Agrega

Acuerdo de Nivel de Servicio 2024

Nuestra Alianza para su Éxito Tecnológico

NotebookLM

Nuestra Promesa: Claridad y Confianza

Este acuerdo formaliza la provisión de **nuestros servicios de TI y define nuestras obligaciones** mutuas para garantizar una colaboración exitosa.

Lo concebimos como un documento vivo: se mantiene válido hasta ser reemplazado por una versión revisada y se actualiza anualmente para evolucionar junto a sus necesidades.

Nuestro objetivo es simple: construir una alianza fuerte y transparente con usted.

NotebookLM

El Ecosistema de Servicios Agrega

Cubrimos todas sus necesidades tecnológicas, desde la infraestructura hasta la seguridad y las aplicaciones de negocio.

Infraestructura y Gestión

- Monitoreo y Gestión de Infraestructura
- Gestión de dispositivos finales (Endpoint Central, MDM, Zoho Assist)
- Cloud Computing (Servicios de Cloud Administrado)

Seguridad y Continuidad

- Seguridad de la información
- Backup & Disaster Recovery
- Active Directory (Gestión, auditoría y autoservicio)

Aplicaciones y Comunicación

- Correo y aplicaciones del Negocio (Google Workspace, QMS, Zoho)
- Email Marketing & eCommerce
- Sendirect eDocs (Envío de documentos masivos)
- Sendirect Encuestas

Operaciones y Soporte

- Mesas de servicio (Herramientas y análisis de datos)

NotebookLM

Su Línea Directa con Nuestro Equipo de Soporte

Portal Web

Ingrese sus solicitudes y dé seguimiento a sus casos en tiempo real.

https://soporte.agrega.com/

Necesitará el usuario y contraseña asignados por Agrega.

Vía Telefónica

Para atención directa, llame a nuestro Service Desk.

+504 2269-0133, Opción 1

Correo Electrónico

Envíe los detalles de su requerimiento a nuestra cola de soporte.

soporte@agrega.com

NotebookLM

Agrega

Nuestro Horario de Servicio

Horario Estándar

Lunes a Viernes: 08:30 a.m. – 05:30 p.m.
Sábados: 08:30 a.m. – 12:00 p.m.

No aplica para clientes con contratos de servicio 24/7.

Soporte Extendido (SOS)

Para emergencias fuera del horario operativo.

+504 2269-0133 Ext. 767 (SOS)

Advertencia Importante: *Este servicio está sujeto a recargos adicionales.*

NotebookLM

Nuestra Metodología de Atención

1

Soporte Remoto

Nuestra primera línea de acción es siempre el soporte telefónico y el acceso remoto. Buscamos la solución más rápida y eficiente.

2

Visita en Sitio

Si el problema no puede resolverse de forma remota, se escala para una visita de nuestro personal técnico a sus instalaciones.

3

Reglas de Programación

- Las solicitudes fuera de horario se atenderán en el siguiente día hábil.
- Las visitas en sitio para solicitudes de baja prioridad reportadas el sábado se programarán para el lunes siguiente.

NotebookLM

Entendiendo la Prioridad de un Incidente: Impacto vs. Urgencia

Impacto \ Urgencia	Urgente	Alta	Normal	Baja
Organización	P1	P1	P3	P3
Departamento	P2	P2	P3	P5
Usuario	P2	P4	P4	P5

- P1 — P1 (Crítica)
- P2 — P2 (Alta)
- P3 — P3 (Media)
- P4 — P4 (Baja)
- P5 — P5 (Informativa)

NotebookLM

Definiendo los Niveles de Prioridad Críticos (P1-P3)

P1 - CRÍTICA

Interrupción total del servicio o de un componente crítico. Impide la operación del negocio y requiere atención inmediata.

P2 - ALTA

Fallas significativas en un componente crítico o un evento que afecta a un **número considerable de usuarios**.

P3 - MEDIA

Existe un problema, pero la mayoría de las funciones son utilizables. Es posible que se requiera una **solución temporal** para operar.

NotebookLM

Definiendo los Niveles de Prioridad Menores (P4-P5)

Agrega

P4 - BAJA

Un problema menor que afecta a **un usuario o un grupo pequeño**, sin impactar significativamente la operación del servicio.

P5 - INFORMATIVA

Un problema muy menor o una **pregunta de un usuario** que no afecta el funcionamiento del sistema.

NotebookLM

Tiempos de Respuesta para Incidentes

Tiempos de Respuesta Objetivo	
Prioridad	**Tiempo de Respuesta**
P1	0.5 horas
P2	1 hora
P3	2 horas
P4	2 horas
P5	2 horas

¿Por qué la resolución puede tomar más tiempo?

- **Dependencias del Cliente:** Espera de información o acceso de su parte.
- **Dependencias de Terceros:** Involucramiento de otros proveedores o fabricantes.
- **Complejidad:** La magnitud del incidente puede requerir una investigación más profunda.
- **Comunicación:** No lograr contactar a la persona que reportó el incidente.

Nota Final: Los incidentes resueltos se cerrarán automáticamente después de 2 días hábiles sin recibir objeciones.

NotebookLM

Gestión de Solicitudes de Servicio

2 horas

Tiempo de **Respuesta** Objetivo

Acusamos recibo e iniciamos la gestión de su solicitud en este plazo.

3 días

Tiempo de **Resolución** Objetivo

Nuestro objetivo para completar las solicitudes de servicio estándar.

Aclaraciones Importantes

- **Proyectos**: Solicitudes de gran magnitud o complejidad pueden ser gestionadas como un proyecto separado para garantizar su éxito.
- **Exclusiones del SLA:** El tiempo de resolución no incluye demoras justificadas por:
  - Escalado a proveedor.
  - En espera de respuesta o insumos del cliente.
  - En espera de una ventana de cambio programada.
- **Cierre de Tickets**: Las solicitudes completadas se cerrarán automáticamente después de 2 días hábiles.

NotebookLM

Directorio de Contactos Agrega

Central Telefónica

PBX: +504 2269-0133

Opción 1: Soporte
Opción 2: Ventas
Opción 3: Experiencia del Cliente
Opción 4: Administración y Contabilidad

Correos por Departamento

Ventas: ventas@agrega.com

Administración:
administracion@agrega.com

Operaciones IT (Soporte General):
soporte@agrega.com

Ciberseguridad:
ciberseguridad@agrega.com

Contactos Clave de Gestión

Oscar Dominguez
Gerente de Ventas
odominguez@agrega.com

Angelica Najera
Gerente Técnico
anajera@agrega.com

Ilsi Valladares
Project Manager & Gerente de Experiencia del Cliente
ivalladares@agrega.com

NotebookLM

Glosario de Términos Clave

Incidente

Un evento no planificado que interrumpe o reduce la calidad de un servicio. (Ej: “El sistema de correo no funciona”).

Solicitud de Servicio

Un cambio pequeño y de bajo riesgo que se puede implementar en un corto período de tiempo. (Ej: “Necesito instalar un nuevo software”).

Respuesta Objetivo

La primera comunicación del técnico para iniciar el diagnóstico o recopilar más información.

Resolución Objetivo

El punto en el que el servicio se restaura y el usuario puede continuar con su trabajo.

NotebookLM

Agrega®

Agrega®

Juntos, potenciando su tecnología.

www.agrega.com
info@agrega.com
+504 2269 0133

NotebookLM