

Política SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio

El Acuerdo de nivel de servicio o **SLA** (Service Level Agreement), fija el nivel acordado para la calidad del servicio.

SLA es la herramienta que establece el consenso en términos del nivel de calidad del servicio, gestiona aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, etc. Define la relación entre las partes (proveedor y cliente), identificando y definiendo las necesidades. Este a la vez controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo por la indefinición de expectativas.

Los servicios de Soporte de **FlexWM ERP Systems** que se encuentran amparados por sus respectivas **SLA**, son los que gestionan al ámbito de soporte técnico del producto **FlexWM**, sus **Módulos** y **Componentes** y amparan y garantizan al cliente los niveles de calidad y servicio, siempre y cuando éste los tenga contratados y al corriente en sus pagos respectivos.

1. Tiempo de funcionamiento: 99.0%

Las instancias de **FlexWM** están alojadas en Amazon Web Services (**AWS**) y las bases de datos están alojadas en el servicio **RDS** de **AWS**, por lo que nuestra plataforma está regida por sus respectivos **SLAs** publicados por **AWS** para “Elastic Compute Cloud” (**EC2**) y de “Relational Database Services” (**RDS**) respectivamente.

Cada base de datos de clientes se replica en tiempo real en el almacenamiento redundante ubicado en el mismo centro de datos.

2. Alta disponibilidad

AWS tiene varios métodos para lograr la alta disponibilidad, por ejemplo, mediante un clúster escalable y con equilibrio de carga o asumiendo un par activo-en espera.

Los centros de datos cuentan con una certificación de nivel Tier III o equivalente con redundancia N+1 o 2N, en la que N+1 se logra con un equilibrio de carga entre los nodos activo-activo, y 2N se logra mediante un par de nodos en una configuración activa-en espera.

3. Seguridad

Estos son algunos de los puntos más importantes:

3.1. SSL. Todas las conexiones web a las instancias de los clientes están protegidas con cifrado SSL de 256 bits (HTTPS con un certificado SSL de módulo de 2048 bits) y su ejecución está activa con SSL de Grado A. Todas nuestras cadenas de certificados usan SHA-2.

3.2. Plataforma confiable. Los servidores cuentan con garantía total de hardware, almacenamiento de datos

redundante, red y suministros eléctricos.

3.3. Contraseñas. Las contraseñas de los clientes están protegidas con cifrado AES de 256 bits.

3.4. Sistemas seguros. Nuestros servidores funcionan con una distribución reciente de Linux con parches de seguridad actualizados, con firewall y contramedidas de intrusión (no descritas por obvios motivos).

3.5. Aislamiento. La información del cliente se almacena en bases de datos específicas y no compartimos datos entre clientes, tampoco es posible acceder a una base de datos desde otra.

4. Niveles de Gravedad de Soporte

Nuestros tiempos de respuesta y las acciones que se deben tomar para resolver su problema se basan en determinar el impacto que el incidente técnico reportado tendrá en su negocio.

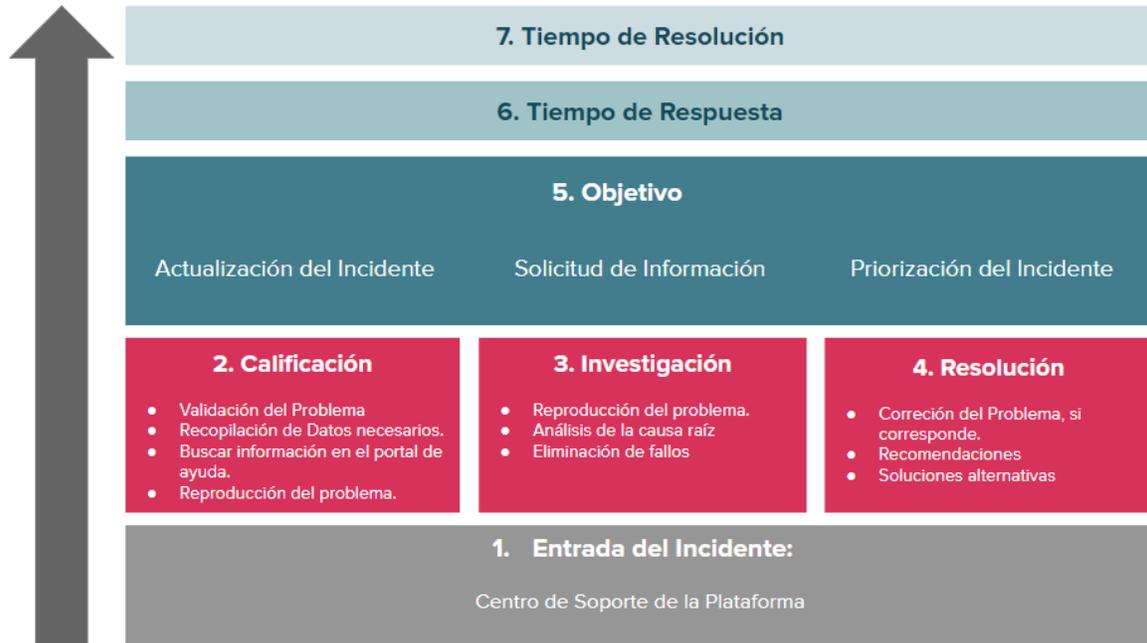
Cuanto mayor sea el impacto en su negocio, mayor será la prioridad asignada y menor será el tiempo de respuesta empleado.

Al responder a una solicitud de un cliente, se utilizan los siguientes criterios para respaldar la definición del nivel de gravedad. Dependiendo del nivel de gravedad, se aplican los respectivos tiempos de respuesta.

Nivel de Gravedad	Definición	Responsabilidad
<p>Nivel 1 Crítico</p>	<p>Función principal no disponible. El problema da como resultado interrupciones extremadamente graves en el sistema en producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema bloqueado/no disponible; • Pérdida de datos; • Error que impide el uso del sistema. 	<p>Afectan a la operativa habitual del cliente, imposibilitando o gravemente comprometiendo la operación por fallas en el sistema, o en las aplicaciones soportadas.</p> <p>El cliente se pondrá en contacto con Soporte al cliente durante las horas de cobertura para todas las prioridades de Nivel 1.</p> <p>Los ingenieros de soporte y/o los ingenieros de desarrollo movilizarán un esfuerzo continuo para encontrar una solución.</p> <p>Tan pronto como las funciones principales estén disponibles, el nivel de gravedad se reducirá al nivel 3 y se desarrollará una solución definitiva.</p>
<p>Nivel 2 Alto</p>	<p>Funciones principales severamente degradadas. El problema provoca graves interrupciones en el funcionamiento normal del sistema, afectará negativamente a las instalaciones de toda la organización, plazos urgentes o en riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema lento debido al software. • Mala configuración de las pantallas. • Inconsistencia en la visualización de datos (debido a un error de software). • Error que dificulta, pero no impide el 	<p>Son las incidencias en las que la operación habitual del cliente se pudiera ver comprometida parcialmente o por afectación a un flujo no urgente de su operación, por algún fallo en la parametrización de su entorno, en el sistema o en las aplicaciones soportadas.</p> <p>La solicitud de servicio requiere un procesamiento oportuno porque el mal funcionamiento causa interrupciones graves en los procesos críticos o afecta negativamente al negocio. FlexWM hará todos los esfuerzos razonables durante las horas de cobertura para resolver el problema. Los ingenieros de soporte tendrán</p>

	<p>uso del sistema (el funcionamiento alternativo dura al menos el doble que el funcionamiento normal).</p>	<p>como objetivo producir una solución suficiente para reducir la prioridad al nivel 3, donde luego se desarrollará una solución permanente.</p>
<p>Nivel 3 Moderado</p>	<p>El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales.</p> <p>Incoherencia en la visualización de los datos (control no previsto en el <i>software</i> o uso simultáneo de la misma información).</p>	<p>No comprometen la operativa habitual, se incluyen en este grupo las solicitudes a soporte por modificaciones en la configuración de sus aplicaciones, modificación de plantillas, y demás de naturaleza análoga.</p> <p>No impide el funcionamiento del sistema en producción, solo puede disminuir mínimamente el rendimiento u ocurrir de forma aislada en ciertas estaciones. El error puede atribuirse al mal funcionamiento o al comportamiento incorrecto del sistema.</p> <p>FlexWM hará todos los esfuerzos razonables durante las horas de cobertura proporcionadas al cliente para encontrar una solución lo antes posible que se equilibre con los casos de alta prioridad. Habiendo proporcionado una solución temporal, los ingenieros de soporte trabajarán en el desarrollo de una solución definitiva.</p>
<p>Nivel 4 Mínimo</p>	<p>No hay asuntos urgentes. El problema da como resultado interrupciones mínimas o incluso no interrupciones en las operaciones normales (sin impacto en los negocios).</p> <ul style="list-style-type: none"> → Cualquier error que no impida el uso del <i>software</i>. → Necesidad de cambiar la configuración del <i>software</i>. 	<p>No comprometen la operativa habitual, se incluyen en este grupo las solicitudes a soporte por dudas, consultas, solicitud de reportes, comentarios, sugerencias y demás de naturaleza análoga.</p> <p>Las solicitudes de mejora se registran y evalúan para su posible inclusión en futuras versiones. La información solicitada será evaluada y contestada con un nivel razonable de esfuerzo en las horas de cobertura.</p>

5. Proceso de Solución



6. SLA de Atención

Gravedad	Tiempo de Respuesta	Gravedad	Tiempo de Respuesta
Nivel 1	2 horas	Nivel 3	2 días
Nivel 2	4 horas	Nivel 4	5 días

Consideraciones:

- Los tiempos presentados anteriormente se considerarán en horas hábiles, de acuerdo con el horario de atención especificado en la póliza adquirida (Opciones de Pólizas de Soporte). Para el Soporte técnico incluido, se considera un horario de soporte (zona horario central) de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Los tiempos de respuesta anteriores son referencias y estimaciones que contribuyen a establecer las expectativas de respuesta de los equipos de Soporte Técnico, pero pueden surgir situaciones más complejas que requieran más tiempo para el análisis y la retroalimentación del equipo.
- Los tiempos de respuesta especificados en esta tabla corresponden al tiempo de atención/interacción requerido para que los equipos de Soporte Técnico analicen el ticket e interactúen con soluciones o solicitudes de más información sobre el tema presentado, siguiendo las severidades resaltadas en la sección de (Niveles de Gravedad de Soporte).
- El tiempo de solución es variable, dependiendo de la complejidad del problema y la precisión en la información expuesta al equipo de soporte para replicar el problema detectado. Para operaciones que tienen procesos críticos recomendamos la contratación de alguna de nuestras Pólizas de Soporte.

7. Servicios no incluidos en las Pólizas de Soporte

- Capacitación a usuarios (se contratan por separado).
- Soporte para personalizaciones específicas del cliente (contratadas por separado).
- Implementación de funcionalidades nuevas (contratadas por separado).
- Soporte de aplicaciones o servicios de terceros.