



Tiempos de Respuesta

Nombre del archivo: 09 Tiempos de Respuesta Rev. 00.docx

Breve descripción del documento: Un indicador de los tiempos de respuesta a los clientes en base a ciertos parámetros

Historial de Cambios

Fecha	Revisión Nro.	Realizado por	Revisado y aprobado por		Historial de Cambios
1/9/2020	0	Alejandro Cukier	Socio 1	M.Levi	Versión Original
			Socio 2	A. La Civita	



Definiciones

Los tiempos indicados son siempre

- Tiempos hasta primera respuesta
- Están expresadas en horas hábiles
- Se consideran días hábiles de lunes a viernes de 09.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.00. No se consideran aquí las guardias que mantienen un régimen distinto
- Se definen tres tipos de niveles de incidentes que serán determinados por el personal de mesa de ayuda
- Se definen dos tipos de clientes respecto de su relación comercial con Seincomp, Abonados y No Abonados

Tiempos de respuesta ante incidentes.

Tipo de Evento	Tiempos hasta primer contacto	
	Abonados	No Abonados
Crítico	4 horas	24 horas
Problema	24 horas	48 horas
Consulta	24 horas	48 horas

Los tiempos antes mencionados son estimativos y se consideran tiempos máximos hasta hacer llegar al cliente una primera respuesta.

Sin embargo, Seincomp está siempre involucrada con sus clientes y aplica sus mejores esfuerzos para reducir los tiempos de inconvenientes de sus clientes al mínimo posible

El tiempo de reacción ante incidentes críticos, que imposibiliten el normal uso de los sistemas cubiertos será de máximo de 4 horas para los clientes abonados.

Los tiempos expresados son desde el momento del reconocimiento hasta la respuesta.

Niveles de Complejidad

El trabajo solicitado a soporte técnico será calificado dentro de 3 niveles de complejidad y determinará el procedimiento y tiempo para su resolución. El listado es una enunciación no limitante.

Nivel 1: Tareas recibidas por mesa de ayuda que puedan ser resueltas en el tiempo determinado según el manual, actualmente establecido en 15 minutos por el consultor que tome el llamado o mail ingresante. Estas tareas contemplan configuraciones sencillas dentro de los parámetros de los sistemas, de base de datos, instalación de hotfixes y resoluciones sencillas de aplicativos varios (AFIP, Sistemas operativos, etc.)



Nivel 2: Tareas delegadas por nivel 1 a consultores de área especializados, como ser Action Sales, Gestión, Sueldos, Restó, Técnica. Estas tareas contemplan configuraciones completas del sistema tanto sea desde cero como por cambios del aplicativo, corrección de errores de datos y de base de datos, puesta a punto por cambios regulatorios, instalaciones complejas de sistemas operativos y/o hardware.

Nivel 3: Tareas de desarrollo sean estas de mejoras de los programas existentes a pedido del cliente o corrección de errores.

Niveles de Prioridad

El usuario deberá definir el nivel de prioridad del pedido, indicando en el asunto del mail:

Determinación de prioridades. Ejemplos no limitantes

- **Prioridad Alta (Crítica).** Básicamente la empresa no puede funcionar.
 - No funciona el servidor (software con soporte o hardware si está contratado).
 - No funciona el aplicativo que es la herramienta para distribución y/o facturación
 - En caso que la empresa requiera el acceso a máquinas remotas, la caída del hardware que da soporte a esta función (si está contratado y no contempla los proveedores de servicio).
 - Otras situaciones que, a mejor entender del personal de mesa de ayuda impida que la empresa pueda desarrollar sus funciones comerciales (por ejemplo, caída de Internet).
- **Prioridad Media (Problema).** La empresa puede funcionar con ciertas limitaciones
 - Mal funcionamiento de los paquetes de software a los cuales la empresa da soporte actualmente.
 - No funciona una estación de trabajo (salvo que oficie de servidor)
 - No funciona una impresora
 - No funcionan los mails
- **Prioridad Baja (Consulta)** La empresa puede funcionar, aunque no es un estado optimo
 - No funcionan otros aplicativos.
 - No funciona otro hardware no esencial para el funcionamiento tal como cámaras