

**DESARROLLO DEL PORTAL WEB PARA SERVICIOS EN LINEA DE LA
JUNTA CENTRAL ELECTORAL**

POLITICAS DE SOPORTE

El cliente recibirá **un año de Soporte GOLD** por INNOVIX:

Proporciona soporte remoto esencial y de alta calidad a su organización. Asegura soporte técnico para fallos (bugs) encontrados en la aplicación en el ambiente del cliente y para actividades de actualización de las nuevas versiones de los productos. Este soporte además del soporte de nivel Standard, ofrece soporte remoto personalizado especializado en las aplicaciones, con foco también en la transferencia de conocimiento sobre el uso operacional de las aplicaciones y cuestiones relativas al propio ambiente operativo del cliente al que estas aplicaciones dan soporte. Este nivel es recomendado para empresas que utilizan los productos para procesos de varios departamentos y de criticidad media.

Nivel de Servicio (SLA)	Standard	Gold	Platinum
Acceso a las últimas actualizaciones de corrección	✓	✓	✓
Acceso a los últimos lanzamientos de mejoras	✓	✓	✓
Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto	✓	✓	✓
Sistema de helpdesk en línea para registro y acompañamiento de las llamadas	✓	✓	✓
Soporte técnico para el uso de la aplicación	-	✓	✓
Soporte técnico en el ambiente operativo de la aplicación	-	-	✓
Analista técnico de soporte personalizado	-	-	✓
Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto	-	-	✓

Acceso a las últimas actualizaciones de corrección: Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos.

Acceso a los últimos lanzamientos de mejoras: Derecho de acceso a las nuevas versiones (actualizaciones) de los productos, que contemplan decenas de innovaciones en requisitos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos en toda la aplicación.

Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.

Sistema de help desk en línea para registro y acompañamiento de las llamadas: Acceso al sistema de help desk en línea (sitio web) para acompañamiento de las llamadas abiertas o cerradas durante las 24 horas del día.

Soporte técnico para el uso de la aplicación: Consultoría o instrucciones sobre cómo usar las aplicaciones, incluyendo transacciones completas, a través de nuestro SAC, por teléfono o mediante el sitio web.

Soporte técnico en el ambiente operativo de la aplicación: Consultoría sobre el uso, mantenimiento y soporte de los ambientes donde se encuentra instalada la aplicación. Incluye soporte de software del servidor de aplicación y del banco de datos.



DESARROLLO DEL PORTAL WEB PARA SERVICIOS EN LINEA DE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL

Analista técnico de soporte personalizado: designará un analista de soporte técnico que centralizará la atención. El cliente será atendido por el mismo analista, generando conocimiento del ambiente del cliente.

Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).

Niveles de gravedad del soporte

En INNOVIX, nuestros tiempos de respuesta y las acciones que se adoptan para resolver su problema se basan en la determinación del impacto que el incidente técnico informado tendrá sobre su negocio.

Cuanto mayor sea el impacto sobre su negocio, más alta será la prioridad atribuida y menor el tiempo de respuesta.

Al responder a una solicitud de un cliente referente a un producto, se utilizarán los siguientes criterios para fundamentar la definición del nivel de gravedad. Los tiempos de respuesta se aplicarán de acuerdo con el nivel de gravedad.

Niveles de gravedad	Definición
Nivel 1 Crítica	Principal función no disponible. El problema provoca interrupciones sumamente serias para el sistema de producción. <ul style="list-style-type: none"> Sistema trabado/indisponible. Pérdida de datos. Error que impide la utilización del sistema.
Nivel 2 Alta	Funciones principales gravemente degradadas. El problema provoca interrupciones serias en las operaciones normales del sistema, impacta negativamente en las instalaciones de toda la organización, los plazos urgentes o el riesgo. <ul style="list-style-type: none"> Sistema lento por causa del software. Configuración de las pantallas. Inconsistencia en los datos mostrados (por bug en el software). Error que dificulta, pero no impide la utilización del sistema (el funcionamiento alternativo dura por lo menos el doble de tiempo que el normal).
Nivel 3 Moderada	Solicitud de soporte estándar. El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales. <ul style="list-style-type: none"> Inconsistencia en los datos mostrados (control no previsto en el software o utilización simultánea de una misma información).
Nivel 4 Mínimo	Sin asuntos urgentes. El problema genera interrupciones mínimas o no interrumpe las operaciones normales (sin impacto en los negocios). <ul style="list-style-type: none"> Cualquier error que no impida la utilización del software. Necesidad de alteración en la configuración del software.



DESARROLLO DEL PORTAL WEB PARA SERVICIOS EN LINEA DE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL

1. SLA de Atención

Tiempo de respuesta y atención de reportes de fallas:

- Horario de servicio de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
- El tiempo de respuesta de reportes de fallas debe ser en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Los reportes de falla desde la JCE serán vía correo electrónico, tickets a través de plataforma establecida por el proveedor o vía telefónica.

Tiempo de resolución del problema e incidente:

- Todas fallas reportadas serán de nivel crítico y los tiempos máximos de resolución no debe exceder las 4 horas, en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm

Nuevos Requerimientos:

- Todos los requerimientos asociados a nuevas configuraciones, personalizaciones, customizaciones e implementación y configuración de nuevos módulos, reportes, integraciones, entre otras solicitudes especiales asociadas a la naturaleza de la solución, deberán ser ejecutadas y entregadas en el marco de los tiempos establecidos y programados por la JCE

Escalamiento:

El proveedor debe consignar una estructura de escalamiento en caso de no tener respuestas en los tiempos establecidos, esta matriz debe contemplar la máxima autoridad de la empresa que tenga como responsabilidad el cumplimiento de contrato

Obs.: los tiempos presentados arriba van a ser considerados en días/horas hábiles, conforme horario comercial especificado en contrato.

