



formiik

Thinking Big With Small Devices



FORMIIK

Anexo: Acuerdo de Niveles de Servicio – Soporte Total

Índice

INTRODUCCIÓN ^[1-1] _{SEP}	3
<i>b. Partes</i> ^[1-1] _{SEP}	3
<i>c. Duración</i> ^[1-1] _{SEP}	3
I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ^[1-1] _{SEP}	4
II. ASPECTOS TÉCNICOS	4
<i>a. Disponibilidad</i>	4
<i>b. Excepciones</i>	4
<i>c. Continuidad</i>	4
<i>d. Capacidad</i>	5
III. GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DEL SERVICIO	5
<i>a. Definiciones</i>	5
<i>b. Descripción del Servicio</i>	6
<i>c. Seguimiento del servicio</i> ^[1-1] _{SEP}	6
<i>e. Comunicación</i>	7
<i>f. Niveles de Cumplimiento</i>	8
<i>g. Limitaciones</i>	9
<i>h. Excepciones</i>	9
IV. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO ^[1-1] _{SEP}	9
<i>Penalizaciones por la No Atención a Incidentes en Tiempo (Mesa de Ayuda)</i>	10
V. MANTENIMIENTO	10

Introducción^[L]_[SEP]

a. Alcance y objetivos^[L]_[SEP]

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las Formiik SA de CV, en adelante **PROVEEDOR**, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de automatización de procesos en campo a **RAZON SOCIAL CLIENTE**_____, en adelante **CLIENTE**.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por **PROVEEDOR**.^[L]_[SEP]

b. Partes^[L]_[SEP]


A continuación, se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo: ^[L]_[SEP]De una parte, **CLIENTE**, con RFC. _____ CLIENTE_____ y domicilio social en _____ DOMICILIO SOCIAL CLIENTE_____, representada por C. _____ NOMBRE DEL REPRESENTANTE CLIENTE_____ actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de _____ CARGO REPRESENTANTE CLIENTE_____.

De otra parte, **PROVEEDOR** como prestadora del servicio _____SERVICIO_____, con RFC. _____ PROVEEDOR_____ y domicilio social en _____DOMICILIO SOCIAL PROVEEDOR_____, representada por C. _____NOMBRE DEL REPRESENTANTE PROVEEDOR_____ actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de _____CARGO REPRESENTANTE PROVEEDOR_____.^[L]_[SEP]

c. Duración^[L]_[SEP]

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de _____DD de MM del AAAA_____, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.^[L]_[SEP]

I.Descripción del servicio

El servicio prestado por **PROVEEDOR** al **CLIENTE** y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es descrito en el documento “Orden de Servicio”. 

II.Aspectos técnicos

a. Disponibilidad

Formiik garantiza una disponibilidad, medida mensualmente, del 99.9% para todos los servicios asociados a Formiik en periodos de mes calendario dentro del horario de servicio pactado. La disponibilidad es acumulada mensual, sin límite de eventos

Nivel de Disponibilidad Total en el Mes		Tiempo Total en el Mes de Indisponibilidad		Penalización Aplicable
Desde	Hasta	Desde	Hasta	%
100%	99.90%	0 min	30 min 36 seg	0%
99.89%	99.60%	30 min 36 seg	2 horas 2 min 24 seg	10%
99.59%	98.50%	2 horas 2 min 24 seg	7 horas 39 min	15%
< 98.50%		Más de 7 horas 39 min		25%

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

b. Excepciones

Las garantías anteriores de nivel de servicio y atención no aplican en casos de fuerza mayor o de incidentes notificados por Azure, en su portal “<https://azure.microsoft.com/en-us/status/>”.

En caso de Desastre mayor en una Base de Datos el RPO es no mayor 10 minutos, es decir que al recuperar la BD se pueden perder datos de hasta 10 minutos.

c. Continuidad

El PROVEEDOR se compromete a restablecer el servicio los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 8 horas desde el momento del siniestro.

d. Capacidad

PROVEEDOR se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a CLIENTE de acuerdo con sus necesidades. En cualquier situación el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre a decisión del PROVEEDOR siempre buscando garantizar el cumplimiento a los acuerdos de servicio.

III. Gestión de incidentes y peticiones del servicio

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 4 tipos: Urgente, Alta, Normal y Baja.

a. Definiciones

Estado	Descripción
URGENTE	Son incidentes que impiden de forma generalizada la operación con graves consecuencias de negocio. Impiden la operación de forma generalizada afectando a más del 50% de los usuarios.
ALTA	Son incidentes que dificultan de forma generalizada la operación ocasionando pérdidas de tiempo o re-trabajo importantes. Sin embargo, si es posible continuar la operación completa con dificultades.
NORMAL	Este tipo de incidentes son aquellos que no afectan significativamente la funcionalidad o requerimientos de desempeño, del sistema, pero sin embargo evidencian algún error asociado a una operación, sin afectar la ruta crítica de ésta.
BAJA	Los incidentes que entran dentro de esta clasificación son los que no tienen injerencia alguna en la funcionalidad de la aplicación y sólo se enfocan en aspectos como la presentación de una pantalla (look and feel) y la ortografía de la aplicación.

Tipos de Clasificación	
Tipo	Descripción
PREGUNTA	El usuario formula alguna duda relativa a Formiik y/o alguno de sus componentes o bien la solución a la solicitud se resuelve por medio de alguna aclaración que no requiere acciones correctivas.
INCIDENTE	Es una solicitud de apoyo al usuario para algún suceso inesperado el cual afecta el funcionamiento de Formiik y la operación de su proceso.
PROBLEMA	Es un suceso inesperado que afecta el funcionamiento de Formiik y la operación del proceso, se determina problema al número de reportes que se generan del mismo
TAREA	Es la solicitud de un usuario para la realización de un trabajo relativo a Formiik y sus componentes, este tipo de solicitudes no impacta en la continuidad de la operación si no que se engloba en solicitudes de mejora al producto "requerimientos"

Estados de Solicitudes	
Estado	Descripción
NUEVO	En el estado inicial de la solicitud cuando recién se registra en la herramienta Zendesk. Recibida por cualquier medio/canal (correo, telefónica, web, api, chat).
ABIERTO	Es el estado de la solicitud que indica que un agente está trabajando en el diagnóstico y atención de dicha petición.
PENDIENTE	Es el estado de una solicitud que indica que se le requiere interacción por parte del “Solicitante/Usuario” ya sea para brindar más información y/o para validar la solución del caso.
EN ESPERA	Es el estado de una solicitud que indica que se requiere interacción por parte de un tercero, ej. “TI” del Cliente o proveedor de telefonía del Cliente, mismo que deberán realizar cierta tarea con fines de solventar/atender dicha solicitud.
RESUELTO	Es el estado de una solicitud atendida a la cual se le brindo respuesta y/o solución a lo reportado, cuando la solicitud se encuentra en este estado se envía un correo electrónico preguntando por el grado de satisfacción de la atención recibida.

b. Descripción del Servicio

El servicio de Soporte Total incluye las siguientes actividades

- Horario de atención: 7*12 de lunes a domingo los 365 días del año.
- Asistencia telefónica vía call center y/o correo electrónico.
- Asistencia remota vía internet con control remoto del equipo (vía MDM) para apoyo en la solución de problemas.
- Asesoría en uso del producto sin límite.
- Configuración inicial total de equipos.
- Atención y asesoría sobre incidentes específicos al modelo de negocio del cliente, ej. (asesoría sobre dudas del proceso interno del cliente “cobranza, otorgamiento”, etc, basado en la implementación realizada por el cliente)
- Notificación y seguimiento de casos a proveedores de telefonía.
- Escalamiento de casos a mesa de ayuda interna del cliente (fallas en interfaces)

c. Seguimiento del servicio

Todas las tareas descritas en el apartado anterior de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio. Por otra parte, se proporcionará a CLIENTE informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de CLIENTE durante la primera semana de cada mes.

Los incidentes reportados al Soporte de Primer nivel se medirán mensualmente a través de la siguiente fórmula:

$$1 - \frac{\# \text{ Incidentes del Tipo de Caso que incumplen ANS}}{\text{Total de Incidentes del Tipo de Caso}}$$

Nota: Por cada tipo de caso se debe llevar este porcentaje.

e. Comunicación

Los clientes pueden comunicarse por las siguientes vías:

- Correo electrónico con Soporte Formiik a través de soporte@formiik.com
- Desde el portal soporte.formiik.com
- Desde el dispositivo móvil en la sección Menú-Soporte, registrar su incidencia.
- Vía telefónica al número de soporte de Formiik (8526-4025)

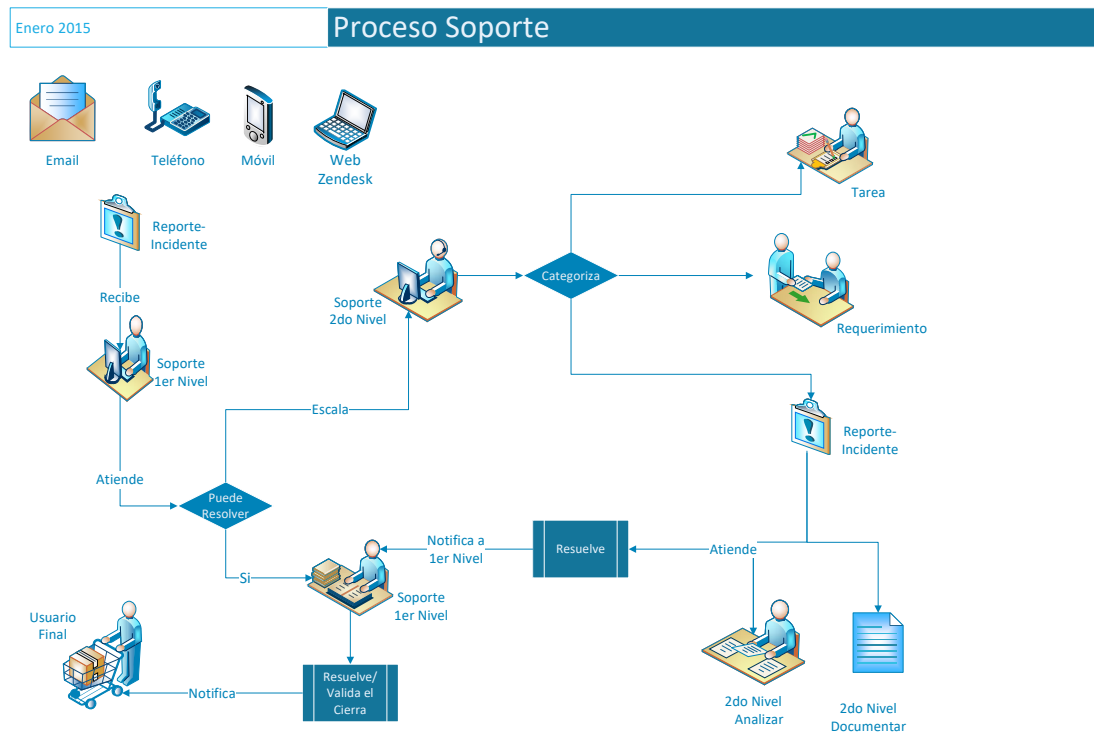


Imagen 1. Proceso Soporte.

f. Niveles de Cumplimiento

Tipo de Caso	Respuesta	Definición	Diagnóstico y plan de solución	Cumplimiento	Penalización
Urgente	45 minutos	El sistema no está disponible para los usuarios de aplicativo. Afectación de la funcionalidad de más del 50% del aplicativo o de más del 50% de los usuarios. Brechas/Fugas e incidentes de seguridad de la información materializados. Son incidentes que impiden totalmente la operación	2 horas Reportes de avance automáticos con cada cambio de estatus vía Zendesk	90%	Nivel A
Alta	60 minutos	Son incidentes que dificultan la operación ocasionando perdidas de tiempo o retrabajo importantes. Degradación del desempeño de la aplicación Afectación de la funcionalidad de menos del 50% de los aplicativos o de menos del 50% de los usuarios, y así mismo afecta Son incidentes que impiden parcialmente operación ocasionando pérdidas de tiempo o retrabajo importantes.	3 horas Reportes de avance automáticos con cada cambio de estatus vía Zendesk	90%	Nivel B
Media	150 minutos	Son incidentes que no impiden el funcionamiento del aplicativo, pero generar errores asociados a una operación sin afectar la ruta crítica de la funcionalidad.	1 día hábil Reportes de avance automáticos con cada cambio de estatus vía Zendesk	90%	Nivel C
Baja	300 minutos	Los incidentes que entran dentro de esta clasificación son los que no tienen injerencia alguna en la funcionalidad de la aplicación y sólo se enfocan en aspectos como la presentación de una pantalla (look and feel) y la ortografía de la aplicación o bien solicitud de mejoras futuras a la misma. No hay impacto en la funcionalidad del aplicativo	5 días hábiles Reportes de avance automáticos con cada cambio de estatus vía Zendesk	90%	Nivel D

La penalización aplica sobre el valor mensual del alquiler de la herramienta y sobre el valor mensual del soporte de Primer Nivel.

Nota: Los casos que tengan interacción con un tercero para su solución (telefonía y/o soporte del cliente) serán excluidos del cálculo de tiempos de resolución que aplica para la penalización.

g. Limitaciones

Los niveles de servicio y garantías descritos en este documento aplican siempre y cuando el cliente hay actualizado adecuadamente las versiones móviles de sus aplicaciones a la última o penúltima versión mayor exclusivamente y a la última versión menor exclusivamente en cada caso de versión mayor. Las versiones de Formiik para móviles se numeran de la siguiente forma:

x.y.z

Por ejemplo, **6.0.9 ó 6.1.3**

Los primeros dos dígitos en combinación representan la versión mayor y el último dígito representa la versión menor.

Los niveles de servicio y garantías descritos en este documento aplican siempre y cuando los equipos móviles que el cliente utilice tengan menos de 24 meses de haber sido lanzados al mercado y se encuentren certificados por Formiik. Para demostrar certificación por Formiik basta con que se hayan mencionado en nuestra propuesta o en comunicación por correo electrónico de nuestro personal de soporte.

h. Excepciones

Las garantías anteriores de nivel de servicio y atención no aplican en casos de fuerza mayor (incidentes notificados por Azure, en su portal “<https://azure.microsoft.com/en-us/status/>”) ó si se determina mediante diagnóstico técnico completo que la falla se presentó derivada de problemas en los sistemas o infraestructura de comunicación del cliente o de cualquier tercero proveedor del mismo (asignación, autenticación, consultas en líneas y envío de respuestas).

Además de lo anterior se excluye para temas de penalización los siguientes puntos.

1. El fallo del servicio del servicio está relacionado con servicios que no son funciones de Formiik (servicio de datos de telefonía, consultas en línea a terceros (buro, data crédito, etc.)

IV. Penalizaciones por incumplimiento ^[L]_[SEP]

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de **PROVEEDOR a CLIENTE.** ^[L]_[SEP]

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, PROVEEDOR deberá compensar a CLIENTE. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

Penalizaciones por la No Atención a Incidentes en Tiempo (Mesa de Ayuda)

Nivel de Penalización	Penalización Aplicable	
	Servicio de Soporte Nivel 1	Alquiler Formiik
Nivel A	20%	2%
Nivel B	15%	1%
Nivel C	7%	0%
Nivel D	5%	0%

Nota: Ninguna de las penalizaciones mencionadas anteriormente aplica mientras la operación se encuentre en etapa “Piloto”.

V.Mantenimiento

Cualquier mantenimiento sistemático que implique una interrupción del servicio de más de cinco minutos será puesto en conocimiento del cliente con los siguientes datos como mínimo 48 horas antes del mantenimiento sistemático, siempre y cuando se ejecute en una ventana de uso en horario productivo:

- Hora del mantenimiento,
- Duración previsible de la interrupción y
- Grado previsible de la gravedad de la interrupción.

El mantenimiento sistemático que implique una interrupción y/o degradación del servicio de más de cinco minutos fuera de las ventanas de servicio productivo pactados en el presente (después de las 22 horas y antes de las 5 horas).