

ABC SCORING SOLUTION EXPRESS

DOCUMENTO ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Bogota

Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Ejecutores Del Proceso Y Escalamiento	3
4. Descripción del Modelo de atención	4
5. Acuerdos de Tiempos de respuesta.....	6
6. Responsabilidades y Compromisos.....	7

1. Objetivo

Definir y acordar las responsabilidades y/o compromisos de **LiSim** en el proceso de Atención de Solicitudes de Soporte (SS) relacionados con el servicio ABC SCORING SOLUTION EXPRESS.

2. Alcance

El alcance del acuerdo de servicio para **ABC SCORING SOLUTION EXPRESS** comprende la atención de Solicitudes de Soporte que se originen en la prestación del servicio.

SERVICIOS CUBIERTOS: El presente documento tiene como fin garantizar que las Solicitudes de Soporte sean atendidas, canalizadas y/o solucionadas según los tiempos definidos en el presente documento.

SERVICIOS NO CUBIERTOS: No incluye la canalización y/o toma de cualquier tipo de solicitud que implique desarrollos, mejoras o cambios de contenido o lógica sobre uno o varios servicios liberados en producción, sin que sea evaluado como un nuevo producto.

No incluye soporte de nivel (0) es decir no relacionados con la aplicación. (Para el usuario final: Conexión a internet, problemas de red, problemas de impresión, cualquier otra que no esté relacionada con el flujo de la aplicación), el cual debe ser atendido por un equipo interno de la institución.

3. Ejecutores Del Proceso y Escalamiento

	Ejecutor del proceso	Herramienta
Reporte incidencia*	Usuario de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS	GLPI
Respuesta incidencia	Usuario LiSim	GLPI

Reporte incidencia: Es la solicitud de Soporte generada por el usuario de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS y se realiza a través de la herramienta GLPI, <https://soporte.lisimsw.com/glpi/> (Manual publicados en el link: www.abcexpress.co)

Cualquier duda sobre el reporte inicial puede ser atendida por un usuario de soporte de LiSim:

Contacto:

Nombre	Teléfono
Usuario soporte	Celular: 3187129167 / 3005736974

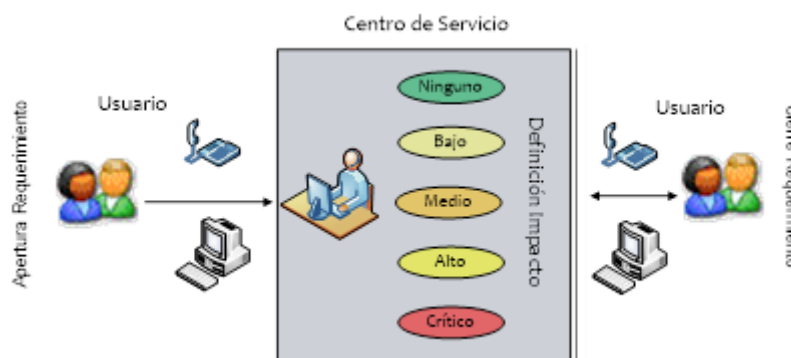
Horarios de Atención

Lunes a domingo: 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

La herramienta GLPI estará disponible las 24 horas pero los tiempos de respuestas empezarán a contar a partir del horario de atención definido.

En caso que se requiera disponibilidad en horarios diferentes, se avisará previamente por el usuario de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS, para evaluar la disponibilidad para esos casos y definir el costo asociado.

4. Descripción del Modelo de atención



Los inconvenientes técnicos se reportan a través de GLPI, que es una aplicación que tiene como finalidad controlar y lograr solventar de manera eficaz y eficiente los problemas técnicos que usted presente como usuario final en el aplicativo ABC CREDIT SCORING SOLUTION EXPRESS.

- Se debe crear un ticket para la solicitud de soporte técnico a través de GLPI
- Una vez generado el ticket, la mesa de ayuda se encargará de resolverlo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta indicados en este documento.

A continuación se describen las definiciones y descripción detallada del modelo de atención del Centro de Servicio para las solicitudes radicadas.

Usuario: Cualquier funcionario de la entidad autorizado para generar un requerimiento hacia el centro de Servicio.

Solicitudes de Soporte: Las solicitudes serán categorizadas independiente al servicio, de la siguiente forma:

- **Solución de Incidente:** Es todo comportamiento anormal de un servicio y que se resume como reportes de falla parcial o total de su funcionalidad se resuelve de acuerdo al nivel de criticidad.
- **Requerimiento de Ventana de Mantenimiento:** Cuando se requiera implementar cambios a nivel de infraestructura, LiSim debe formalizar el tiempo y la causa por la cual no se encontrará disponible el servicio, este evento debe ser informado con al menos 1 día de anticipación en caso de ser en horario productivo. (**Comunicación de acciones**)

Impacto de las solicitudes. La criticidad o tiempo asignado para atención de una solicitud estará dado por el impacto que esta tiene sobre el servicio. El servicio puede tener las siguientes condiciones:

- **Servicio disponible:** Condición normal del servicio, todos los usuarios logran transacciones sin error. Solicitudes asociadas no tiene impacto.
- **Servicio intermitente:** Por condiciones anormales del servicio algunos usuarios pueden utilizar el mismo servicio mientras que otros reportan errores o fallas. Solicitudes asociadas tienen impacto bajo.
- **Servicio degradado:** Los tiempos de respuesta y disponibilidad están comprometidos afectando el tiempo normal de transacciones y calidad del servicio o solo se presta de manera parcial. Solicitudes asociadas tienen impacto bajo o medio.
- **Servicio no disponible:** El servicio se encuentra caído comprometiendo los acuerdos de tiempos de disponibilidad y perdiendo transacciones por el canal. Solicitudes asociadas tienen impacto alto o crítico.

Impactos asociados según el diagnóstico de la solicitud:

- **Ninguno:** Asignado a cualquier solicitud de información vigente o histórica asociada a un servicio. Informativo.
- **Bajo:** Existe un componente del servicio afectado que genera parcialmente la prestación del servicio o hay degradación en tiempos de respuesta.
- **Medio:** El servicio se encuentra intermitente y afecta no a un elemento sino a varios de los componentes que soportan el servicio.
- **Alto:** El servicio se encuentra con indisponibilidad para más del 50% de los usuarios del servicio.

- **Crítico:** El servicio no se encuentra disponible para ningún usuario ocasionando pérdida de transacciones.

Es importante aclarar que el aplicativo ABC SCORING SOLUTION EXPRESS se encuentra montado sobre una arquitectura de alta disponibilidad (Windows Azure), y cuenta con:

- Servidores redundantes: Esto garantiza alta disponibilidad y conmutación por error.
- Copia de seguridad automática: Se realiza un backup automático con una periodicidad cada 6 horas el cual es almacenado en una unidad de alta disponibilidad independiente a los servidores de producción.
- Escalamiento: Esto permite en función a la demanda de uso del aplicativo incrementar el tamaño de la instancia de un rol, de manera que una misma instancia tenga más poder de cómputo (Scale Up) y/o agregar más instancias de un mismo rol (Scale Out).

Es importante recalcar que LiSim se encuentra también certificado bajo la norma ISO 27001 lo cual implica que cuenta con procedimientos y parámetros que se ajustan a los requerimientos de la circular 052 de la superintendencia financiera referente a temas de confidencialidad, seguridad y manejo de la información.

5. Acuerdos de Tiempos de respuesta

Impacto	Tiempo de respuesta*
Bajo y Medio	8 horas
Alto	4 horas
Crítico	2 horas
*De acuerdo al horario hábil de atención	

Tiempos de Respuesta: Es el tiempo asignado en el momento de radicar una solicitud y comprende un límite de tiempo **máximo** para la toma de acciones para analizar y diagnosticar un requerimiento.

Disponibilidad Aplicación:

Consiste en el tiempo total dentro del horario de atención, en que la aplicación se encuentra disponible.

Disponibilidad Comunicaciones:

Consiste en el tiempo total dentro del horario de atención, en que la comunicación entre LiSim y el cliente ABC SCORING SOLUTION EXPRESS se encuentra disponible.

A continuación se listan los principales incidentes su impacto y posible causa inicial:

Ítem	Nombre	Impacto	Causa	Observación
1	Información > Consultas	Bajo	Varias	Dudas que puedan surgir por parte de los usuarios y no estén descritas dentro del manual del aplicativo
2	Información> Calidad de la información	Alto	Datos inesperados	Los datos ingresados cuentan con un formato diferente al establecido, por lo cual el aplicativo no los reconoce generando un resultado inesperado
3	Información> Origen externo	Alto	Datos inesperados	Los datos de orígenes externos cuentan con un formato diferente al establecido, por lo cual el aplicativo no los reconoce generando un resultado inesperado
4	Información> Central de riesgo	Alto	Datos inesperados	Los datos de la central de riesgo cuentan con un formato diferente al establecido, por lo cual el aplicativo no los reconoce generando un resultado inesperado
5	Información> Resultado inesperado	Critico	Comportamiento anormal o inesperado de la solución	La respuesta del aplicativo esta fuera de los parámetros establecidos
6	Comunicación>Origen externo	Critico	Caída del origen externo	Caída en servicios de comunicación con terceros
7	Comunicación>Central de Riesgo	Critico	Caída de la central externa	
8	Comunicación>VPN- Canal Dedicado	Critico	Problemas de comunicación	
9	Informativo	Ninguno	Comunicados de acciones en el ABC	Comunicados de acciones a realizar en el aplicativo (ventana de mantenimiento)

6. Responsabilidades y Compromisos

RESPONSABILIDADES

El Centro de Servicio tiene como objetivo garantizar la restauración del servicio reportado con fallas o el suministro de información asociados a un servicio de acuerdo al diagnóstico de cada eventualidad que se presente.

COMPROMISOS LiSim

1. El centro de servicio LiSim se compromete a enviar respuestas claras y completas de la investigación y solución de los casos reportados
2. Si el caso reportado demanda tiempos no calculados por su complejidad, el centro de servicio mantendrá informado al usuario radicador con avances enviados diariamente.
3. Destinar los recursos necesarios para que el presente acuerdo se mantenga en el tiempo.
4. Realizar periódicamente seguimiento a las condiciones iniciales en las cuales el acuerdo de servicio entró en vigencia. En tal sentido, si se detecta un cambio en estas, debe informar a las partes con el fin de llevar a cabo las modificaciones pertinentes.

COMPROMISOS CLIENTE ABC SCORING SOLUTION EXPRESS

1. El cliente de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS se compromete a enviar todos los datos del problema completo: fecha, hora, nombre de usuario y pantalla del error. Esto debe hacerse vía software (GLPI).
2. El cliente de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS asumirá el soporte funcional de las aplicaciones al usuario final, este se refiere a todo el soporte no relacionado con la aplicación. (Conexión a internet, problemas de red, problemas de impresión, cualquier otra que no esté relacionada con el flujo de la aplicación), corresponde también a cualquier duda sobre los resultados del flujo establecido para la aplicación la cual no derive de un error de esta.
3. El cliente de ABC SCORING SOLUTION EXPRESS mantendrá las solicitudes por el canal establecido.