



SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT

LOGYCA/SYNC DDVI

INFORMACIÓN GENERAL

1. OBJETIVO

El presente documento define las políticas y niveles de servicio de la plataforma de Ventas e Inventarios (DDVI), buscando responder en tiempos adecuados y coherentes de acuerdo a las necesidades dadas por los usuarios.

2. SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE DDVI

A continuación se dará una breve descripción de cada uno de los servicios que ofrece LOGYCA/SYNC DDVI:

VISIBILIDAD DE VENTAS E INVENTARIOS:

Este servicio permite de manera eficaz acceder a la información remitida por las cadenas y conocer las ventas y existencias de los productos comercializados con todos sus socios de negocio.

Los usuarios podrán acceder a la plataforma web a través del siguiente link <http://ddvi.gs1co.org/Login.aspx>, visualizar, descargar y configurar de forma manual o automática la generación de los reportes requeridos.

La plataforma cuenta con funcionalidades que brindan valor agregado a los procesos de las compañías usuarias, permitiéndoles disponer de la información en tiempos óptimos de acuerdo a la periodicidad con que la cadena transmita la información.

Los Datos de Ventas e Inventarios son los datos extraídos directamente del sistema POS de los comerciantes, los cuales son cargados en nuestro sistema y muestran el dato y tiempo real de la venta realizada. Complementado con el manejo de la información de inventarios del sistema interno del cliente.

3. HORARIOS DE SERVICIO Y TIEMPOS DE RECEPCION, PROCESAMIENTO Y TRANSMISIÓN.

La plataforma WEB de LOGYCA/SYNC DDVI tiene una disponibilidad del 98%, es decir de 352 días por 24 horas al año. Pueden presentarse bajas programadas para labores de actualización y mantenimiento, las cuales se realizarán fuera de los horarios hábiles y con previa notificación a los usuarios.

El servicio de soporte es ofrecido por especialistas de **LOGYCA/SYNC** DDVI en los horarios establecidos de acuerdo al tipo de Servicio de Soporte Técnico adquirido.

El procesamiento y envío de la plataforma tiene definidos unos tiempos máximos de ejecución, los cuales se detallan a continuación:

DDVI	PROCESAMIENTO	ENVIO
CLIENTES	3 Horas	Transmisión en la noche
CLIENTES VIP	3 Horas	Transmisión inmediata

Para más información consulte el manual del usuario de la herramienta de soporte en línea de LOGYCA/SYNC a través de <http://soporte.cabasnet.org> o comuníquese vía telefónica en Colombia al (57-1) 4270999 ext. 137 ó (57-1) 4254717 en Bogotá.