

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO SLA PAGALO

Toda la información, datos e imágenes que se encuentran en el presente documento son confidenciales y de propiedad de PÁGALO, o de un tercero que nos ha dado autorización para su uso. Por lo tanto, sin la autorización previa y escrita de un representante legal de PÁGALO, la reproducción parcial o total de esta información o cualquier clase de manipulación, modificación, copia o uso total o parcial de la misma, de los datos, las imágenes o los análisis acá contenidos, está absolutamente prohibida; pudiendo PÁGALO, llevar a cabo acciones legales contra quienes violen los derechos de autor de los que dicha compañía es titular.

1. INTRODUCCIÓN

Este documento representa el acuerdo de nivel de servicio entre **PÁGALO** y El cliente para la disponibilidad y la gestión de incidentes de las soluciones contratadas.

- Los servicios, están compuestos por, software, licencias, suscripciones y servicios de terceros contratados por **PÁGALO**.

Este acuerdo depende del contrato maestro de relacionamiento entre **PÁGALO y El Cliente** es efectivo a partir de su firma y tiene validez hasta que ambas partes definan lo contrario. Cualquier cambio debe quedar registrado en la sección “Revisión – Historia” al final, incluyendo la firma de las personas responsables.

1. OBJETIVO

Este documento define los niveles de servicio asociados a la disponibilidad de servicio ofrecido por **PÁGALO**

descrito en el numeral 1, el cálculo de su cumplimiento y seguimiento de resultados con el objetivo de:

- Proveer un servicio orientado a la calidad mediante el seguimiento de indicadores de servicio
- Mejorar la capacidad de respuesta, aumentando disponibilidad y satisfacción de los usuarios finales
- Identificar elementos mutuos de mejora a partir de cifras de gestión y seguimiento periódico

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Dentro del alcance contratado entre **PÁGALO** y El Cliente se incluyen los siguientes servicios:

- Operación y monitoreo del servicio.
- Gestión de la infraestructura.
- Gestión de la Disponibilidad del Servicio.
- Gestión de incidentes.

3. SUPUESTOS GENERALES

- **PÁGALO** será el responsable de escalar y establecer la comunicación para la resolución de los incidentes con sus proveedores.
- En cuanto a las vulnerabilidades relacionadas con la aplicación y los componentes de terceros, será responsabilidad de **PÁGALO** mitigarlas o corregirlas y gestionarlas con el debido proceso y con la criticidad del caso.
- En relación con las vulnerabilidades de infraestructura **PÁGALO** será el responsable de gestionarlas y mantenerlas actualizadas.
- **PÁGALO** será el responsable de la administración y actualización de los certificados digitales de sus clientes, así como, el seguimiento a sus fechas de vencimiento, para la actualización deberán hacerlo por el debido proceso.
- **PÁGALO** será el responsable de la administración y actualización de los certificados digitales de sus clientes, así como, el seguimiento a sus fechas de vencimiento.
- **PÁGALO** es el responsable del desarrollo y la certificación del software que entregue a **El Cliente**
- **El Cliente** debe cumplir con la documentación necesaria para poder operar en **PÁGALO**.
- El Cliente debe trabajar en adherirse a las mejores prácticas actualmente implementadas en **PÁGALO**.

4. DISPONIBILIDAD

4.1. DEFINICIONES

- **Plataforma:** Conjunto de hardware y software que soportan la solución provista por **PÁGALO**.
- **Solución:** Corresponde al producto contratado por el cliente con **PÁGALO**.
- **Incidente de Disponibilidad:** Evento en el cual se ve afectado el servicio prestado por **PÁGALO** al cliente, produciendo fallas específicas bajo la responsabilidad de la plataforma que administra **PÁGALO** y que afecta la disponibilidad del servicio.
- **Evento:** Afectación del servicio que puede causar impacto en la disponibilidad de las soluciones y/o a la experiencia del usuario final.
 - **Caída:** ausencia de servicio por más de 5 minutos consecutivos.
 - **Intermitencia:** interrupciones puntuales no consecutivas que generan inestabilidad del servicio.
- **Ventana de mantenimiento:** tiempo diario en que tanto el Cliente como **PÁGALO** realizan procesos operativos rutinarios requeridos para el mantenimiento del servicio (ej. cierres, respaldos).
- **Frontend:** solución que provee **PÁGALO**, incluye todos los componentes asociados a la provisión de este, que estén bajo la responsabilidad de **PÁGALO**. La disponibilidad del frontend se mide con base a la publicación/exposición de la solución en Internet.
- **Backend:** recursos y/o servicios expuestos por el Cliente para ser utilizados por **PÁGALO** como parte de las soluciones.

- **Mantenimientos programados:** actualizaciones o cambios realizados por PÁGALO para asegurar la calidad del servicio.
- **Contingencia:** Aprovechamiento de infraestructura y recursos que PÁGALO provee para controlar una situación de emergencia y minimizar un impacto negativo. En caso de activar una solución o aplicación de contingencia, esta será de carácter temporal y su alcance estará orientado a soportar las funcionalidades críticas de la aplicación.

4.2. SUPUESTOS

- **PÁGALO** realiza el monitoreo proactivo de los diversos componentes de las soluciones ofrecidas, los datos recolectados son utilizados para el cálculo del indicador de disponibilidad.
- **PÁGALO** asumirá la gestión con los entes reguladores.
- Para los cambios que se requieran de emergencia y para evitar la afectación del servicio, **PÁGALO** notificará al Cliente sobre cualquier cambio o actualización indicando si se espera algún tipo de impacto al servicio y si es requerida acción por parte de **PAGALO**.
- Para casos en que se requiera una interrupción del servicio por un cambio o actualización programada, **PÁGALO** informará con suficiente tiempo de antelación.
- **PAGALO** deberá suministrar la página de mantenimiento cuando requiera ser implementada.
- **PAGALO** se compromete a facilitar las ventanas de mantenimientos programados que requieran página de mantenimiento.
- **PAGALO** notificará a sus clientes, los cambios o mantenimientos programados que afecten la disponibilidad de componentes o servicios de la solución con suficiente tiempo de antelación.

4.3. NIVEL DE SERVICIO

Se considera que **PÁGALO** ha cumplido cuando el indicador de disponibilidad de la infraestructura provista cuando esta es igual o mayor a **99.00%** en el periodo de medición.

5. ATENCIÓN DE INCIDENTES

5.1. DEFINICIONES

- **Incidente de Aplicación:** Comportamiento inesperado o incorrecto de la solución o servicio prestado por
- **PÁGALO** y que no afecta la disponibilidad del servicio.
- **Incidente de Disponibilidad:** Fallas específicas bajo la responsabilidad de la plataforma que administra
- **PÁGALO** y que afecta la disponibilidad del servicio.
- **Caso Problema:** causa desconocida de uno o más incidentes, o sea, un incidente que no tiene su causa raíz identificada.
- **Horario Laboral (5x8):** horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12 m. No incluye feriados de Colombia.

- **Tiempo de diagnóstico:** tiempo transcurrido entre el registro del incidente en **PÁGALO**, la emisión de resultados obtenidos del análisis realizado y la corrección es de hasta cinco (5) días hábiles de acuerdo a la prioridad y complejidad del incidente. En caso de que no se emita un diagnóstico definitivo, el preliminar enviado puede sugerir correcciones temporales (workaround).
- **Incidente rechazado:** Un incidente no atribuible a **PÁGALO**.
- **Contingencia:** Aprovisionamiento de infraestructura y recursos que **PÁGALO** aprovisiona para controlar una situación de emergencia y minimizar un impacto negativo. En caso de activar una solución o aplicación de contingencia, esta será de carácter temporal y su alcance estará orientado a soportar las funcionalidades críticas de la aplicación.

5.2. SUPUESTOS

- Los tiempos para determinar los cumplimientos son contados a partir de que los incidentes hayan sido escalados a **PÁGALO** y excluyen tiempos bajo responsabilidad del cliente.
- **PÁGALO** revisará la Prioridad sugerida por el cliente y reajustará en caso de que aplique. Para la revisión se utilizarán datos disponibles para determinar impacto y urgencia del incidente.
- **PÁGALO** informará al Cliente el avance en el diagnóstico de un incidente con una frecuencia adecuada con la prioridad de este.
- Entiéndase por segundo nivel, todo aquellas PQRS que no puedan ser solucionadas por el área de servicio en primer contacto.
- La capacidad de gestión de incidentes y solicitudes dispuesta para el servicio esta dimensionada para atender como máximo 25 incidentes y 50 solicitudes al mes (independiente de su criticidad). Entendiendo que el servicio iniciara con una etapa de estabilización y aprendizaje de parte de **PÁGALO** y el cliente.

Si durante la vigencia del contrato también es superada la capacidad de gestión de incidentes y solicitudes, como consecuencia del crecimiento orgánico o inorgánico de **PAGALO** se dará lugar a una revisión de los costos de gestión en el servicio.

- Para los incidentes que superen la capacidad dimensionada del servicio no aplicará la afectación de los SLA.

5.3. REQUISITOS

- **El cliente** es el responsable de entregar el la información y documentación necesaria para el desarrollo de las actividades contratadas.
- Únicamente personal previamente autorizado escalará incidentes a **PÁGALO** utilizando los medios y/o canales definidos en este acuerdo.
- Para asegurar que el diagnóstico sea realizado en forma oportuna, los incidentes escalados **deben cumplir los siguientes requisitos:**
 - a. Todo incidente debe escalar a través de los canales autorizados por **PÁGALO**.
 - b. En casos que la herramienta de Gestión de **PÁGALO** no esté disponible enviar correo a: serviciospagalo@pagalo.com.co.
- Los Incidentes escalados deben incluir como mínimo los siguientes datos:
 - Número de documentos de identificación de la empresa cliente
 - Nombre de la empresa
 - Nombres y apellidos completos del usuario
 - Cédula del usuario
 - Fecha y hora en que se presentó el problema

- Pantalla con evidencias
- Descripción del problema

5.4. NIVELES DE SERVICIO

Tipo	Prioridad*	Atención	Solución
Incidente	1. Crítico	7x24	5 días hábiles
	1. Media	5 x 8	3 días hábiles
	1. Baja	5x 8	24 horas hábiles

*Definiciones en Numeral 6.2

Los incidentes de disponibilidad corresponden a fallas específicas bajo la responsabilidad de la plataforma que administra **PÁGALO**. Los incidentes de disponibilidad se miden bajo el indicador de disponibilidad, por lo cual los incidentes que se tendrán en cuenta para el cálculo de atención de incidentes son los de aplicación. La medición del cumplimiento excluye tiempos en que el cliente tenga bajo su responsabilidad y las actividades necesarias para la resolución del incidente, entre otros:

- Recuperación de datos que serán necesarios para los diagnósticos o resolución del incidente.
- Activación de ambientes de pruebas y/o realización de pruebas.
- Aprobaciones para la implementación y/o montaje en producción de la resolución del incidente.
- Cambios en la planificación de actividades.
- Desarrollo y certificación para la resolución de los incidentes.

Para el cálculo del Indicador de cumplimiento en un periodo específico se considera el cumplimiento individual de los Incidentes cerrados durante dicho periodo:

- El cálculo se realiza con base a los incidentes cerrados durante el mes a medir.
- Cada incidente es evaluado por los tiempos transcurridos de diagnóstico considerándose como cumplido al 100% cuando dichos tiempos son menores o iguales a los definidos en los niveles de servicio.

Se considera que **PÁGALO** ha cumplido cuando el indicador de cumplimiento de atención de incidentes es igual o mayor al **95%**.

6. DEFINICION DE PRIORIDADES

6.1. INCIDENTES DE DISPONIBILIDAD

Para los incidentes de disponibilidad, no se mide la prioridad con base en el impacto y la urgencia, ya que estos incidentes son atendidos de inmediato dado que buscan recuperar el servicio en el menor tiempo posible, con el menor impacto al cliente y a su usuario final.

Los incidentes de disponibilidad corresponden a fallas específicas bajo la responsabilidad de la plataforma que administra **PÁGALO**. Los incidentes de disponibilidad se miden bajo el indicador de disponibilidad.

6.2. INCIDENTES DE APLICACIÓN

Los incidentes son clasificados en prioridades, asignadas por el impacto procesos críticos del negocio y urgencia necesaria la resolución:

Prioridad	Descripción	Tiempo de Atención	
1-Crítica	<p>Los incidentes de aplicación “crítico”, son aquellos incidentes donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La afectación causada por el incidente aumente rápidamente. • Se puede evitar que un Incidente menor se convierta en un Incidente mayor actuando de inmediato. • Mas del 50% usuarios finales del servicio de una funcionalidad transaccional se ven afectados. • Violación de la confidencialidad o privacidad de la información del cliente. • El Riesgo reputacional y/o regulatorio del cliente, sea alto. 		<p>PÁGALO trabajará en el diagnóstico de este incidente en un esquema 7x24; así mismo, es necesario que el Cliente se encuentre disponible en este mismo esquema para asistir a PÁGALO en actividades enfocadas al diagnóstico.</p>
2-Media	<ul style="list-style-type: none"> • La afectación causada por el incidente aumenta con el tiempo. • Mas del 20% usuario final del servicio de una funcionalidad transaccional se ven afectadas. • No hay Riesgo reputacional y/o regulatorio del cliente. 	5x8	<p>PÁGALO trabajará en el diagnóstico de estos incidentes de acuerdo con los tiempos comprometidos.</p>
3-Baja	<ul style="list-style-type: none"> • La afectación causada por el incidente solo aumenta marginalmente con el tiempo. • El servicio de cara al usuario final no tiene afectación. • No hay Riesgo reputacional y/o regulatorio del cliente. • Incidentes de otras prioridades que tengan solución temporal (workaround). 	5x8	<p>PÁGALO trabajará en el diagnóstico de estos incidentes de acuerdo con los tiempos comprometidos.</p>

6.3. INCIDENTES RECHAZADOS

En la gestión de incidentes se incluye el diagnóstico, entendiendo que el servicio iniciara con una etapa de estabilización y aprendizaje de parte del cliente.

De igual forma, si durante la vigencia del contrato también es superada la capacidad de gestión de incidentes no asociados con temas relacionados a software se deberá analizar como consecuencia el crecimiento orgánico o inorgánico de la disponibilidad y se dará lugar a una revisión de los costos de gestión en el servicio.