



**SLA**  
*Service Level Agreement*  
**INGRESSIO EN LA NUBE**  
**2022**

## **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INCIDENTES DE INGRESSIO EN LA NUBE.**

Ingressio México deberá recibir solicitudes de servicio por parte de los clientes suscritos a Ingressio en la Nube vía tickets de servicio, mismos que se darán de alta en nuestro sistema de tickets y el seguimiento será vía correo electrónico.

### **1. Ingresar al sistema de tickets:**

El usuario puede iniciar una solicitud de soporte enviando un correo a la dirección de [zendesk@ingressio.com](mailto:zendesk@ingressio.com) o si lo prefiere el acceso al sistema de tickets lo encontrará dentro del Sistema de Control de Asistencia en el menú “Ayuda → Registra tu Ticket”.

Los datos que el cliente debe de registrar son:

- Nombre de la Empresa
  - Nombre Completo del Contacto
  - E-mail del Contacto
  - Teléfono del Contacto
  - Tipo de Soporte
  - Descripción del Soporte, si se requiere se pueden anexar imágenes de pantallas, fotografías o cualquier documento que permita un rápido diagnóstico del incidente.
2. El cliente recibirá un correo con respuesta automática, validando la recepción del ticket registrado. En el correo que se recibe como respuesta automática vienen descritos los casos de severidad de acuerdo al SLA que se tiene para Ingressio en la Nube.
  3. El área de Soporte Técnico de Ingressio en la Nube de acuerdo a los recursos disponibles, volumen de tickets en proceso de solución, severidad de los tickets por atender y orden de registro de los tickets definirá la prioridad y tiempo de atención para cada soporte.
  4. El área de Soporte Técnico será el área responsable de la primera revisión deberá de replicar el error reportado por el cliente, y recopilará los detalles técnicos que permitan la resolución del problema.
  5. El área de Soporte Técnico brindará el servicio de atención de tickets, a través de correo electrónico, sin embargo, podrá brindar atención de tickets vía telefónica, chat, o cualquier otro medio y será determinado específicamente por el área de Soporte valorando cada incidente, destacando que no son medios de contacto oficiales para solución de tickets.
  6. En caso de incidentes que deban ser resueltos por el área de Investigación y Desarrollo, se apegarán a los tiempos de respuesta máximos que están definidos en los SLA descritos en este documento.

7. El área de Soporte Técnico, será el área encargada de dar respuesta de los incidentes a los clientes, así como de dar seguimiento a la respuesta, validando que el cliente se encuentra operando correctamente, y la continuidad del servicio se encuentra estable.
8. El área de Soporte Técnico, será el área encargada de llenar debidamente el sistema de tickets, registrando el seguimiento, actualizando su estatus en cada una de las etapas.
  - Confirmación de recepción
  - Primer diagnóstico
  - Envío al área de Investigación y Desarrollo
  - Envío de respuesta al cliente
  - Cierre de ticket con satisfacción del cliente.
  - Generación de estadísticas (tiempo de respuestas)

## **CONSIDERACIONES**

El Centro de Soporte de Ingressio en la Nube contará con disponibilidad ininterrumpida para la atención de solicitudes en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Los tickets pueden generarse a lo largo de las 24 horas.

El tiempo de respuesta de la solicitud dependerá del nivel de severidad de cada caso, pero se dará confirmación de recepción automática a través del sistema de tickets de manera inmediata con un tiempo no mayor a 15 minutos, para de ahí proceder con el seguimiento del incidente en la mesa de servicio.

No está incluido en ningún caso el apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por software de terceros y estos deberán ser atendidos y resueltos por los proveedores correspondientes.

## SLA

INGRESSIO deberá dar atención a fallas al software, durante el periodo contratado. En caso de existir alguna falla durante el período mencionado, se corregirá sin costo alguno para "EL CLIENTE" y deberá cubrir lo siguiente:

Solución a fallas.

### **Asistencia técnica y funcional**

En caso de que el soporte técnico requerido esté relacionado con fallas de hardware biométrico y se cumpla con las condiciones de garantía, INGRESSIO reemplazará sin costo alguno para "EL CLIENTE" el equipo dañado por uno de iguales o mejores características, para cubrir los niveles de servicio solicitados.

### **NIVELES DE SEVERIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA**

INGRESSIO validará la necesidad de atender dichos reportes o fallas conforme a los tiempos de respuesta que se señalan a continuación; independientemente de que para dicho efecto en caso necesario se acuda a las instalaciones de "EL CLIENTE"

### **Atención de fallas y Asistencia técnica y funcional**

La solución a fallas comprende el mantenimiento correctivo proporcionado por el proveedor para la reparación y corrección de incidencias o fallas que se presenten en todos y cada uno de los componentes de la Herramienta "SOLUCION CONTRATADA POR EL CLIENTE". Durante el período del contrato, el proveedor se obliga a proporcionar sin costo adicional para "EL CLIENTE", las nuevas versiones de software que el fabricante libere para la optimización de los módulos descritos en el punto 1 de este anexo.

### **Reporte de fallas por Garantía:**

"EL CLIENTE" podrá realizar reportes de fallas por garantía en cualquier momento, que serán atendidos de lunes a viernes con horario de 9:00 a 18:00 hrs. vía correo electrónico, "El proveedor" asignará un número de folio a cada reporte realizado por "EL CLIENTE" por el medio antes descrito.

### **Nivel de Servicio para la Recuperación y Solución de una falla**

Los plazos máximos para la atención de los problemas, serán determinados por la criticidad del problema reportado:

- **REPORTE CRÍTICO:** Recuperación del servicio máximo 1 día hábil
- **REPORTE NO CRÍTICO:** Solución del problema máximo 10 días hábiles.
- **SOLUCIÓN DE RAÍZ:** Solución del problema máximo 30 días hábiles Para el cálculo del tiempo de atención se tomará la fecha y hora en la que "EL CLIENTE" envíe correo electrónico de notificación al responsable del proveedor.

---

## **TIPOS DE SEVERIDAD**

**SEVERIDAD 1.** El servicio de control de acceso esta caído por completo (no opera ningún equipo biométrico), o bien presenta una falla que no permite su arranque o funcionamiento total. El cliente no cuenta con acción posible de recuperación, y existe en consecuencia, un impacto crítico en la operación de su negocio. Tiempo máximo de respuesta: 6 horas hábiles

**SEVERIDAD 2.** El desempeño del sistema esta degradado o presenta una falla persistente que tiene un impacto en la operación de su negocio con algunos lectores. Tiempo máximo de respuesta: 12 horas hábiles

**SEVERIDAD 3.** El desempeño del sistema esta degradado o su funcionalidad disminuida, pero la operación continúa. Tiempo máximo de respuesta: 24 horas hábiles

**SEVERIDAD 4.** Falla que no afecta el sistema en producción. Fallas de diagnóstico no identificadas, errores de documentación o inconsistencias de software que no afectan el servicio. Tiempo máximo de respuesta: 36 horas hábiles

Esta póliza cubre únicamente aspectos relacionados con la aplicación original y garantiza que de cualquier forma se utilizarán los recursos tanto internos como del corporativo para dar la solución más eficiente posible. En caso de tratarse de una falla del servicio de hosting AWS (Amazon Web Services), en caso de tratarse de un tema mayor se notificará inmediatamente de las acciones a seguir y tiempos estimados de resolución.

### **Niveles de atención a solicitudes de servicio.**

Tiempo máximo para la solución del incidente o problema (ya sea en hardware biométrico o software proporcionado por Ingressio) a partir del levantamiento del ticket de acuerdo a niveles de severidad resultado del análisis del reporte.

No están incluidos en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros y estos deberán ser resueltos por los proveedores correspondientes:

En caso de que la falla sea imputada a "EL CLIENTE". Los servicios de soporte tendrán costo preferente de acuerdo a la tarifa vigente (1a hora \$65 USD y posteriores \$45 USD más I.V.A. por hora). Lo anterior podrá darse por alguna de las siguientes causas:

- Por una administración de infraestructura inadecuada (base de datos, aplicación, conectividad, sistema operativo, servidores de archivos, etc.)
- Por un problema en la aplicación (bug) derivado de una mala utilización del sistema
- Si el código ha sido modificado, alterado o sufrido daños por causas atribuibles al consumidor y/o causas no imputables al fabricante o distribuidor. Si el código ha tratado de ser reparado por personas ajenas y/o no autorizadas

- Por situaciones como virus o pérdida de información, y la configuración de la solución se vea afectada