

« Bienvenido a tu póliza de Soporte

Póliza PREMIUM

El servicio Premium cuenta con los siguientes beneficios:

Usuario y contraseña de Plataforma Aranda

Atención de incidentes vía telefónica, correo electrónico, Webex o Aranda de lunes a domingo

Invitaciones a eventos Informativos y notificación de actualizaciones

Cursos vía remota sobre la aplicación o actualizaciones de la misma

Manuales de la aplicación

Pull de consultores dedicados

Servicio y apoyo de instalación de updates o mantenimientos correctivos/preventivos

Acuerdos de niveles de servicio determinados por el corporativo (SLA)

Recurso en sitio (in plant) a partir de iguala mensual

Indicadores de cumplimiento (KPI's) bajo contrato

Atención de incidentes las 24 hr los 365 días del año

Bolsa de horas de desarrollo para mejoras o adecuaciones (30 horas)

Asesoría fiscal (24 horas)

Matriz de escalamiento



Servicio Escalonado

No todos nuestros clientes tienen las mismas necesidades por lo que creamos la solución de Pólizas de Servicio Escalonado, las cuales pueden contratarse de forma opcional.



Portal de soporte
<http://mesadeservicio.ateb.mx:8026/uSDKv8/#/login/>



Nuestro correo electrónico
soporte.escalonado@ateb.com.mx



Nuestros teléfonos
5118 0300 ext. 1009



« SLA de Soporte

		Tiempo Máximo de Atención			
		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	30m	1h	4h	6h
	B	1h	2h	6h	8h
	C	4h	6h	8h	12h
	D	6h	8h	12h	12h

		Tiempo Máximo de Solución			
		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	2h	6h	10h	12h
	B	6h	8h	12h	16h
	C	10h	12h	16h	20h
	D	12h	16h	20h	20h

Crítica	Alta	Media	Baja
---------	------	-------	------

- El horario de oficina es de Lunes a Viernes de 08:00 hrs. a 21:00 hrs
- El horario del Servicio Extendido 24/7 es los 7 días de la semana de 21:00 hrs. a 08:00 hrs.
- Las horas de oficina son consideradas como horario hábil, 8 hrs. hábiles equivalen a 1 día laboral, con excepción del Servicio Extendido

Servicio PREMIUM

IMPACTO

A: Flujo de trabajo detenido. Pérdida de un sistema o servicio crítico. Pérdida de acceso a un sistema o servicio que realiza un trabajo que es crítico para el negocio. No se puede hacer la asignación de trabajo principal.

B: Flujo de trabajo obstaculizado, es decir un problema con un sistema o servicio crítico o degradación grave del rendimiento. Interrupción grave del trabajo primario.

C: Problema o pérdida de servicio en una función comercial no crítica, puede funcionar en la asignación de trabajo principal, pero la respuesta es más lenta de lo normal o no puede funcionar en la asignación de trabajo no primario.

D: Dudas o errores en la configuración del sistema. Dudas sobre parámetros o variables del sistema. Dudas o errores sobre la operación cotidiana.

Podemos adecuarnos al SLA de su corporativo, modificando los tiempos de respuesta para una atención oportuna.

Matriz de acuerdos de niveles de Servicios

		1	2	3	4
		Urgencia			
Impacto	A	Crítica	Alta	Media	Baja
	B	Alta	Alta	Media	Baja
	C	Media	Media	Baja	Baja
	D	Baja	Baja	Baja	Baja

URGENCIA

1: El impacto ya ocurrió o ocurrirá en las siguientes horas. +- 72 hrs. del cierre de cada mes

2: El impacto ocurrirá al final del día o del turno actual +- 72 horas de la quincena de cada mes

3: El impacto ocurrirá dentro de los siguientes días.

4: Actualmente no hay pronóstico de impacto. Se acuerda fecha de entrega



Portal de soporte
<http://mesadeservicio.ateb.mx:8026/uSDKv8/#/login/>



Nuestro correo electrónico
soporte.escalonado@ateb.com.mx



Nuestros teléfonos
 5118 0300 ext. 1009

