**INTRODUCCIÓN**

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cubre la entrega y el soporte del servicio de

**GRUPO ASOTERCOS** que **ASESORES EMPRESARIALES H&M LTDA** le provee a los agremiados del grupo, asegurando un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega de este servicio.

Este acuerdo es válido por doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El acuerdo será revisado anualmente, pero se aceptan cambios menores siempre que ambas partes estén de acuerdo con el cambio y éste se gestione por los procedimientos de Gestión de Cambios. Los cambios menores serán incluidos como enmiendas al final de este documento.

# OBJETIVOS DEL SERVICIO

Proveer servicios especializados en gestión de cobro de incapacidades ante las EPS a nivel nacional, de acuerdo con los requerimientos especificados.

# 

# ALCANCE

Realizar todas las gestiones necesarias para:

* Modelo de conciliación
* Modelo de Recobro
* Modelo de tesorería/contabilidad
* Modelo de informes y eficiencias del proceso

# ENFOQUE DEL TRABAJO

El servicio está enfocado en el proceso de gestión y cobro de las prestaciones económicas generadas a los empleados de las compañías que hacen parte del grupo de empresas

# DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

## **MODELO DE CONCILIACIÓN:**

**Descripción:**

* **SOLICITUD DE LA INFORMACION:** en esta fase se debe solicitar la base de datos con los registros detallados de las incapacidades que reposan en la empresa y al mismo tiempo el estado de cuenta correspondiente al NIT de la compañía en cada EPS.
* **RECEPCION DE LA INFORMACION:** De acuerdo a la fase anterior se realiza la recepción de la información por medio electrónico donde se valida que contenga la información y los datos solicitados.
* **CONCILIACION:** En esta fase se realiza el cruce (conciliación) de la información obtenida tanto por la empresa como por las diferentes EPS, con el fin de determinar la información real / actualizada.
* **ANALISIS:** Una vez realizada la conciliación, realizamos una validación detallada de los reportes que no coincidieron, esto con el fin de realizar el debido seguimiento y solicitar el status de cada registro ante las EPS. De esta manera determinamos las incapacidades que ya fueron Pagadas, las que se encuentran Negadas y las cuales debemos iniciar el proceso de recobro.
* **INFORME DE RESULTADO:** En la última fase del proceso realizamos un consolidado con los datos obtenidos luego de realizar la validación de los registros reportados por la empresa antes las diferentes EPS, y definimos:

1. Las cantidades de las incapacidades generales (Por estatus) obtenidas por cada EPS
2. Los valores que representan cada una de las incapacidades y los montos totales por cada EPS.
3. El detalle de los registros consignados en cada EPS tabulados de acuerdo a las fechas de generación de las incapacidades para priorizar los recobros más próximos a vencer.

## **MODELO DE RECOBRO:**

**Descripción:**

* **Documentación:**
* **Radicación:**
* **Análisis y Seguimiento:**
* **Mesas Técnicas con EPS:**
* **Informe de Resultados:**

## **MODELO DE TESORERIA Y CONTABILIDAD:**

**Descripción:**

* **INFORME DE INCAPACIDADES PAGADAS (AVANCE DE GESTIÓN)**
* **CONCILIACIÓN BANCARIA**
* **CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO / SOPORTE DE PAGOS**
* **FACTURACIÓN Y PAGO**

## **MODELO DE INFORMES Y EFICIENCIAS DEL SERVICIO:**

**Descripción:**

* **Definición de Indicadores de Gestión y Efectividad del Proceso**
* **Generación de Informes**
* **Evaluación de Resultados**

## **ESQUEMA DE SERVICIO**

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá a través de personal de planta por medio remoto utilizando herramientas ofimáticas y medios de comunicación virtuales

Las herramientas de ofimática que se utilizarán serán:

## **R3covery:** Nuestraherramienta tecnológica virtual única en el mercado, que le permite a nuestros clientes gestionar en línea todos los procesos de afiliación y recobros de prestaciones económicas, en tiempo real.

* **Hoja de cálculo Excel**. Para la recepción de la información por parte de la empresa

### 

### **Condiciones físicas y tecnológicas:**

El servicio se prestará en las oficinas de ASESORES EMPRESARIALES H&M LTDA ubicadas en Dg 53c # 23 – 44 Piso 2 en la ciudad de Bogotá, con las herramientas tecnológicas linceadas para tal fin.

**Mesa de servicio**

### **Objetivo**

El presente documento tiene por objetivo definir los términos y condiciones de soporte, disponibilidad, mantenimiento, respaldo y restauración del servicio de la solución SaaS por parte de H&M, de forma que se pueda garantizar la operación de los usuarios, evitando restricciones de acceso, funcionalidad y de operación técnica para los usuarios activos en la plataforma.

### **Definiciones**

**ANS:** Acuerdo de niveles de servicio. Son las condiciones bajo las cuales se prestan al cliente el servicio de apoyo y soporte sobre las plataformas.

**Issue:** Unidad de trabajo para realizar una mejora en un Sistema informático. Un issue puede ser el arreglo de un fallo, una característica pedida, una tarea, un pedido de Documentación específico y todo tipo de solicitud al equipo de desarrollo.

**SaaS:** Software as a Service. Modelo de implementación de Software como Servicio, el cliente obtiene los servicios sin necesidad de adquirir infraestructura tecnológica.

**Ticket:** Radicado de solicitud de apoyo en la mesa de ayuda

**Usuarios:** personal inscrito en la plataforma para consulta y carga de información.

**Sizing:** Proceso de dimensionamiento de capacidades del procesamiento del hardware

### **Principios del soporte y mantenimiento de la plataforma**

Los siguientes aspectos forman parte de la planificación de la H&M para garantizar un correcto soporte y mantenimiento, y así como la atención y monitoreo del servicio de R3covery:

* H&M determina internamente la asignación del recurso para la atención de las solicitudes de los clientes.
* H&M realiza la identificación y la trazabilidad a los casos reportados.
* H&M determina las fases y actividades del proceso de este procedimiento y en caso de mejora, las comunicará de forma oportuna los clientes y se realizarán las actualizaciones correspondientes.
* H&M tiene establecidos con los diferentes proveedores de plataforma del servicio SaaS, acuerdos de niveles de servicio para garantizar aspectos de capacidad y disponibilidad.
* Así mismo, H&M ha designado al Coordinador del Servicio que se encargará por velar que los reportes realizados sean debidamente atendidos y/o solucionados.

Para la operación, la coordinación de la mesa de ayuda estará en cabeza del gerente de operaciones, sus datos de contacto se relacionan a continuación:

Nombre: DON MIGUEL  
Correo electrónico: [soporte@r3covery](mailto:soporte@r3covery).com.co  
Teléfono: 300 682 7585

### **Equipo de trabajo y niveles de soporte**

H&M dispone de la siguiente estructura para el soporte y mantenimiento del servicio, para garantizar la correcta atención y solución de todos los tipos de casos.

### **Roles involucrados**

H&M dispone de la siguiente estructura para el soporte y mantenimiento del servicio, para garantizar la correcta atención y solución de todos los tipos de casos.

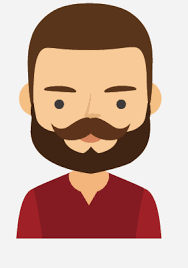
En la Figura y Tabla No. 1, se describen los roles por parte de la H&M que realizarán el proceso de soporte y mantenimiento del servicio:



Agente de mesa de servicio



Coordinadora operativa



Soporte técnico plataforma



Gerente de operaciones



Operación recobros



Operación afiliaciones

|  |  |
| --- | --- |
| **ROL** | **RESPONSABILIDAD** |
| Soporte técnico de plataforma | Rol encargado gestionar el cumplimiento funcional y no funcional de los servicios tecnológicos en donde se apoya el servicio de R3covery. |
| Agente de mesa de servicio Nivel 1 | Rol encargado de recibir las solicitudes de servicio a través de los canales de soporte, tramitar las respuestas a los usuarios y escalar las solicitudes si tienen una complejidad al soporte Nivel 2 |
| Operación recobros Nivel 2 | Se encargan de realizar todos los trámites operativos relativos a los procesos de recobros de prestaciones económicas, tanto de consultas rutinarias como radicaciones ante las EPS como dudas técnicas de operación de los servicios de R3covery |
| Operación afiliaciones Nivel 2 | Se encargan de realizar todos los trámites operativos relativos a los procesos de afiliaciones, tanto de consultas rutinarias como radicaciones ante las EPS como dudas técnicas de operación de los servicios de R3covery |
| Coordinadora operativa Nivel 3 | Encargada de velar por el cumplimiento de los procesos operativos en las líneas de recobros y afiliaciones |
| Gerente de operaciones Nivel 4 | Revisión de temas contractuales y comerciales con los diferentes clientes. |

### **Canales de comunicación**

H&M dispone de los siguientes canales de atención para el reporte de cualquier tipo de caso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canal** | **Descripción** | **Horario de atención** |
| Mesa de ayuda disponible para todos los usuarios del servicio | En ella los usuarios podrán registrar su ticket de servicio y estos serán asignados por los agentes de la mesa de ayuda  Link: https://r3covery.com,co/helpdesk1 | Lunes a domingo, las 24 horas del día. Se tomarán hasta 24 horas en días hábiles para ser solucionados los casos reportados |
| Canal directo al número telefónico de atención o Whastapp | Número telefónico disponible para los clientes. Cada solicitud por este medio abrirá un ticket en la mesa de ayuda, donde se gestionará de acuerdo con los términos de la mesa de ayuda.  (Teléfonos de contacto)  [**UNTAS FRECUENTES**](https://empresariodigital.gov.co/landing_registro/faq.php) | Lunes a viernes 7:00 am – 9:00 pm  Sábados 8 am – 12 pm |
| Chat en línea | Chat en línea disponible desde el sitio web de [www.r3covery.com.co](http://www.r3covery.com.co) | Lunes a viernes 7:00 am – 9:00 pm  Sábados 8 am – 12 pm |
| Correo electrónico al soporte de la plataforma | Dirección disponible para atender los casos de soporte a través de correo electrónico. Cada solicitud por este medio abrirá un ticket en la mesa de ayuda, donde se gestionará de acuerdo a los términos de la mesa de ayuda  Correo: [soporte@r3covery.co](mailto:soporte@r3covery.co)m.co | Lunes a domingo, las 24 horas del día. Se tomarán hasta 24 horas en días hábiles para ser solucionados los casos reportados |

Para labores de soporte técnico a plataforma, estos deben ser referidos por los canales anteriormente descritos y estos deberán ser escalados a las personas encargadas de mantenimiento y soporte de cada una de las plataformas que componen la solución de R3covery.

### **Tipos de casos para el soporte y mantenimiento de la plataforma**

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de incidente | Descripción |
| INCIDENTE SEVERIDAD CRÍTICA | Este incidente ocurre cuando el servicio de R3covery no se encuentra en línea, es decir que, al intentar ingresar a través de un canal de Internet, no se logra acceder al portal Web que la soporta. |
| INCIDENTE SEVERIDAD ALTA | Este incidente ocurre cuando el servicio de R3covery se encuentra en línea, sin embargo, todos los componentes funcionales de la misma no se encuentran habilitados impidiendo la continuidad de los procesos. |
| INCIDENTE SEVERIDAD MEDIA | Este incidente ocurre cuando los usuarios no pueden acceder a los servicios de R3covery, pero los demás componentes o funcionalidades funcionan con normalidad. Por ejemplo cuando no funciona la carga masiva de incapacidades pero se puede operar manualmente. |
| INCIDENTE SEVERIDAD BAJA | Un servicio o funcionalidad de la plataforma se ve afectado impidiendo su uso, pero no afecta el acceso los procesos de reclamación o afiliación, |

### **Tiempos de respuesta**

Los tiempos de respuesta para cada uno de los tipos de casos definidos en el procedimiento son los siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de caso | Subtipo | Tiempo de catalogación del ticket | Tiempo máximo de solución |
| RECEPCIÓN |  | 2 horas | La catalogación del Ticket debe hacerse en máximo 2 en horas luego de su recepción. Estos tiempos no aumentan los tiempos globales de soporte técnico para los casos de Soporte o Incidentes |
| SOPORTE | SIN SUBTIPOS | 6 horas | 24 horas hábiles después de realizado el reporte. En caso de que el caso no pueda ser resuelto durante este tiempo, se enviará notificación por correo electrónico sobre el estado del caso y nueva fecha de solución. |
| INCIDENTE | CRITICA | 1 hora \* | Hasta 48 horas hábiles si tienen que ser escalados a nivel 2 |
| ALTA | 2 horas \* |
| MEDIA | 6 horas \* | 24 horas hábiles después de realizado el reporte. En caso de que el caso no pueda ser resuelto durante este tiempo, se enviará notificación por correo electrónico sobre el estado del caso y nueva fecha de solución. |
| BAJA | 24 horas \* |

\* Los tiempos de catalogación del ticket no aumentan los tiempos globales de soporte técnico para los casos de Soporte o Incidentes

### **Tiempos de Respuesta de incidentes:**

El compromiso de Tiempos de Respuesta es el siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acuerdo de nivel de servicio – PRIORIDAD** | **CRITICO** | **ALTA** | **MEDIO** | **BAJO** |
| Nivel 1: Diagnóstico y Priorización | 2 horas | 2 horas | 3 horas | 3 horas |
| Nivel 1: Disponibilidad e Infraestructura | 3 horas | 3 horas | 8 horas | 16 horas |
| Nivel 2: Mesa de Servicios | 4 horas | 8 horas | 8 horas | 16 horas |
| Nivel 2: Aplicación y contenido | 4 horas | 8 horas | 8 horas | 40 horas |
| Nivel 3: Mantenimiento | Cronograma y Solución alternativa 4 días | Cronograma y Solución alternativa 8 días | Cronograma y Solución alternativa 16 días | Cronograma y Solución alternativa 32 días |