



# SLA O ANS FALCON CLOUD

Información Confidencial

Versión 2.0

Febrero 2021



## ÍNDICE

1. **Resumen**
2. **Alcance**
3. **Modelo de Servicio**
4. **Creacion de Tickets**
  - 4.1 **Canal email.**
  - 4.2 **Canal Web**
  - 4.3 **Canal Plataforma Mesa de Ayuda**
    - 4.3.1 **Inicio**
    - 4.3.2 **Mi Area**
    - 4.3.3 **Base De Conocimiento**
    - 4.3.4 **Comunidad**
- 5 **Canal Chat On Line.**
- 6 **Canal Telefonico**
- 7 **Encuesta de Satisfaccion del servicio**
- 8 **Atención de Escalamiento.**
- 9 **Niveles de Servicio**
- 10 **Otros servicios de valor agregado incluidos en los planes contratados por Demanda y Premium.**
- 11 **Disponibilidad De Servicio**
- 12 **Servicios No incluidos que se recomiendan**



## 1. Resumen

Este documento define los SLAs de atención de Proware HS SAS comprometidos para el manejo de los Incidentes, solicitudes, que se presenten en la ejecución del servicio, dependiendo del plan de soporte escogido por el cliente. Cualquier duda adicional que pueda surgir, favor escribirnos a [soporte@Proware.com.co](mailto:soporte@Proware.com.co)



Detalle	Plan Innovador	Plan Emprendedor	Plan Empresarial	Plan Premium Por Demanda	Plan Premium plus
Disponibilidad Plataforma Falcon Cloud	98	99	99.5	99.5	99.5
Modalidad de atención	5x8x8	5x8x8	6x9x8	7x24	7x24
Horario de atención estándar	9:00 am a 5:00 pm hora local (GMT-5), de lunes a viernes, no incluye días festivos.	9:00 am a 5:00 pm hora local (GMT-5), de lunes a viernes, no incluye días festivos.	9:00 am a 9:00 pm hora local (GMT-5), de lunes a sábado, no incluye días festivos.	Horario continuo Domingo a Domingo	Horario continuo Domingo a Domingo
Opción de horario extendido 5x12 (GMT-5)	No disponible	No disponible	Activado	7x24	7x24
Reportes mensuales de servicio	No disponible	No disponible	Activado	incluido	incluido
Atención web	No disponible	Activado	Activado	incluido	incluido
Atención canal email	incluido	Activado	Activado	incluido	incluido
Chat On Line	No disponible	No Disponible	Activado	incluido	incluido
Atención telefónica	No disponible	Activado	Activado	Todos los niveles	Todos los niveles
Comunidad expertos en Falcon	Activado	Activado	Activado	Activado	Activado



Atención de Escalamiento	No disponible	No disponible	Activado	Activado	Activado
Costo	Incluido por defecto en los paquetes de servicio ofrecidos por Proware HS SAS	Su activación requiere un pago mensual o anual adicional a los paquetes de servicio de Proware HS SAS	Su activación requiere un pago mensual o anual adicional a los paquetes de servicio de Proware HS SAS	Su activación requiere un pago mensual o anual adicional a los paquetes de servicio de Proware HS SAS	Su activación requiere un pago mensual o anual adicional a los paquetes de servicio de Proware HS SAS

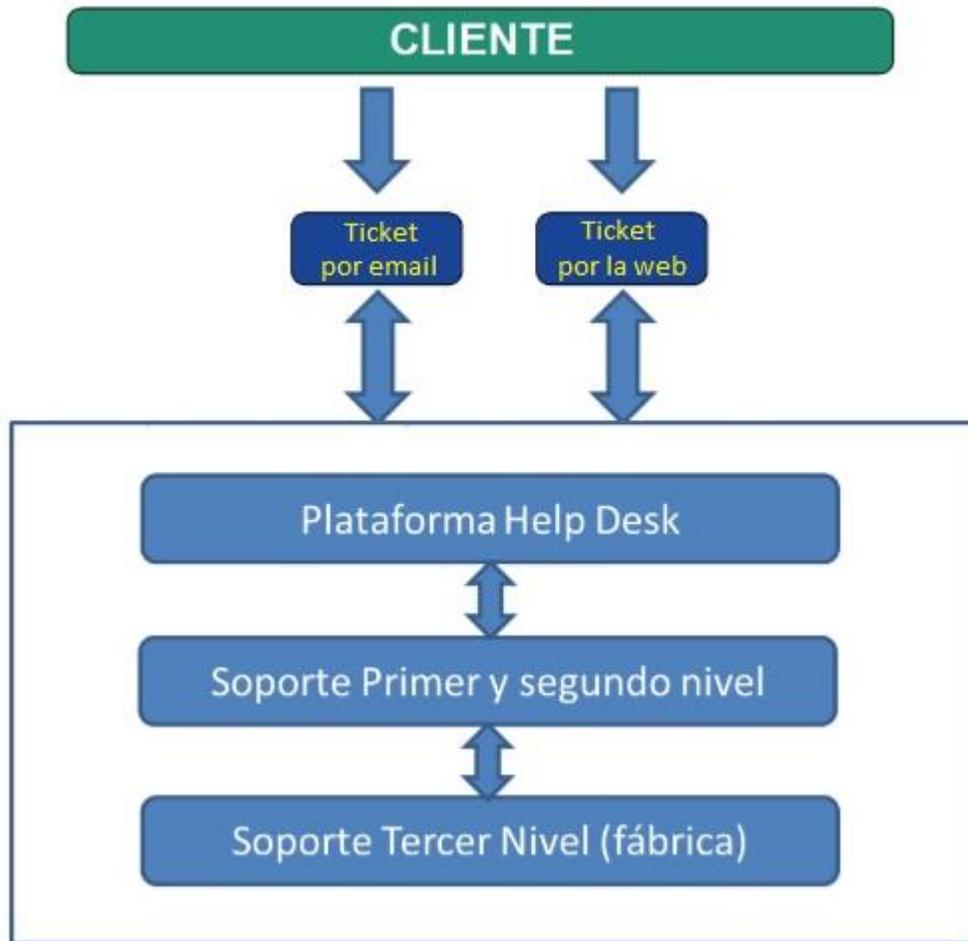
## 2. Alcance:

Proware HS SAS ofrece diferentes planes de soporte dependiendo de la disponibilidad y niveles de servicios requeridos. Comercialmente el cliente define cual plan se ajusta a sus necesidades.

## 3. Modelo de servicio

Para integrar, canalizar y gestionar en forma eficiente y eficaz las necesidades de nuestros clientes, se cuenta con un Modelo de Servicios, con una estructura orientada al logro de cada uno de los requerimientos, utilizando para ello todos los canales de comunicación disponibles en nuestro Servicio Atención Clientes (SAC).

En forma general el modelo, puede ser representado de acuerdo al siguiente diagrama:



Para la prestación del servicio, nuestros clientes deben canalizar todos sus requerimientos a través de la Plataforma Helpdesk de Proware HS SAS, para lo cual se asignará un número de caso, que será enrutado a una plataforma de soporte local para su diagnóstico. El incidente es procesado por personal experto que busca darle la mejor solución en el menor tiempo posible. Si aún en esta atención no es posible contar con una solución se procederá al escalamiento a segundo o tercer nivel y/o fábrica, como Proware HS SAS es el fabricante de la solución este escalamiento se hace de manera eficiente, al ser una plataforma en la nube las soluciones se realizan sin requerir intervenir equipos o ambientes propios del cliente. Los procedimientos para estas intervenciones no afectan la operación del sistema.



## 4. Creación de tickets:

Proware HS SAS cuenta con una herramienta para el control y gestión de todos los casos reportados al Servicio de Atención de Clientes, manteniendo control de las etapas de Ingreso, Asignación, Seguimiento y Cierre de casos en el proceso de atención de Clientes, todo en procura de dar la mejor atención posible y solucionar rápidamente los inconvenientes.

Para crear un ticket, es posible realizarlo mediante el envío de un correo a la cuenta de soporte [soporte@Proware.com.co](mailto:soporte@Proware.com.co) o el reporte de la incidencia a través de nuestros diferentes canales como la interfaz web.

### 4.1. Vía email

El correo para generar tickets de casos de soporte es: [soporte@Proware.com.co](mailto:soporte@Proware.com.co)

Con solo enviar un correo a esta cuenta, se crea automáticamente un ticket en la herramienta de gestión de Proware HS SAS y se envía un correo de respuesta con el id del ticket creado para que el cliente pueda realizar su seguimiento.



## 4.2. Vía Web

Para crear el ticket desde nuestro Sitio Web debe ingresar a :

<https://www.proware.com.co/soporte/> cuando se ingresa a la pestaña de soporte, encontraras el siguiente formulario, el cual puedes llenar y este generara automáticamente un caso en nuestra mesa de ayuda.

[Inicio](#) [FalconCloud](#) [Planes y Precios](#) [Blog](#) [Testimonios](#) [Nosotros](#) **[Soporte](#)** [Contacto](#)

objetivo de convertirse en el estandar de excelencia con nuestros clientes.

Ingenieros de asistencia durante la implementación, contamos con el programa **SE EXPERTO EN FALCON CLOUD** con temas formativos gratuitos en diferentes canales partiendo todos desde nuestra pagina web [www.proware.com.co](http://www.proware.com.co) acceso a una amplia variedad de experiencia en soporte: el camino a la especialización nunca había tenido tanto apoyo.

Nuestro objetivo es ayudarlo a ganar valor más rápido brindando soporte para una adopción perfecta de los productos de Falcon SaaS.

Los servicios de soporte de nivel Básico de Falcon están diseñados específicamente para los clientes de SaaS de Falcon y están incluidos con cada suscripción de SaaS sin cargo adicional. Puede disfrutar de herramientas y procesos mejorados diseñados específicamente para atender a los clientes de Falcon actuales, que tienen un enfoque eminentemente práctico.

Falcon comprende el SaaS y las posibles adversidades a las que se enfrentan las empresas al asumir una transformación en la nube.

Estamos con usted durante toda la puesta en productivo de la plataforma Falcon, impulsándolo a que utilice todas las funcionalidades para ayudarlo a maximizar la productividad.

Nuestra experiencia técnica con productos y/o servicios por

**Nombre \***

**Apellido \***

**Dirección email \***

**Teléfono \***

**Empresa \***

**Asunto**

**Comentarios o Preguntas \***

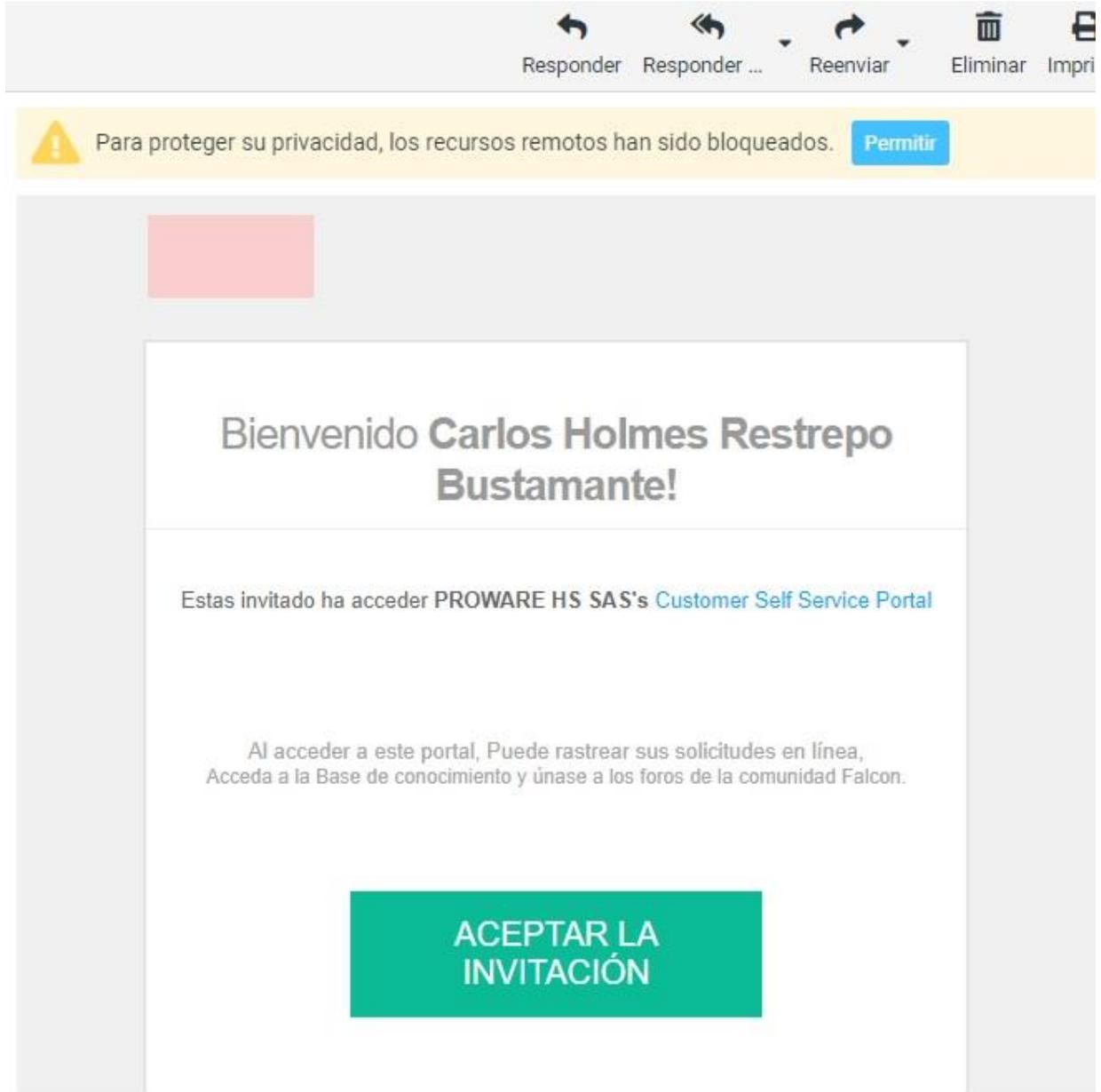
Acepto [Política de Protección de Datos](#)

**SOPORTE**



### 4.3. Canal Plataforma Mesa De Ayuda

Para registrarse deberá acceder desde el correo de notificación que llega una vez se asigna el caso, Picas en PERMITIR lors recursos remotos y ACEPTAR INVITACION.



Responder Reenviar Eliminar Imprimir

Para proteger su privacidad, los recursos remotos han sido bloqueados. [Permitir](#)

**Bienvenido Carlos Holmes Restrepo Bustamante!**

Estas invitado ha acceder PROWARE HS SAS's [Customer Self Service Portal](#)

Al acceder a este portal, Puede rastrear sus solicitudes en línea, Acceda a la Base de conocimiento y únase a los foros de la comunidad Falcon.

**ACEPTAR LA INVITACIÓN**



Después de Aceptar la invitación llegarás a nuestra plataforma de Soporte, debes registrarte Para Empezar a disfrutar de nuestra plataforma.

**PROWARE HS SAS** Inicio Mi área Base de conocimiento... Comunidad Iniciar sesión... Registrarse

Inicio / Iniciar sesión

**¿Ya es miembro?**  
Iniciar sesión

Recordar mis datos

**¿Es un nuevo usuario? Registrarse**  
Cree una cuenta para enviar Tickets, leer Artículos y participar en nuestro Comunidad.

**¿Ha olvidado su contraseña? Restablecer**  
Le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña a su dirección de correo electrónico.

**¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí**  
Ahora verá la interfaz del agente.

Una vez ingresado los datos en la plataforma de soporte de Proware HS S.A.S cambiar la contraseña con los parámetros descritos

**PROWARE HS SAS** Inicio Mi área Base de conocimiento... Comunidad Iniciar sesión... Registrarse

Inicio / Iniciar sesión

Dirección de correo electrónico  
carlosh@business.com.co

Contraseña

Confirmar contraseña

**Su contraseña,**

La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.

Tener un mínimo de ocho (8) caracteres de longitud.

La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.



Una vez completado los pasos, nuestra Plataforma te dará la Bienvenida donde encontraras los siguientes Link:

- 4.3.1. Inicio
- 4.3.2. Mi Área
- 4.3.3. Base de Conocimiento
- 4.3.4. Comunidad





### 4.3.2 Mi Área

Acá podrás realizar el seguimiento de tu ticket, crear uno nuevo, agregar notas o ver todos los tickets de toda tu organización puestos por diferentes usuarios

### 4.3.3 Base de Conocimiento

En nuestra Base de conocimiento encontraras el detalle de cada una de las funcionalidades de la plataforma Falcon Cloud y con la actualización permanente de estos manuales de acuerdo al crecimiento de nuestra plataforma Falcon Cloud.



Dentro de nuestra plataforma cuentas con un motor de búsquedas el cual es intuitivo y te brindara las diferentes opciones de lo que esté buscando, a su vez podrás descargar la funcionalidad que estas requiriendo si así lo requieren.

PROWARE HS SAS
Inicio Mi área Base de conocimient... Comunidad CH A

---

Base de conocimientos / Falcon Cloud

## 14 Turnos de Empleados

<i>Turnos de Empleados Falcon Cloud</i>		
PROWARE	Documento	PRW-MI-14
<i>Turnos de Empleados</i>		

**Datos de la solicitud de terminación.**

Productos a intervenir.	FALCON CLOUD.
Solicitante de la terminación.	MI Manual Interno

turno

- 14 Turnos de Empleados
- 19-3-2 Reporte de llegadas
- 16-3 Calcular Horas periodo
- 9-1-5 Compensation
- 7-2 Subconceptos
- 16-1 Reprocesamiento Marcaciones
- 14 Turnos de Empleados
- 12-1 Intervalos
- 12 Turnos
- 9-1-5 Compensation
- 9-0-1 Creación de Novedades
- 9 Novedades

[Ver todo](#) ↕



#### 4.3.4. Comunidad

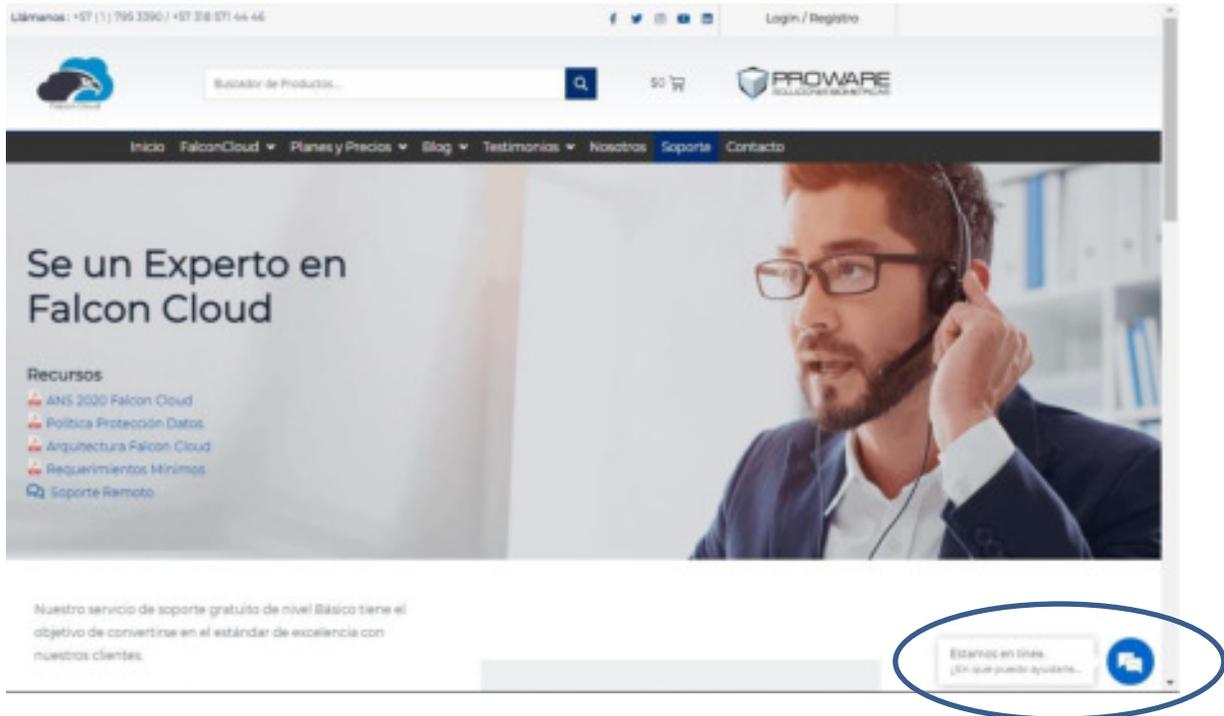
En nuestra comunidad tendrás acceso a Anuncios, realizar preguntas, Sugerir Ideas, Planear problemas, montar publicaciones todo con el objetivo de llegar a ser uno de nuestros expertos en Falcon.

De forma fácil puedes realizar preguntas, el cual uno de nuestros expertos de toda la comunidad de Falcon te responderá de forma objetiva.



## 5. CHAT ON LINE

Nuestra plataforma cuenta con chat on line, donde tiene horario de 8:00 a las 18:00 si su plan vincula chat Online tendrá respuestas de acuerdo a los ANS contratados de lo contrario, las solicitud que haga pasara al canal de mail.



Una vez seleccionas Chat On Line si quieres soporte seleccionas el departamento de Soporte, si requieres información comercial de precios seleccionas el departamento Comercial



Libranos | +57 (1) 795 3390 / +57 318 571 44 46 | Login / Registro

Buscador de Productos...

Inicio FalconCloud Planes y Precios Blog Testimonios Nosotros Soporte Contacto

## Se un Experto en Falcon Cloud

Recursos

- ANS 2020 Falcon Cloud
- Política Protección Datos
- Arquitectura Falcon Cloud
- Requerimientos Mínimos
- Soporte Remoto

Nuestro servicio de soporte gratuito de nivel Básico tiene el objetivo de convertirse en el estándar de excelencia con nuestros clientes.

¡Chatee con nosotros ...

Carloim Restrepo Bustamante  
carloim@business.com.co

Soporte

PROWARE HSSAS	Disponible
Soporte	Disponible
Comercial	Disponible

19 tickets chat

## 6. Vía telefónica

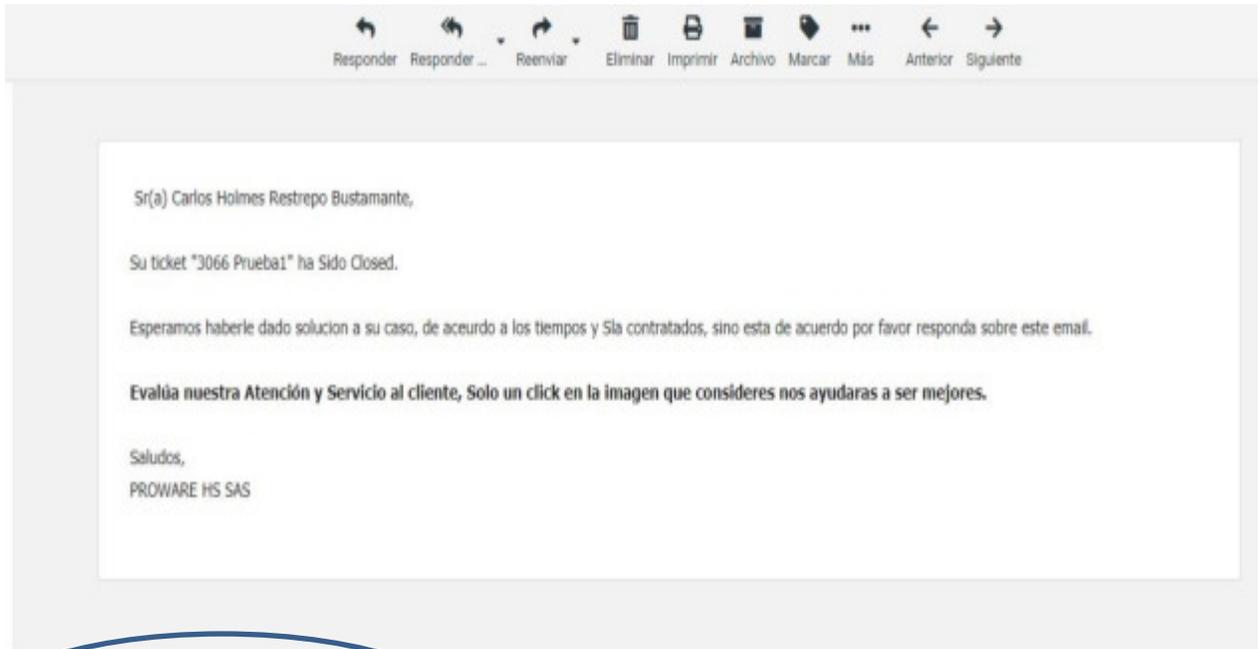
Después de la creación del ticket de soporte y dependiendo del alcance del plan escogido, el cliente podrá comunicarse con el teléfono de soporte dispuesto para este fin para hacer seguimiento a los tickets reportados.: +57 1 795 3390

La comunicación telefónica, no reemplaza la creación de tickets por los medios formalmente establecidos.



## 7. Encuesta Sencilla de Satisfacción del Servicio

Esta es uno de los actividades que mas aporta a nuestro departamento de PostVenta y a toda la organización Proware HS SAS, y es 100% responsabilidad de nuestros clientes, el cual es muy fácil de gestionar, una vez se cierra un caso , en la parte inferior izquierda del correo aparece la encuesta con tres emoticones Bueno, aceptable o malo, Selecciona la opción que corresponda para nuestro servicio.





## 8. Atención de Escalamiento

El proceso de escalamiento que está incluido en los planes Por demanda y premium es el siguiente:

En caso de requerir escalamiento de un caso de soporte, el cliente podrá comunicarse al teléfono del celular del jefe de Postventa.

## 9. Niveles de servicio

Los niveles de servicios requeridos por nuestros clientes y la necesidad de potenciar una mejor administración de los distintos servicios, nos ha orientado a buscar la mejor forma de enfrentar los desafíos que plantea el cliente, con objeto de alcanzar un mayor grado de satisfacción en toda la cadena de servicio. Los niveles de servicio vigentes según lo planes contratados son:



### ANS - PLAN INNOVADOR

Nivel de emergencia	Criterio	Canal	Tiempo de respuesta	Tiempo estimado solución
Crítico	El problema impide de manera significativa la atención de la Plataforma Falcon Cloud o de los agentes	Email	< 2 horas	< 8 horas
Alto	La plataforma opera de manera parcial comprometiendo el servicio a los usuarios	Email	< 8 horas	< 3 días hábiles
Medio	La plataforma opera con alguna afectación bien sea en sus funcionalidades o en la velocidad de respuesta.	Email	< 3 días hábiles	5 días hábiles
Bajo	Se pueden afectar funcionalidades del sistema, pero que no son críticas para la operación del mismo. Por ejemplo lentitud en la obtención de un reporte	Email	< 5 días hábiles	8 días hábiles



**ANS – PLAN EMPRENDEDOR**

Nivel de emergencia	Criterio	Canal	Tiempo de respuesta	Tiempo estimado solución
Crítico	El problema impide de manera significativa la atención de la Plataforma Falcon Cloud o de los agentes	Email o Telefónico	< 2 horas	< 4 horas
Alto	La plataforma opera de manera parcial comprometiendo el servicio a los usuarios	Email o Telefónico	< 4 horas	< 2 días hábiles
Medio	La plataforma opera con alguna afectación bien sea en sus funcionalidades o en la velocidad de respuesta.	Email	< 2 día hábil	4 días hábiles
Bajo	Se pueden afectar funcionalidades del sistema, pero que no son críticas para la operación del mismo. Por ejemplo lentitud en la obtención de un reporte	Email	< 3 días hábiles	6 días hábiles



**ANS – PLAN EMPRESARIAL**

Nivel de emergencia	Criterio	Canal	Tiempo de respuesta	Tiempo estimado solución
Crítico	El problema impide de manera significativa la atención de la Plataforma Falcon Cloud o de los agentes	Email o Telefónico	< 2 horas	< 6 horas
Alto	La plataforma opera de manera parcial comprometiendo el servicio a los usuarios	Email o Telefónico	< 6 horas	< 2 días hábiles
Medio	La plataforma opera con alguna afectación bien sea en sus funcionalidades o en la velocidad de respuesta.	Email	< 1 día hábil	3 días hábiles
Bajo	Se pueden afectar funcionalidades del sistema, pero que no son críticas para la operación del mismo. Por ejemplo lentitud en la obtención de un reporte	Email	< 2 días hábiles	4 días hábiles



**ANS – PLAN PREMIUM POR DEMANDA Y PRMIUM PLUS**

Nivel de emergencia	Criterio	Canal	Tiempo de respuesta	Tiempo estimado solución
Crítico	El problema impide de manera significativa la atención de la Plataforma	Email o Telefónico	< 1 hora	< 4 horas
Alto	La plataforma opera de manera parcial comprometiendo el servicio a los usuarios.	Email o Telefónico	< 4 horas	< 2 día
Medio	La plataforma opera con alguna afectación bien sea en sus funcionalidades o en la velocidad de respuesta.	Email o Telefónico	< 8 horas	< 3 días
Bajo	Se pueden afectar funcionalidades del sistema, pero que no son críticas para la operación del mismo. Por ejemplo lentitud en la obtención de un reporte	Email o Telefónico	< 24 horas	< 3 días

**IMPORTANTE:**

Se debe tener en cuenta que cualquier tipo de incidencia debe tener su correo correspondiente para la generación automática del caso en nuestro sistema de soporte.



## 10. Otros servicios de valor agregado incluidos en los planes contratados por Demanda y Premiun:

Item	Alcance
Capacitación	Consiste en capacitaciones que se realizan sobre el uso de la plataforma.
Informes periódicos	Con una periodicidad establecida con el cliente se realizarán reuniones donde el ejecutivo de cuenta dará informe que resuma la operación del sistema, incidentes, tiempos de respuesta, problemas presentados. El objetivo de esta reunión es poder lograr en conjunto con el cliente las mejoras necesarias para lograr los mayores beneficios sobre el uso del servicio
Consultoría	Consiste en reuniones periódicas donde se planteen escenarios de mejora sobre los servicios prestados y también se escucharán problemáticas que pueda tener el cliente. La idea es encontrar caminos para el mejor uso de la tecnología. Proware HS SAS no es solo una plataforma, sino que cuenta con tecnologías y desarrolladores que pueden encontrar soluciones innovadoras a problemáticas diversas que tenga el cliente o que le recomiende la adopción de tecnologías así no sean suministradas por Proware HS SAS

## 11. Disponibilidad del servicio

Proware Hs SAS usa una infraestructura que garantiza su alta disponibilidad y su escalamiento automático, con lo cual podemos comprometer un servicio disponible dependiendo del plan de soporte escogido, teniendo como estándar 98 y ofreciendo disponibilidades de 99 ( plan avanzado) o 99.5 (plan por demanda y premium).

Proware HS SAS en la prestación de su servicio y disponibilidad depende de la disponibilidad de terceros (Proveedor de Internet), de los APIs que cada uno ofrece para la integración y el equipo



de desarrollo continuamente está trabajando para estar al día en esta integración. Sin embargo, la disponibilidad de la plataforma puede ser afectada por fallas en estas plataformas. Este tipo de comportamiento serán entendidos como problemas de fuerza mayor no afectando el indicador de disponibilidad ofrecido por Proware HS SAS.

## 12. Servicios NO incluidos que se recomiendan

Item	Alcance
Servicio Gestionado	Personal que se encarga de la gestión de la plataforma del cliente, por ejemplo generación de reportes, informes de uso, Paquetes de horas de Consultoría.
Paquetes de horas para desarrollos	Paquetes de horas que puedan ser usados para la construcción o adecuación de requerimientos específicos del cliente siempre y cuando no afecten el estándar de la plataforma Falcon Cloud.