

Polizas de Servicio Escalonado

No todos nuestros clientes tienen las mismas necesidades por lo que creamos la solución de Pólizas de Servicio Escalonado, las cuales pueden contratarse de forma opcional y nos permite encargarnos de la administración de su plataforma y ustedes dedicarse a lo que es su negocio.

Con esto aseguramos que al presentarse algún incidente se atenderá de acuerdo a los niveles de servicio comprometidos en tiempo y forma.

Póliza Plus

- Usuario y contraseña de Plataforma Aranda.
- Atención de incidentes en horario de oficina vía Plataforma Aranda.
- Información de nuevos requerimientos de la autoridad y fechas compromiso.
- Invitaciones a eventos Informativos y notificación de actualizaciones .
- Cursos vía remota sobre la aplicación o actualizaciones.
- Manuales de la aplicación

- Usuario y contraseña de Plataforma Aranda
- Atención de incidentes vía telefónica, correo electrónico, Webex o Aranda de lunes a domingo
- Invitaciones a eventos Informativos y notificación de actualizaciones
- Cursos vía remota sobre la aplicación o actualizaciones de la misma
- Manuales de la aplicación
- Servicio y apoyo de instalación de updates o mantenimientos correctivos/preventivos
- Asesoría fiscal (10 horas)
- Matriz de escalamiento

- Los mismos que la póliza anterior
- Acuerdos de niveles de servicio determinados por el corporativo (SLA)
- Recurso en sitio (in plant) a partir de iguala mensual
- Indicadores de cumplimiento (KPI's) bajo contrato
- Atención de incidentes las 24 hr los 365 días del año
- Bolsa de horas de desarrollo para mejoras o adecuaciones (30 horas)
- Asesoría fiscal (24 horas)
- Matriz de escalamiento

Póliza Premium



Póliza Estándar