



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA PLATAFORMA TREDIBUS

(SLA EDI)

CONTÁCTANOS

www.tredicom.com

MTY: (81) 3565 6689

MTY: (81) 2422 2972

Soporte Técnico: contacto@tredicom.com

Contenido

Objetivo.....	2
Niveles de Soporte y Escalamiento	2
Puntos de Contacto Principales	3
Canales de Contacto.....	4
Funcionalidad.....	7
Continuidad del Servicio	7
Seguridad	7

Objetivo.

El presente documento tiene la intención de establecer los tiempos, compromisos y responsables a los cuales deberá apegarse Tredicom para brindar el servicio de atención a requerimientos y problemas.

Niveles de Soporte y Escalamiento.

El personal de Tredicom se apegará a la política para el manejo de “Incidentes y Problemas” y así poder brindar la mejor atención a nuestros usuarios de nuestros diferentes aplicativos.

El proceso de “Incidentes y Problemas” considera las siguientes actividades:



Puntos de Contacto Principales

Tredicom pone a disposición de sus clientes, las siguientes vías de contacto para atender los temas relacionados con soporte técnico.

Vía de Contact	Descripción
Levantar un ticket	<p>Levantar un ticket mediante nuestro portal de atención en el siguiente link:</p> <p>https://soporte.tredicom.com</p> <p>Nuestro sistema de tickets nos permite dejar un registro y brindar una mejor atención a nuestros clientes además nos ayuda a medir y mejorar nuestros productos y servicios.</p>
Correo electrónico	<p>Al enviar un correo electrónico al área de soporte, se registra, asigna y monitorea un ticket en el "Centro de Ayuda Tredicom".</p> <p>soporte@tredicom.com</p>
Teléfonos	<p>Números telefónicos de oficinas corporativas:</p> <p>52 (81) 35656689 52 (81) 24222972</p> <p>Tredicom Soporte y atención a clientes.</p>
Horario de atención	<p>Lunes a viernes de 8:30 hrs a 18:00 hrs El horario de atención será dentro del horario de oficinas corporativas.</p>
Atención 24/7	<p>Servicio 24 horas los 365 días del año.</p> <p>Se darán a conocer los canales de acceso a este soporte a los clientes que tengan contratado este servicio.</p>

Nivel de criticidad.

Tipo	Descripción	Tiempo límite de atención
Tercer Nivel	Dudas en la configuración del sistema o solución cloud. Dudas sobre parámetros o variables del sistema o solución cloud. Dudas sobre la operación cotidiana.	24 horas vía ticket en esquema primeras llegadas primeras salidas. Nota: Se podrá llamar telefónicamente al centro de atención de Tredicom. En el que se atenderá en esquema de primeras llegadas primeras salidas.
Segundo Nivel	Problemas de configuración del sistema o solución cloud que impiden la operación integral de las soluciones. En este nivel se consideran escenarios que mermen el uso de las soluciones sin que impida el proceso core de las mismas.	5 horas vía ticket en esquema primeras llegadas primeras salidas. Nota: Se podrá llamar telefónicamente al centro de atención de Tredicom. En el que se atenderá en esquema de primeras llegadas primeras salidas.
Primer Nivel	Problemas de operación de cualquiera de las aplicaciones proporcionadas por Tredicom al estar detenidos en su totalidad los servicios o aplicaciones.	Dada la criticidad del problema se atenderá con la más alta de las prioridades, en donde se estimará el tiempo de la solución de acuerdo con las condiciones de la situación presentada. Nota: Le pedimos crear un ticket de atención para tener un historial del reporte y se podrá llamar telefónicamente al centro de atención de Tredicom.

Canales de Contacto

A continuación, se dan a conocer los canales de contacto para:

- Soporte Técnico Especializado
- Matriz de Contactos

Canal de Soporte Técnico Especializado para problemas técnicos:

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
Soporte Técnico Especializado	<ul style="list-style-type: none">● En este canal se atienden casos que requieren atención urgente.	52 (81) 3565 6689 52 (81) 2422 2972 Opción Soporte Tredicom

Matriz de Contactos de Escalamientos.

Nombre y Puesto	Descripción	Contacto
Estefanía Sosa García SOPORTE GENERAL	<ul style="list-style-type: none">● Soporte en todos los niveles.● Escalamiento de problemas operativos y técnicos en el software.	esosa@tredicom.com

Nombre y Puesto	Descripción
Santiago Chio Benavides SOPORTE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de primer nivel.● Soporte en errores de desarrollo de software Central.● Escalamiento de problemas operativos en el software.
Francisco Ramos SOPORTE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de primer nivel.● Escalamiento de problemas de disponibilidad del servicio y problemas de conexión.
Clemente Zúñiga Flores SOPORTE DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de segundo nivel.● Soporte en errores de desarrollo de software Central.● Desarrollo Software.
Guadalupe Jaime Zamudio SOPORTE DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de segundo nivel.● Soporte en errores de desarrollo de software Central.● Desarrollo Software.
Mario De León Ortiz SOPORTE DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de segundo nivel.● Soporte sobre errores de desarrollo en portal.● Desarrollo portal web.
Alí de León Huerta SOPORTE FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none">● Soporte de segundo y tercer nivel.● Soporte sobre errores de desarrollo en portal.● Escalamiento de problemas operativos y funcionales.

Funcionalidad

Tredicom se compromete a mitigar todas las fallas posibles y a tener la plataforma Tredibus disponibles el 99% del tiempo del año. Esto quiere decir que los aplicativos pueden dejar de prestar servicios hasta 87.6 horas al año antes de que el acuerdo de nivel de servicio sea incumplido, este tiempo no contempla los tiempos establecidos en las ventanas de mantenimiento. Para cumplir con el acuerdo de disponibilidad se estará monitoreando constantemente la funcionalidad de los aplicativos, se cuenta con un DRP en caso de que los servidores en el centro de datos primarios fallen y se tienen las distintas formas de comunicación entre el cliente y el equipo Tredicom.

Continuidad del Servicio

Tredicom se compromete a siempre tener el aplicativo actualizado para mitigar problemas de seguridad, se calendariza una ventana de mantenimiento notificando a todos los involucrados con el aplicativo, en caso de que esto derive en cambios en el SLA, se agregaran los cambios en la sección de cambios del documento. Existe una responsabilidad por ambas partes de resguardar la información, Tredicom realizará respaldos diarios a nivel sistema operativo y a nivel base de datos para prevenir pérdidas de información mayores.