



2014

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

En el presente documento está dirigido a los clientes/usuarios de INSPEKTOR® y en este se describen las condiciones para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación INSPEKTOR®

CONTENIDO

DEFINICIONES.....	2
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	2
ALCANCE Y FUNCIONALIDAD	3
LUGAR, HORARIO Y RECURSOS	3
Lugar.....	3
Horario	4
Recursos Asignados al Servicio.....	4
VÍAS DE COMUNICACIÓN	5
TIEMPOS DE RESPUESTA	5
CLASIFICACIÓN DE SEVERIDAD DEL INCIDENTE	6

DEFINICIONES

CONTRATISTA: Un contratista es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la ejecución de un proyecto.

CONTRATANTE: Persona que interviene en la celebración del Contrato, misma que para efectos de éste, será la responsable de los pagos generados por dicho contrato.

SOFTWARE: son los programas, incluyendo procedimientos, utilidades, sistemas operativos, programas de aplicación y paquetes informáticos, implementados para un sistema informático.

VERSIÓN: Término que nombra las actualizaciones de un producto, se utiliza cuando se saca al mercado, o bien, cuando las modificaciones que se hacen del antiguo son muy numerosas o de gran alcance.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este servicio consiste en el **MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL** sistema de consulta a listas restrictivas Nacionales e Internacionales y de Personas Públicamente Expuestas, de nombre **INSPEKTOR®**, según las cláusulas y condiciones establecidas en este documento.

El **CONTRATISTA** deberá proporcionar acceso al **CONTRATANTE** (presencial, vía internet, conexión remota, por Teléfono u otros medios establecidos por el **CONTRATISTA**), en las siguientes situaciones:

- 1) La resolución de dudas sobre el funcionamiento y la corrección de errores producidos en la explotación del software denominado **INSPEKTOR®**,
- 2) EL **CONTRATISTA** se compromete a mantener al **CONTRATANTE** informado sobre la aparición de nuevas versiones previstas y las ampliaciones o actualizaciones de las ya existentes en **INSPEKTOR®**. En el año se realizarán como mínimo dos (2) actualizaciones de la aplicación.

Risk Consulting Colombia S.A.S, cuenta con una oficina principal en la ciudad de Bogotá ubicada en la Calle 97 No 65 A – 26 Barrio Los Andes y una sede en la ciudad de Cali (Valle del Cuaca), ubicada en la Calle 55 Norte Av 3AN 101.

El servicio de soporte se prestará desde la ciudad de Bogotá y/o la ciudad de Cali. El soporte técnico, inicialmente se hará telefónicamente o a través de Skype, y en otros casos ya muy particulares se solicitará acceso al escritorio remoto del servidor donde se encuentra instalada la aplicación Sherlock, todo esto teniendo en cuenta las políticas de seguridad implementadas por el **CONTRATANTE**.

Dependiendo del caso, el soporte podrá ser presencial cuando las acciones tomadas previamente no han surtido efecto o cuando a juicio del cliente/usuario de INSPEKTRO® se requiera.

ALCANCE Y FUNCIONALIDAD

El **CONTRATANTE** en caso de apreciar una anomalía en cualquiera de los componentes o el software, dispondrá de un número ilimitado de consultas telefónicas, y/o correo electrónico. Así mismo, el **CONTRATANTE** puede solicitar la realización de pequeñas mejoras sobre la funcionalidad existente, así como implementar conversiones de ficheros siempre que facilite la información técnica necesaria y no suponga una alteración de la estructura de los programas, estas acciones se realizarán de forma presencial.

Ante modificaciones en la instalación y configuración de los sistemas informáticos del cliente, necesarias para el funcionamiento correcto de INSPEKTOR® o ante la solicitud del cliente, el **CONTRATISTA** no se responsabiliza de errores y/o funcionamientos inadecuados de otras aplicaciones, de las cuales el cliente no haya advertido previamente.

LUGAR, HORARIO Y RECURSOS

Lugar

Para cualquiera de las tareas definidas en este servicio, por norma general se realizarán desde

Las oficinas del **CONTRATISTA**, para ello dispone de líneas telefónicas y acceso a INTERNET desde todas sus dependencias para brindar el acceso al soporte y mantenimiento del software.

En caso que el personal de RISK CONSULTING COLOMBIA considere que, para un más eficiente cumplimiento de las tareas objeto de este servicio, debe de desplazarse a la ubicación del cliente, y después de pactar con el propio cliente, el mejor momento para hacerlo, el Servicio se prestará puntualmente en dicha localización.

Horario

El horario de prestación del servicio coincide plenamente con el horario de trabajo de RISK CONSULTING COLOMBIA Como se ve en el siguiente cuadro:

HORARIO

DE LUNES A VIERNES	8:00 am a 12:00m – 1:00p.m – 6:00p.m
--------------------	--------------------------------------

Recursos Asignados al Servicio

PERFIL	TAREAS
ANALISTA DE SOPORTE	Recibe la comunicación del cliente por los medios definidos en este ANS y genera una incidencia.
CONSULTOR INSPEKTOR	Comprobará las incidencias pendientes para atenderlas en función de la prioridad y antigüedad de cada una
	En caso que el analista de soporte no esté en capacidad de solucionar alguna incidencia, deberá escalar a otro analista u otro nivel que crea más adecuado para su efectiva solución
	En caso de solucionar la incidencia deberá cerrarla para que se le asigne fecha y hora de cierre.

VÍAS DE COMUNICACIÓN

Las vías de comunicación validas entre el **CONTRATISTA** y el **CONTRATANTE** valida serán:

Contacto	Cargo	Correo Electrónico	Teléfonos
Manuel Ortiz	Analista de Listas Restrictivas y PEPS	m.ortiz@riskconsultingcolombia.com	402 9541 / 402 9659 Extensión 108
Freddy Diaz	Director Listas Restrictivas y PEPS	f.diaz@riskconsultingcolombia.com	402 9541 / 402 9659 Extensión 111
Camilo Aponte	Director Tecnología	c.aponte@riskconsultingcolombia.com	402 9541 / 402 9659 Extensión 113

TIEMPOS DE RESPUESTA

Para los casos en que el inconveniente reportado tenga una severidad Alta, es decir, la aplicación no responde a ningún comando o acción por parte de los usuarios y por ende la aplicación está bloqueada, el tiempo de respuesta está dado según la severidad de la incidencia así:

Severidad Alta: Tiempo de respuesta 4 horas

Severidad Media: Tiempo de respuesta 12 horas

Severidad Baja: Tiempo de respuesta 24 horas

Para los casos en que el inconveniente reportado tenga una severidad Media, es decir, la aplicación funciona pero parcialmente, unas funcionalidades si y otras no, el soporte se brindará a través del equipo de soporte vía telefónicamente, con el fin de poder en una primera instancia dar una solución al usuario afectado y evitar afectaciones al proceso operativo del **CONTRATANTE**.

Deber de colaboración, para el cumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato será necesaria la colaboración del **CONTRATANTE**, debiendo este facilitar todos los medios técnicos, humanos y materiales a su alcance y que se estimen necesarios. La obligación de colaboración del **CONTRATANTE** se extiende a sus empleados, a sus Filiales, a los empleados de estas y a aquellos profesionales con quienes contrate para la realización del objeto de este contrato.

El CONTRATANTE facilitará el acceso por parte del CONTRATISTA a toda la información necesaria para el correcto desarrollo del objeto del contrato que obre en su poder, de acuerdo con los términos firmados en el contrato de confidencialidad.

CLASIFICACIÓN DE SEVERIDAD DEL INCIDENTE

Severidad	Descripción	Tiempo de Atención
Alta	Falla bloqueante del sistema (sistema no se puede utilizar).	4 horas
Media	Falla que afecta parcialmente la operatividad del sistema pero no es bloqueante.	12 horas
Baja	No afecta operatividad o desempeño del sistema.	24 horas

RISK CONSULTING COLOMBIA realizará el diagnóstico de los casos o incidentes reportados por el cliente/usuario de INSPEKTOR® e informará los resultados a cliente/usuario de INSPEKTOR®. Si se diagnostica que el problema o causa no es atribuible a RISK CONSULTING COLOMBIA debe solicitar aprobación del cliente/usuario de INSPEKTOR® para dar solución, informando el valor adicional por sus servicios. Indicar el valor por hora / ingeniero.