@scotiagestionempresarial.com.mx
2	Centro de Soporte Avanzado ECO (Nivel: L2)	Atención a clientes Soporte funcional y técnico	Para llamadas en la ciudad de México: 555268-1595 Para llamadas de cualquier parte del resto de la República Mexicana: 01 800 246-7200	soporte@scotiagestionempresarial.com.mx
3	Supervisor de Centro de Soporte Avanzado ECO (Nivel: L2)	Atención a clientes Soporte funcional y técnico	Para llamadas en la ciudad de México: 555268-1595 Para llamadas de cualquier parte del resto de la República Mexicana:	soporte@scotiagestionempresarial.com.mx

			01 800 246-7200	
--	--	--	--------------------	--