

TROBAPP

Now, predict and make decisions.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

TROBAPP DE COLOMBIA S.A.S

ACUERDO DE SERVICIO (SLA)

1. OBJETIVO: Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establece los términos y condiciones bajo los cuales TROBAPP proporcionará soporte y asistencia técnica a sus usuarios para garantizar el correcto funcionamiento de los productos y servicios contratados, asegurando tiempos de respuesta eficientes y una atención de calidad. También define los compromisos de TROBAPP en cuanto a la disponibilidad, soporte y resolución de incidencias.

2. ALCANCE TROBAPP: ofrece asistencia integral en todo momento para que sus usuarios puedan hacer un uso adecuado de los productos o servicios contratados. Nuestro equipo de soporte está disponible para resolver inquietudes y novedades que surjan durante la implementación, operación y mantenimiento de la solución. Este SLA cubre la disponibilidad del servicio, la gestión de incidentes y las actualizaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento.

3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO TROBAPP: se compromete a garantizar una disponibilidad del servicio del 99.5% en un período mensual. La disponibilidad se mide en función del tiempo total del servicio menos cualquier tiempo de inactividad no programado.

- Los siguientes eventos no se consideran dentro del cálculo de disponibilidad:
- Mantenimiento programado, previamente notificado con al menos 48 horas de antelación.
- Interrupciones causadas por factores externos fuera del control de TROBAPP, como fallos en la infraestructura de terceros.
- Casos de fuerza mayor o eventos catastróficos.

4. CANALES DE ATENCIÓN: Con el objetivo de brindar un servicio eficiente y accesible, TROBAPP pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de comunicación:

- **WhatsApp:** Atención directa y rápida.
- **Chat en la página web:** Soporte en tiempo real.
- **Ticket de servicio:** Seguimiento estructurado de incidencias.
- **Soporte telefónico:** Atención personalizada.
- **Technical Account Manager:** Asesoramiento exclusivo para clientes estratégicos.
- **Soporte en sitio:** Atención presencial según la necesidad del cliente.
- **Horario de Soporte:** El soporte estará disponible de 8:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 02:00 pm los días sábados.
- En el caso de que se presente una urgencia o incidente crítico que afecte el funcionamiento del servicio fuera del horario de atención estándar, se proporcionará soporte fuera del horario regular en cualquier incidente que cause la interrupción del servicio o que afecte de manera significativa la operación del cliente. Esto incluye, pero no se limita a, la caída del servicio, problemas de seguridad graves o errores en el sistema que impidan el acceso a las plataformas.

5. CATEGORIZACIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA: Nuestro modelo de atención clasifica las solicitudes según su urgencia, asegurando tiempos de respuesta y solución adecuados:

- **Urgente:** Situaciones que provocan una obstrucción total del negocio. Se garantiza atención en un plazo máximo de 1 hora, con evaluación inmediata de la solución más rápida.

ACUERDO DE SERVICIO (SLA)

- **Alta:** Problemas que afectan la operación sin detener completamente el negocio. La atención se brindará en un plazo máximo de 8 horas.
- **Media:** Solicitudes que requieren programación, tales como visitas técnicas, actualizaciones o ventanas de mantenimiento. Se coordinarán en horarios no hábiles para minimizar el impacto en la operación.
- **Baja:** Solicitudes de mejoras en funcionalidades del aplicativo. Estos requerimientos serán analizados y planificados por nuestro equipo de desarrollo, informando a los solicitantes sobre los tiempos estimados de implementación.
- **Por cada caso reportado, se abrirá una incidencia con un número de ticket único, a través del cual se realizará el seguimiento correspondiente.** El cliente será notificado del estado de su incidencia mediante el correo electrónico registrado en el sistema.

6. RESPONSABILIDADES TROBAPP :

- Brindar soporte y asistencia dentro de los tiempos establecidos en este SLA.
- Proporcionar soluciones efectivas y adaptadas a las necesidades del cliente.
- Mantener informados a los clientes sobre el estado de sus solicitudes.
- Por su parte, el cliente deberá:
- Proporcionar información clara y detallada sobre los problemas reportados.
- Facilitar el acceso a los sistemas o infraestructura cuando sea requerido para la solución del problema.
- Cumplir con los procesos establecidos para la gestión de incidencias y requerimientos.

7. COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO: En caso de que TROBAPP no cumpla con los niveles de disponibilidad comprometidos en este SLA, el cliente podrá solicitar una compensación proporcional al impacto generado, la cual podrá materializarse en forma de créditos de servicio o extensión de la suscripción, según se acuerde con el cliente.

- Para solicitar una compensación, el cliente deberá presentar una solicitud formal dentro de los 10 días hábiles posteriores al incidente, proporcionando evidencia del tiempo de inactividad sufrido.

8. VIGENCIA Y MODIFICACIONES: Este SLA permanecerá vigente mientras el cliente tenga contratado un servicio con TROBAPP. TROBAPP se reserva el derecho de modificar los términos de este acuerdo, notificando a los clientes con al menos 30 días de antelación sobre cualquier cambio relevante.

9. CONTACTO: Para cualquier solicitud de soporte, los clientes pueden comunicarse a través de los canales mencionados anteriormente. Nuestro equipo de asistencia está comprometido en brindar una experiencia de soporte adecuada y con altos estándares de servicio.

- Mas información <https://trobapp.com/terminos-condiciones/>