

SLA IVCISA

Alcance

El alcance de soporte se define por la existencia de una suscripción de soporte vigente y se rige por los términos y condiciones del Plan de Soporte específico de **IVCISA** que el cliente haya adquirido.

Tiempos de SLA

Prioridad	Essentials	Business	Enterprise
Baja : No hay impacto funcional	24 h	24 h	24 h
Media : Falla no crítica	16 h	16 h	16 h
Alta: Funcionalidad crítica degradada	-	4 h	4 h
Crítica: Sistema principal inoperativo	-	-	2 h

Explicación de los tiempos de SLA

Los SLA para la gestión de incidentes y requerimientos se encuentran definidos y varían según el Plan de Soporte (Essentials, Business o Enterprise) contratado por el cliente.

A continuación, se detallan los tiempos máximos de respuesta para cada Nivel de Prioridad y por tipo de plan.

Severidad	Definición	Criterios de Impacto
Crítica	Sistema principal inoperativo, sin solución alternativa. Emergencia que detiene operaciones críticas del negocio.	Impacto total en negocio, todos los usuarios afectados.

Alta	Funcionalidad crítica degradada, con impacto grave en operaciones pero sistema aún parcialmente disponible.	Gran número de usuarios afectados, operaciones limitadas, existen soluciones parciales.
Media	Falla no crítica o consulta técnica. Impacto limitado, con alternativas disponibles.	Número limitado de usuarios afectados o sin urgencia.
Baja	Solicitud de información general o mejora futura. No hay impacto funcional.	Sin impacto en operaciones ni usuarios.

Equipo de soporte

El soporte 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:

- Teléfono – 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.
3. **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.
4. **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.
5. **Seguimiento:** El equipo de soporte de IVCISA realiza el seguimiento correspondiente durante las siguientes 48 horas posteriores a la resolución.
6. **Cierre de ticket:** El equipo de soporte de IVCISA realiza el cierre de notificación de la incidencia reportada.

IVCISA no garantiza los SLA de Soporte de servicios de los proveedores ni tiempos de resolución de: AWS (Amazon Web Services) 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/>
- Snowflake <https://www.snowflake.com/legal/terms-of-service/>

REQUISITOS DEL CLIENTE

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

1. Tener una suscripción de uno de los planes de soporte.
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.

ACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE SOPORTE DE IVCISA

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.