

	<b>DIXHI COMPANY SAS - TumiPay</b>	<b>Código:</b>	<b>DOC-SLA-001</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 1 del 2024</b>
	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>

- **PARTES DEL ACUERDO**

Este acuerdo se suscribe entre la empresa **DIXHI COMPANY SAS** (en adelante “TumiPay”), y la organización **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**

- **PROPÓSITO Y OBJETIVOS**

Este acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) define los términos y condiciones bajo las que la empresa **TUMIPAY** proporciona el “**SERVICIO DE SOPORTE DE PLATAFORMA**” (en adelante “el Servicio”) a la compañía **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**.

El objetivo es administrar y mantener actualizado el portal de dicha empresa con un marco de entrega de servicios de calidad que cumplan con los requerimientos de **(NOMBRE DE LA EMPRESA)**

- **FECHA DE INICIO**

El presente SLA se iniciará el Mes/Día/Año

- **DURACIÓN DEL ACUERDO**

Este acuerdo se establece por un periodo inicial de 12 meses, siendo prorrogado automáticamente al finalizar el mismo durante otros 12 meses, a menos que cualquiera de las partes notifique antes de 60 días la terminación de este.

	<b>DIXHI COMPANY SAS - TumiPay</b>	<b>Código:</b>	<b>DOC-SLA-001</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 1 del 2024</b>
	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>

- **SERVICIOS OFRECIDOS CON SU DISPONIBILIDAD DE TIEMPO**

<b>MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>	<b>TR</b>	<b>TG-E 1ªN</b>	<b>¿Escalado?</b>	<b>TG-E 2ªN</b>
Dudas en la Activación - API	5 min 20 min	Si		2 horas
Dudas en la Activación - Manual	5 min 20 min	No		
Solicitud - Creación de Usuarios	5 min 20 min	No		
Solicitud - Verificación de Transacciones	5 min 20 min	Si/No		Por definir
Solicitud - Comprobantes de Transacciones	5 min 20 min	No		
Solicitud - Seguimiento Manual	5 min 20 min	No		
Solicitud - Envío de Facturación	5 min 20 min	Si		24 horas
Solicitud - Reversión de Transacciones	5 min 20 min	No		
Solicitud - Carga de Balance	5 min 20 min	Si		24 horas
Solicitud - Retiro de Saldo	5 min 20 min	Si		15 días hábiles
Solicitud - Corrección de tarifas (Ajuste)	5 min 20 min	Si		4 horas
Error - Ingreso al Portal TumiPay	5 min 20 min	Si/No		4 horas
Error - Cargar el Balance	5 min 20 min	Si/No		4 horas
Error - Generar Dispersiones	5 min 20 min	Si/No		4 horas
Error - Realizar recaudos	5 min 20 min	Si/No		4 horas
Error - Servidor	5 min 20 min	Si		4 horas
Error - Proveedor	5 min 20 min	Si		4 horas

	<b>DIXHI COMPANY SAS - TumiPay</b>	<b>Código:</b>	<b>DOC-SLA-001</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 1 del 2024</b>
	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>

Error - Descargar data	5 min	20 min	Si	4 horas
<p>Nota: Nota: Para el cargue del dinero en el balan ce TumiPay, si la tasa es pactada ese mismo día entre las 08:00 am y las 11:59 am se hará el mismo día en horas de la tarde. Si la tasa es pactada después de 12 del medio día el cargue del saldo se hará al día siguiente a las 11 am.</p> <p>Aquellas solicitudes de soportes que sean generadas después de las 6 pm entre los días lunes y viernes, manejan un tiempo de respuesta de 16 horas.</p> <p>Aquellas solicitudes de soporte efectuadas los días sábados después de la jornada laboral (12 MD) obtendrán los tiempos de respuesta los días lunes a las 9 am.</p>				

- **Tiempo de Respuesta del cliente (Respuesta a una contestación del equipo de soporte)**

El usuario final y/o cliente tendrá 7 días hábiles laborales, correspondientes a 56 horas para responder a las notificaciones hechas por el equipo de soporte de TumiPay, en caso de que se exceda dicho tiempo de respuesta, el ticket de soporte se dará por cerrado debido a que se entenderá que ha finalizado el proceso correctamente.

Si se llega a dar lo último, es decir, cerrar el ticket o incidencia de soporte, el usuario deberá solicitar que se reabra la incidencia y esperar máximo 24 horas que equivalen a 3 días hábiles laborales, para que dicha solicitud sea respondida.

- **Lugar de entrega del servicio**

Los servicios especificados en este SLA serán proporcionados a la compañía (**NOMBRE DE LA EMPRESA**) en el horario y lugar de entrega indicados a continuación:

	<b>DIXHI COMPANY SAS - TumiPay</b>	<b>Código:</b>	<b>DOC-SLA-001</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 1 del 2024</b>
	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>

- **LAS SOLICITUDES SE COMPLETARAN 100% DE MANERA VIRTUAL (correo electrónico o chats de soporte)**

- **Cambios en el personal clave**

No es necesario definir específicamente el personal clave de este Acuerdo, pero **TUMIPAY** notificará a **(NOMBRE DE LA EMPRESA)** los cambios de personal que puedan afectar directamente al servicio.

- **Uso de recursos de atención a soporte**

La asistencia a requerimientos referentes a novedades en la operación de **TumiPay** se atenderán mediante el registro de casos al correo [ayuda@tumipay.co](mailto:ayuda@tumipay.co) y el chat de soporte habilitado en el portal de clientes. Para los clientes que tienen habilitado chat en WhatsApp en caso de reportar alguna novedad en la operación deberán de igual forma reportarlo en el correo anteriormente mencionado para garantizar el correcto seguimiento y trazabilidad de la solicitud.

- **Calidad del servicio**

TumiPay garantiza que todas las tareas se realizan con base a los estándares de calidad aplicables en cada situación.

Si la empresa **(NOMBRE DE LA EMPRESA)** considera que no se mantiene un nivel de calidad adecuado, lo comunicará a **TumiPay** para que tome de forma urgente las medidas correctoras necesarias.

	<b>DIXHI COMPANY SAS - TumiPay</b>	<b>Código:</b>	<b>DOC-SLA-001</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>Agosto 1 del 2024</b>
	<b>Acuerdo de Niveles de Servicio</b>	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>

- **Firmas**

Los representantes autorizados de las partes aprueban la ejecución de este Acuerdo de Nivel de Servicio SLA.

*Por TumiPay:*

*(Por la empresa)*

\_\_\_\_\_  
**Nombre:** Eder Chávez Cervera  
**Cargo:** Gerente de Operaciones  
**Fecha:**

\_\_\_\_\_  
**Nombre:**  
**Cargo:**  
**Fecha:**