

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

De conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Sostenimiento y Soporte de Infraestructura IT, donde se establece la existencia del Acuerdo de Niveles de Servicio, en adelante ANS; en el que se detallan los niveles de servicio, los tipos de fallas, el esquema de prestación del servicio, las inclusiones y exclusiones ofrecidas por ARTIUM COMPANY SAS, en adelante ARTIUM, a sus clientes y que se rige por los siguientes acuerdos:

PRIMERO – Horarios, Días de Servicio y medios de contacto:

- Días y Horarios del Servicio Normal de Mesa de Ayuda

Lunes a viernes	De 9:00hrs A 17:00hrs Colombia
Sábado	No hay Atención
Domingos y Festivos	No hay Atención

- Días sin Servicio de Mesa de Ayuda

Días festivos	No hay Atención
1 de enero	No hay Atención
Jueves y Viernes Santo	No hay Atención
24 de diciembre	No hay Atención
25 de diciembre	No hay Atención
31 de diciembre	No hay Atención

- Atención de Emergencias

Lunes a Domingo	De 00:00hrs A 24:00hrs Colombia
-----------------	---------------------------------

- Medios de Contacto Jornada Normal

- ✓ Teléfono de Oficina: 601 917 2179
- ✓ Correo Electrónico: ayuda@artium.com.co
- ✓ Pqr's Web: www.artium.com.co

- Medios de Contacto Emergencia

- ✓ Línea única de atención por Whatsapp: +5717702918

SEGUNDO – Productos cubiertos por el ANS

Todos los productos cubiertos por el ANS estarán registrados en la Plataforma de HELPDESK de Artium, de los cuales se entregará una copia en PDF al cliente. Estos pueden incluir:

- Equipo It: Computadores (Laptop y Desktop), Servidores, Switches, Routers, Access Points, Impresoras, NAS, UPS's, Firewalls.
- Equipo Seguridad: Cámaras de Seguridad IP y Análogas, Vídeo grabadores XVR, DVR o NVR, Controladores de Accesos, Lectores,

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- Software It: Sistema Operativo, Software Instalado, soportado y licenciado por Artium o Asumido por Artium, Drivers, Firewalls, Herramientas de desarrollo web, herramientas de bases de datos.
- Software Seguridad: Software Instalado, Soportado y Licenciado por Artium.
- Cableado de Red

Software Soportado por Artium en funcionamiento mas no en Uso:

- It: OneDrive, Office 365, Antivirus Kaspersky, Antivirus ESET, Antivirus McAfee, Google Drive, Google Chrome, Microsoft Edge, Windows 10, Windows 11, Windows Vista, Adobe Reader, Linux Ubuntu, Linux CentOS, Linux Red Hat.
- Seguridad: IVMS4500, SMARTPSS, BioSecurity, BioAccess, Access 3.5, Toolbox, SADP.

Al inicio del contrato de Servicios, Artium registrará cada uno de los productos cubiertos en el ANS para lo cual tomará la siguiente información:

- Nombre del Equipo
- Tipo de Equipo
- Ubicación Interna
- Dirección de Ubicación
- Dirección MAC
- Sistema Operativo
- Periféricos asociados
- Licencias y fechas de caducidad
- Software Instalado
- Usuarios de Acceso

Adicionalmente en el levantamiento de la información, se establecerá por cada equipo el software mínimo que siempre deberá permanecer instalado, los usuarios que deberán quedar registrados con sus credenciales de acceso y los permisos máximos que tendrán los usuarios que no cuentan con clave de administrador.

TERCERO – Inclusiones:

- Administración de Equipos cubiertos
- Mantenimiento Físico de Equipos cubiertos
- Mantenimiento de Sistemas Operativos cubiertos
- Representación del Cliente frente a Operadores de Servicios de Internet
- Backup de Información LOCAL o CLOUD (Puede generar costos adicionales)
- Monitoreo de Equipos cubiertos
- Administración de Periféricos
- Administración de Usuarios, Contraseñas y Permisos
- Administración de Correos Electrónicos
- Olvido – Restauración de Contraseñas
- Administración de Licenciamiento
- Actualización de Software cubierto por Mejora de Producto
- Servicio Telefónico Ilimitado

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- Servicio Remoto Ilimitado
- Visitas presenciales incluidas en Contrato de Prestación de Servicio
- Resolución de Preguntas ilimitadas
- Capacitaciones específicas con facturación por hora adicional
- Formateo de Equipos o Reinstalación de Software

Para los servicios soportados en Cloud o con soluciones o implementaciones personalizadas, se adicionará un otrosí al Presente ANS con el fin de incluir las condiciones de soporte de dichos servicios especializados.

CUARTO – Exclusiones

- Reparación de equipos o partes (Se cotiza según diagnóstico)
- Recuperación de información en Discos
- Planes de Almacenamiento en la Nube
- Planes de Servicio Cloud
- Soporte en el uso de programas y software específico
- Soporte a equipos que no se encuentren en inventario
- Traslados del personal técnico a direcciones diferentes a las registradas en Ficha técnica de la cuenta.
- Administración de plataformas y servicios.
- Trazado, instalación y administración de cableado eléctrico y de datos (Se cotiza a necesidad)
- Las llamadas a los teléfonos celulares de nuestro personal de la mesa de ayuda y/o área comercial y administrativa, de forma directa por el cliente no se tienen en cuenta dentro de este sistema por lo cual no le dan garantía a la prestación del servicio, ni el control por parte de nuestra mesa de ayuda, quedando excluidas en su totalidad como parte de nuestro servicio.
- Acuerdos verbales en el cliente y nuestros funcionarios de forma presencial o sin número de incidencia, ningún funcionario está autorizado para comprometer a la empresa, a sus colaboradores o a disponer del tiempo de capacitación o recursos de la compañía de forma directa por lo que solo se autorizan las programaciones que se realicen por medio de la incidencia o con llamadas a los coordinadores de implementación o mesa de ayuda.
- Nuestros asesores registrarán las actividades con el cliente en la APP Artium, las cuales podrán ser validadas por el cliente o el personal de supervisión, por lo cual, cualquier conversación que no posea registro escrito en nuestro sistema Artium APP, no podrá servir como base de reclamación por el incumplimiento a nuestros servicios.
- Licencias de Sistemas Operativos, Antivirus, RDP, y cualquier software de ofimática como office, así como sus respectivas renovaciones, no están contenidas en este contrato. Estas pueden ser suministradas por nuestro departamento infraestructura, pero siempre tendrán un cobro adicional.
- El soporte de Nivel 1 y 2 se encuentra incluido dentro del servicio de Soporte, sin embargo, los Niveles de servicio 3, 4 y 5 no se encuentran incluidos, y de requerirse será cotizado previamente al cliente y facturado a las tarifas estipuladas por Artium

QUINTO – Niveles de Servicio

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- Nivel 1: También conocido como soporte de Mesa de Ayuda, se trata de un nivel de soporte inicial, donde se intentan resolver las incidencias básicas que presente el cliente sobre el uso y configuración de los equipos. En este caso, los analistas reúnen toda la información necesaria, analizan los datos, determinan de qué tipo de problema se trata y los solucionan.

En este nivel se atienden todos los llamados y registros de PQR por parte del cliente y se busca solucionar el caso en el primer llamado o registro por parte del cliente. De no ser posible solucionarlo lo ayudará a determinar en qué nivel de servicio en el que podrá ser resuelto.

El primer nivel podrá agendar visitas presenciales de ser requeridas, en caso tal, los tiempos de cierre de caso dependerán de disponibilidad técnica, del cliente y hallazgos encontrados.

- Nivel 2: En el caso de que en el nivel anterior no se haya podido solucionar el caso del cliente, es preciso transferirlo al segundo nivel. En el nivel 2 de soporte, los analistas cuentan con otras herramientas o recursos para abordar la problemática y se realiza análisis de la situación con los Ingenieros de Soporte.

En este caso, se tratan problemas que pueden ser de índole más técnica e informática, por lo que los analistas de atención suelen ser expertos en sistemas de comunicación, sistemas operativos, software y bases de datos.

En este nivel se atienden los casos escalados por el Nivel 1, sin embargo, el contacto entre cliente y Mesa de Ayuda siempre se realizará entre el Nivel 1, el Coordinador de Mesa de Ayuda y el Cliente. De no ser posible solucionarlo lo ayudará a determinar en qué nivel de servicio en el que podrá ser resuelto.

- Nivel 3: Por su naturaleza, complejidad los casos que escalen de nivel 2 serán manejados en este nivel, donde se encuentran Ingenieros del Departamento de Investigación e Implementaciones.

En este caso, los analistas están capacitados en todos los niveles anteriores y además, manejan sistemas complejos, como reparación de equipos, recuperación de datos, programación en varios lenguajes y hablan por lo menos en una lengua extranjera (Ingles para este caso). Otros ejemplos de tareas que competen a los analistas de este nivel son la resolución de problemas de integraciones con proveedores externos. En muchas ocasiones podría involucrar especialistas externos a ARTIUM.

SEXTO – Tipo de Casos

- Incidente: Es una situación en la que Parte o todos los recursos tecnológicos del cliente se encuentran fuera de servicio y se requiere el restablecimiento del funcionamiento.

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- Consultas: Es la necesidad del cliente de recibir asistencia por parte de la mesa de ayuda para completar una actividad o tarea. Ej: Cómo realiza una impresión.
- Requerimiento: Es una solicitud de parte del cliente para realizar una actividad o tarea por la Mesa de Ayuda. Ej: Bloqueo de una cuenta de usuario.

SÉPTIMO – Reporte de Casos

El cliente dispondrá de los medios de contacto establecidos en el Acuerdo Primero del presente ANS, en los que deberá describir el caso a detalle, para así recibir asistencia adecuada de parte de la Mesa de Ayuda.

Al reportar un caso, el Cliente deberá tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Antes del registro del caso, deberá contar con la siguiente información que deberá entregar al analista de soporte:
 - ✓ Nombre y Apellido de Usuario que realiza el Reporte
 - ✓ Nombre y Nit de la Compañía (el cliente)
 - ✓ Número de teléfono registrado
 - ✓ Dirección Registrada
 - ✓ Dirección MAC del equipo sobre el cual desea registrar un caso
 - ✓ Relato detallado del caso
2. El cliente deberá escoger un medio de contacto de su preferencia y procederá al registro del caso.
 - a. PQR Web: El cliente se debe dirigir a la página web www.artium.com.co, ir a la sección “It & Cloud” y finalmente a la sección “Clientes”. Allí encontrará el link de registro de casos, donde deberá diligenciar la información previamente mencionada.

El primer analista disponible tomará el caso, verificará la información suministrada, si puede resolver el caso sin realizar un llamado inicial al cliente, lo realizará y cerrará el caso. De ser necesario realizar un llamado inicial al cliente, se comunicará con este e iniciará la atención del caso.

- b. Llamada Telefónica: El cliente dispone de una Línea PBX para solicitar asistencia, deberá realizar llamado telefónico a la línea 6016585858 y dirigirse a la opción # 5 de Mesa de Ayuda.

El primer analista disponible tomará el llamado, solicitará la información previamente mencionada, verificará dicha información y tomará el relato detallado del caso, dando inicio a la atención del caso.

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- c. Correo electrónico: El cliente dispondrá de un correo web en el que podrá registrar sus casos. Para ello deberá enviar un correo electrónico desde la dirección de correo autorizada a la dirección ayuda@artium.com.co, en el asunto deberá colocar el nombre del cliente y en el cuerpo de correo toda la información previamente mencionada con el relato detallado del caso.

El primer analista disponible tomará el caso, verificará la información suministrada, si puede resolver el caso sin realizar un llamado inicial al cliente, lo realizará y cerrará el caso. De ser necesario realizar un llamado inicial al cliente, se comunicará con este e iniciará la atención del caso.

OCTAVO – Aceptación del Caso

Una vez el cliente haya registrado el caso por cualquier medio disponible para ello, el analista que reciba el caso deberá verificar la información del cliente y crear el registro del caso en el Artium APP con toda la información recibida. Inmediatamente el cliente recibirá al correo electrónico registrado, el # de caso con el resumen de la información. En ese momento se entiende el caso como aceptado en la Mesa de Ayuda.

NOVENO – Dueño del caso

El analista que reciba el caso por cualquier medio establecido, será automáticamente considerado el “dueño/a” del caso en la Mesa de Ayuda, y será dueño del caso hasta el momento del cierre del mismo. El usuario que reporte el caso por cualquier medio establecido, será considerado automáticamente el cliente “dueño/a” del caso.

DECIMO – Prioridades

Una prioridad será asignada al caso que no sea resuelto en el Nivel 1. La prioridad será definida considerando los siguientes criterios:

- La prioridad es establecida por el Analista de la Mesa de Ayuda
- El cliente puede rechazar la prioridad asignada
- La prioridad es establecida por el cliente conjuntamente con el Analista de la Mesa de Ayuda
- La prioridad no puede ser modificada por el Analista de la Mesa de Ayuda, informándose al cliente posteriormente.
- La prioridad es determinada por el impacto en la operación del sistema.
- La prioridad es determinada por el impacto técnico.
- La prioridad es negociada

Tipo de Prioridades

- Prioridad Alta - Los casos de Prioridad Alta deberán ser atendidos por el Analista de Mesa de Ayuda en un periodo de tiempo máximo de 2 horas laborables. Los siguientes lineamientos determinan un caso de Prioridad Alta:
 - ✓ Un caso que afecte un número significativo de usuarios.

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

- ✓ Un caso que afecte ampliamente la inversión económica del cliente.
- ✓ Un caso que detenga los procesos dentro de la empresa.

- Prioridad Normal - Los casos de Prioridad Normal serán atendidos por el analista de Mesa de Ayuda en un periodo de tiempo de máximo 8 Horas. Los siguientes lineamientos determinan un caso de Prioridad Normal:
 - ✓ Un caso que afecte la operación de un usuario.
 - ✓ Un caso que requiera de apoyo por el Departamento de Implementación e Investigaciones.
 - ✓ Un caso se afecte la operación de un pequeño grupo de usuarios, pero no detenga la operación del cliente ni sus procesos.
 - ✓ Una consulta o pregunta.

Es de aclarar que aquellos casos que requieran el desplazamiento presencial de técnicos de servicio tendrán un tratamiento diferente en cuanto a tiempo de atención de los casos, el agendamiento de la visita técnica, deberá realizarse dentro de los siguientes marcos de tiempo:

- Para Prioridad Alta de 8 a 24 horas
- Para Prioridad Normal de 8 a 72 horas

DECIMO PRIMERO – Escalabilidad del caso

Los casos podrán ser escalados de acuerdo a su nivel de complejidad, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos por el presente documento. Sin embargo, para poder escalar los casos de nivel, el analista dueño del caso deberá identificar la cobertura del contrato del cliente sobre cada nivel de servicio. En caso de que el nivel de servicio requerido no este cubierto por el contrato del cliente, el analista deberá escalar el caso al Departamento de Implementación e Investigaciones para que este tome contacto con el cliente y solicite las autorizaciones correspondientes.

Siempre que un caso este abierto, el dueño del caso es el total responsable del seguimiento del mismo hasta su cierre.

DECIMO SEGUNDO – Medio de Prestación del Servicio

Artium dispone de los siguientes medios de Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda:

- Telefónico: El analista puede ayudar atender el caso vía telefónica sin necesidad de acceder remotamente al equipo.
- Remoto: El analista debe ingresar al equipo del usuario de manera remota para atender el caso utilizando el software disponible y autorizado por Artium.
- Presencial: El analista debe enviar personal técnico de manera presencial a la ubicación del equipo, para atender el caso.

DECIMO TERCERO – Cierre de Casos

No hay un periodo de tiempo mínimo o máximo para el cierre de los casos, este dependerá de la complejidad de este y las actividades que se deban llevar a cabo para lograr el cierre

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

del caso. Sin embargo, es obligación del analista atender de la manera más oportuna y eficaz cada caso para lograr el cierre en el periodo de tiempo más corto posible.

Un caso se considerará cerrado cuando ocurra alguna de la siguientes situaciones:

- El cliente manifieste expresamente que su requerimiento ha sido solucionado.
- El analista hará 3 intentos de contacto con el usuario después de registrado un caso. Si después del tercer intento no se logra contacto con el usuario, se entenderá que el usuario ha abandonado el caso y se realizará el cierre del mismo. Si el cliente continúa con el problema, deberá crear un nuevo caso.

Siempre que se proceda con el cierre de un caso, el analista deberá:

- Explicar la solución al usuario
- Hacer las recomendaciones pertinentes
- Preguntar si el cliente está satisfecho con la solución
- Preguntar al cliente si tiene alguna otra consulta o requerimiento
- Registrar todo el proceso en el registro del caso vía Artium APP
- Cerrar el caso en Artium APP

En caso de que la solución de un soporte tome un tiempo considerable, la Mesa de Ayuda deberá explicar al usuario la razón de la demora y acordar con este una frecuencia de actualización del estado del caso, ej.: cada 12 horas laborables o a una hora especificada. La Mesa de Ayuda será responsable de comunicarse con el cliente en el tiempo acordado.

DECIMO CUARTO – Obligaciones y Responsabilidades de los Clientes

- El cliente debe entender que toda prestación de servicios está regulada por el contenido del ANS. La responsabilidad del cliente en su relación con la Mesa de Ayuda variará de acuerdo con el servicio deseado. Sin embargo, el cliente acepta todas las políticas, estándares y procedimientos de la Mesa de Ayuda.
- El cliente afectado se comunicará con la Mesa de Ayuda para reportar todos los problemas y requerimientos de soporte, utilizando los medios de contacto establecidos en el ANS. Se espera que el cliente tenga un conocimiento específico de las herramientas informáticas de las cuales hace uso.
- Proveerá, al momento del contacto la Mesa de Ayuda, toda la información requerida en el presente ANS para la identificación del cliente.
- Proveerá una clara descripción del problema o situación, sin omitir detalles de las acciones realizadas antes de la presentación del problema. Indicará, si lo hubiese, cualquier uso inusual reciente de los equipos o su software o cualquier cambio en estos. Incluirá en la descripción del problema información de equipos y/o componentes, versiones de programa, modelos de equipo, números de serie, entre otros. Se espera que esta información sea recolectada antes de llamar la Mesa de Ayuda.
- Proveerá el nombre y teléfono de un contacto alternativo, en caso que el usuario no esté disponible durante el proceso de resolución del problema (el usuario o el

Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS ARTIUM COMPANY SAS

contacto designado deberán estar localizables por la Mesa de Ayuda durante el proceso de resolución del problema).

- Proveerá un adecuado y objetivo diagnóstico de la severidad del problema para con el negocio e informará de la criticidad del problema en términos de tiempos o plazos del negocio.
- En caso del envío de un técnico al puesto de trabajo del cliente, proveerá claras indicaciones sobre el acceso al lugar y gestionará el acceso del Analista al edificio/lugar de atención.
- En caso del envío de un Analista al puesto de trabajo del cliente, estará presente en el puesto de trabajo a la hora convenida con la Mesa de Ayuda.
- La cancelación, modificación o incumplimiento de cronogramas acordados con Artium para el desarrollo de cualquier procedimiento, se contará como una visita cumplida, de acuerdo a la cantidad de visitas/horas contratadas, sin derecho a reclamo por parte del cliente.
- Deberá concordar y colaborará en el intento de resolución telefónica del problema, siguiendo y ejecutando las instrucciones provistas por la Mesa de Ayuda.
- Informará adecuadamente todo evento relacionado con la resolución en línea. Se espera que el cliente juegue un rol activo en el proceso de resolución.

DECIMO QUINTO – Reportes

Artium tendrá la obligación de enviar los reportes de todos los casos atendidos, mantenimientos, vencimientos y en general de toda la relación y actividades ejecutadas durante la vigencia del contrato de Soporte. En todo caso, dichos reportes serán solicitados por el cliente, informando el periodo de tiempo que los solicita y Artium dispondrá de 72 horas para el envío de estos al correo autorizado.

DECIMO SEXTO - Cambios en el ANS

En caso de que se presente algún tipo de modificación y/o cambio en este acuerdo, Artium deberá publicarlos en la página web www.artium.com.co.

Mesa de Ayuda IT
Artium Company SAS