

ALCANCE DE SOPORTE 24X7 DE IVCISA

Alcance

El soporte 24x7 cubre los servicios asociados en el contrato de Soporte de Cliente con **IVCISA**.

Tiempos de SLA

- Afectación de Sistemas no productivo – no crítico: <12 horas
- Sistema de producción – activo – no crítico: < 4 horas
- Sistema de producción inactivo – crítico: < 2 hora

Cobertura

- El soporte 24x7 cubre todos los días del año, las 24 horas del día.
- El Soporte no-24x7 cubre los días laborables de lunes a viernes de 8am a 5:30pm GMT-5.
- Soporte de **IVCISA** es únicamente a cliente de **IVCISA** con contrato de soporte vigente.

Equipo de soporte

El soporte 24x7 es proporcionado por un equipo de ingenieros certificados de **IVCISA**. El equipo está disponible para responder a incidentes y solicitudes de soporte a través de los siguientes canales:

- Teléfonos – Central Telefónica
 - ✓ Panamá +507 310-0956
 - ✓ Costa Rica +506-40016380
 - ✓ República Dominicana +1-8499365557
 - ✓ Puerto Rico +1-7862337647
- Tickets de Soporte: <https://support.ivcisa.com/>

Proceso de resolución

El proceso de resolución de incidentes sigue los siguientes pasos:

1. **Primera notificación:** El cliente notifica al equipo de soporte de **IVCISA** sobre el incidente.
 - ✓ **Investigación:** El equipo de soporte de **IVCISA** investiga la causa del incidente.
2. **Segunda notificación:** El equipo de soporte de **IVCISA** notifica sobre la situación actual de la investigación y posibles próximos pasos en caso de encontrar solución para corregir el incidente.
 - ✓ **Mitigación:** El equipo de soporte de **IVCISA** realiza la mitigación y resolución del incidente y notifica al cliente. De ser necesario la mitigación puede realizarse en conjunto con el cliente.
3. **Tercera notificación y verificación:** El equipo de soporte de **IVCISA** notifica al cliente de la aplicación de mitigación de resolución del incidente y verifica que la solución haya sido efectiva.
 - ✓ **Seguimiento:** El equipo de soporte de **IVCISA** realiza el seguimiento correspondiente durante las siguientes 48 horas posteriores a la resolución.
4. **Cierre de ticket:** El equipo de soporte de **IVCISA** realiza el cierre de notificación de la incidencia reportada.

IVCISA garantiza que el soporte 24x7 cumplirá con los tiempos de SLA establecidos.

IVCISA no garantiza los SLA de Soporte de servicios de los proveedores ni tiempos de resolución de: AWS (Amazon Web Services), Sophos, Atlas MongoDB y Snowflake. Los tiempos estarán determinados por cada proveedor. Puede consultar la lista en:

- AWS (Amazon Web Services) <https://aws.amazon.com/legal/service-level-agreements/>
- Sophos <https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-services-agreement-20200429>
- Atlas MongoDB <https://www.mongodb.com/cloud/sla>
- Snowflake <https://www.snowflake.com/legal/terms-of-service/>

Requisitos del cliente

Para que el cliente pueda aprovechar el soporte 24x7, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Tener una suscripción de Soporte 24x7 con **IVCISA**.
2. Proporcionar a **IVCISA** información detallada, clara y descriptiva de la incidencia.
3. Proporcionar a **IVCISA** información relevante sobre posibles cambios realizados por el cliente antes de la incidencia.

Explicación de los tiempos de SLA

Los tiempos de SLA se establecen para garantizar que los clientes reciban un soporte oportuno y eficaz. Soporte 24x7 aplica solo para ambientes productivos.

El tiempo se basa en la primera respuesta por parte el equipo de Soporte de **IVCISA**.

1. El tiempo de SLA para la afectación de sistemas no productivos es de 12 horas.
2. El tiempo de SLA para los sistemas de producción es de 4 horas para los sistemas activos.
3. El tiempo de SLA para los sistemas de producción es de 2 horas para los sistemas inactivos.

Activación del Sistema de Soporte de IVCISA a cliente

Para el registro, alta, autorizaciones y desvinculación de usuarios para ticket's y autorización telefónica en Sistema de Soporte de **IVCISA**, el cliente debe redactar un email a la siguiente dirección: sopORTE@ivcisa.com con los siguientes datos:

Datos de autorización y/o desvinculación: Nombre y apellido, email y rol. El proceso por parte de **IVCISA** es de 24 horas para la entrega de las credenciales o desvinculación de la plataforma y autorización.

Documentación de proceso de creación de Tickets en Sistema de Soporte de IVCISA

IVCISA proporciona la siguiente página Web con detalles de cómo se gestionar la creación y seguimiento de tickets de Soporte:

<https://ivcisa.com/index.php/sopORTE/>

Descargo de responsabilidad

1. **IVCISA** no es responsable de configuraciones y de controles de cambios de proveedores ni de terceros.
2. **IVCISA** no es responsable de pérdida de datos por configuraciones del cliente, proveedores o terceros.
3. **IVCISA** se adhiere al modelo de responsabilidad compartida de AWS y lo aplicada en los clientes de AWS, para más información visitar:
<https://aws.amazon.com/compliance/shared-responsibility-model/>
4. **IVCISA** se reserva el derecho aceptar un requerimiento de Tickets de Soporte.