

Soporte Tecnico

Documentos referentes al sistema de atención personalizada para el área de soporte técnico, mejor conocida como el sistema de tickets.

- [Niveles de Atención - Servicio Técnico \(SLA's\)](#)
- [¿Qué es el sistema de tickets para soporte?](#)
- [¿Que visualiza el técnico y que controles se llevan en cada ticket?](#)
- [Seguimiento a tickets](#)
- [Niveles de Atención - Servicio Técnico \(SLA's\) - Simplificado](#)
- [Niveles de Atención - Cloud PBX \(SLA's\)](#)
- [Niveles de Atención - Cloud ViciDial \(SLA's\)](#)

Niveles de Atención - Servicio Técnico (SLA's)

Nueva versión simplificada disponible>>> [AQUÍ](#)

Introducción:

En este documento se detalla de la mejor manera posible los alcances y tiempos de respuesta que nuestros diferentes contratos de servicio pueden ofrecer. Este documento se mantendrá actualizado para referencias constantes y nos reservamos el derecho de notificar al cliente ante actualizaciones en el mismo.

Aclaraciones:

Los tiempos de respuesta definidos en este documento son los tiempos promedio de atención ofrecidos. Dependiendo la carga de trabajo de(l) el(los) técnicos asignados al caso, los tiempos pueden reducirse; mas no significa que se recibirá una atención inmediata (en 5 minutos por ejemplo) como puede ser regularmente o como quizá haya sido de costumbre. Ante situaciones globales / nacionales o incidencias generales los tiempos pueden verse afectados pero nuestro compromiso es servirle en el menor tiempo posible.

Nuestra garantía de cumplimiento de los servicios es del 99.99%.

Nuestro objetivo es brindarle atención inmediata, si un técnico está disponible de forma inmediata se asignará de inmediato para su atención; esto se realiza en concepto de buena voluntad como parte de nuestra política de servicio más no es compromiso que siempre habrá un técnico disponible de forma inmediata.

Tipos de Soporte:

Existen tres modalidades principales para cualquier solución adquirida con Vox Datacomm, S.A. o por simple prestación de servicios para soluciones ya implementadas:

1. Soporte Eventual (por hora)
2. Contrato de Soporte Estándar 8x5
3. Contrato de Soporte Premium 24x7

Las diferencias entre ellos son básicamente en tiempos de respuesta, horas mensuales incluídas y la prioridad que cada uno de ellos tiene, siendo de ellos el #3 el que mayor prioridad tiene sobre

las demás solicitudes/contratos.

Prioridades de casos y servicios:

Bajo todos los tipos de contrato de soporte existe una prioridad que será asignada según el requerimiento recibido, esto es debido a que existirán requerimientos de soporte que se relacionan a **una interrupción a la continuidad del negocio (alta)** y otros requerimientos que **NO afectan la continuidad del negocio (media o normal)** y todos los clientes merecen una atención prioritaria ante un evento de prioridad alta. En resumen:

- **Prioridad Alta:** todo requerimiento de soporte que afecta la continuidad del negocio, **debe recibir atención bajo el SLA ofrecido.**
- **Prioridad Media:** todo requerimiento de soporte que sin una acción pronta puede llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados.
- **Prioridad Normal:** todo requerimiento de soporte que esté relacionado a cambios en configuraciones, consultas de información, planificación de eventos y cualquier otro elemento que no afecte la continuidad del negocio directamente.

1. Soporte Eventual: (sin SLA)

Es aquel que por naturaleza no tiene ningún compromiso de pago mensual o recurrencia, simplemente se prestará soporte técnico con una medición de 1 hora o más según sea necesario. No se incluyen préstamos de equipos, horas mensuales ni tareas de mantenimiento preventivo. El servicio es únicamente bajo demanda y requerimiento del cliente final. **NO existe compromiso de horas para prioridades Altas**, se asignará un técnico en base a disponibilidad.

Modalidad: soporte remoto o en sitio.

2. Contrato de Soporte Estándar 8x5:

Es aquel que requiere un compromiso de pago mensual por el cual se obtiene a cambio una cantidad de horas mensuales de soporte técnico para requerimientos del cliente final. Las horas no son acumulables para otros meses/temporadas.

Horas mensuales: 4 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)

Tiempo de respuesta: desde 0 hasta 3 horas desde recibida la solicitud para soporte remoto y desde 0 hasta 6 horas desde recibida la solicitud para soporte en sitio para casos de **Prioridad Alta** (ver prioridades arriba). Prioridades **Media** o **Normal** se atienden según disponibilidad de técnicos de soporte.

Modalidad: soporte remoto o en sitio.

Horarios: Lunes a Viernes de 8 a 17 horas. No se incluyen días festivos o asuetos.

Limitaciones: perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono.

Este contrato de soporte es el que se brinda para proyectos o nuevas implementaciones (Post-Venta) durante 30 días calendario sin costo *Aplican restricciones **No aplica a Cloud PBX. Los niveles de atención pueden variar acorde a disponibilidad de(l) el(los) técnicos asignados al proyecto.

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

3. Contrato de Soporte Premium 24x7:

Es aquel que requiere un compromiso de pago mensual por el cual se obtiene a cambio una cantidad de horas mensuales de soporte técnico para requerimientos del cliente final. Las horas no son acumulables para otros meses/temporadas.

Horas mensuales: 8 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)

Tiempo de respuesta: desde 0 hasta 1 horas desde recibida la solicitud para soporte remoto y desde 0 hasta 3 horas desde recibida la solicitud para soporte en sitio para casos de **Prioridad Alta** (ver prioridades arriba). Prioridades **Media** o **Normal** se atienden según disponibilidad de técnicos de soporte.

Modalidad: soporte remoto o en sitio.

Horarios: Lunes a Domingo las 24 horas. SI se incluyen días festivos o asuetos.

Limitaciones: perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono. **Los horarios de atención pueden quedar limitados debido a Disposiciones Gubernamentales o Acuerdos de ley temporales de la República de Guatemala en donde se prohíbe la libre circulación de civiles en el territorio Guatemalteco.

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

Escalas de atención:

- **Nivel #1 - Soporte Técnico**

Correo electrónico a: soporte@voxdatacomm.com y se creará un ticket automáticamente y un técnico de soporte estará atendiéndolo. Nuestros técnicos tienen el APP en sus móviles para referencia y seguimiento.

Teléfono: **2278-8181 opción 1**. Inhábil: 2278-8111

- **Nivel #2 - Gerencia de Soporte** - Luego de exceder las horas de respuesta del contrato (SLA)

Contacto: Eduardo Mejía

Teléfono: 2278-8181 ext. 106

Correo electrónico: emejia@voxdatacomm.com

- **Nivel #3 - Gerencia General** - Luego de exceder las horas de respuesta sin respuesta y habiendo agotado el Nivel#2

Contacto: Alejandro Mejía

Teléfono: 2278-8181 ext. 107

Correo electrónico: amejia@voxdatacomm.com

Si Ud. es un cliente con contrato de soporte activo desde hace varios años/meses y ha renovado constantemente su contrato; de manera automática Ud. acepta los términos y condiciones descritas en este documento las cuales prevalecen ante cualquier negociación hecha en años/meses o negociaciones anteriores.

Cualquier duda puede visitar nuestro sitio web: www.voxdatacomm.com o escribirnos a nuestro buzón de Servicio. Si tuviera alguna sugerencia o comentario de algún servicio de soporte o atención personalizada que haya recibido también puede escribirnos directamente.

Servicio al Cliente

Vox Datacomm, S.A.

servicio@voxdatacomm.com

Teléfono +502 2278-8181

*Nos reservamos el derecho a la edición de los detalles en esta documentación o cualquier documentación que haga referencia a esta, sin previo aviso o notificación. **Las marcas registradas pertenecen a sus respectivos fabricantes.

¿Qué es el sistema de tickets para soporte?

Es un sistema que nos permite la asignación de solicitudes de soporte a los diferentes técnicos de turno o según disponibilidad; en algunos casos la asignación es de forma automatizada y en otros de forma manual dependiendo el tipo de servicio y contrato de servicios pactado.

Beneficios:

- Se lleva un registro de hora y fecha de creación de la solicitud para un adecuado seguimiento al SLA.
- Se llevan registros de tareas aplicadas al soporte, con tiempos exactos desde que inició un soporte y finalizó el mismo.
- Permite generar informes de solicitudes con tiempos aplicados para cada una de ellas.
- Crea documentación del seguimiento a cada caso para futura referencia.

FAQs:

Pregunta: ¿Esto no complicará las cosas para mis solicitudes de soporte?

Respuesta: Todo lo contrario, simplifica su requerimiento, le notifica cada actualización y queda un histórico de todo lo relacionado para su referencia.

Pregunta: ¿Como funciona?

Respuesta: Simple, solo envíe su requerimiento a soporte@voxdatacomm.com y automáticamente se creara un caso, así de fácil.

Entendemos que el tiempo de todos es valioso, es por ello que nuestro sistema de gestión permitirá asignar los tiempos de los especialistas de soporte de una manera justa a todos los clientes que requieran de nuestros servicios de soporte.

Muestras:

Ejemplo de respuesta, posterior al envío del correo a soporte (creación de ticket automatizado):

Su solicitud ha sido creada bajo el id ##RE-3021## - INBOX

Mensaje

EliminarArchivar

ResponderResponder a todos

ReenviarDatos adjuntos

Reunión

MoverCorreo no deseadoReglas

Leído/No leídoClasificarSeguimiento

Su solicitud ha sido creada bajo el id ##RE-3021##

VD

Vox Datacomm - Help Desk <soporte@voxdatacomm.com>

jueves, 6 de febrero de 2020, 17:01

eduardo.mejia@voxdatacomm.com

Mostrar detalles

Estimado(a) Eduardo Mejía,

Esta es una confirmación de que hemos recibido su correo. Su solicitud ha sido creada bajo el id 3021. El título de la solicitud es: **Revisión de llamadas salientes - entrantes *HN***. El estado de la solicitud puede ser rastreado a través de <https://tickets.voxdatacomm.com:8080/WorkOrder.do?woMode=viewWO&woID=3021>.

Cordiales Saludos,
Equipo de Soporte.


Si desea mayores detalles de como es el funcionamiento interno de nuestra herramienta de tickets, puede consultarlo con su ejecutivo de cuenta o visitando el siguiente [VINCULO](#).

¿Como se miden los tiempos del técnico asignado a un caso?

Se miden a través de la herramienta de tickets de soporte técnico, la cual cuenta con temporizadores que se inician a partir de que el técnico ha iniciado un soporte remoto o una visita en sitio.

¿Los tiempos que hago esperar al técnico cuentan? SI, desde que el técnico está conectado con su sitio o está presente en sitio los tiempos de soporte ya iniciaron.

Este es un ejemplo de registro de actividad para un caso.

Detalles		Registros de trabajo	Resolución	Lista de comprobación	Análisis de tiempo	Historial	Tareas
<div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>Agregar nuevo</div></div><div><div></div><div></div></div><div>Recuento de líneas : 1</div></div></div>							
<input type="checkbox"/>	Propietario	Tiempo empleado para resolver	Otro cargo (\$)	Cargo total (\$)	Hora de inicio	Hora de finalización 	Descripción
<input type="checkbox"/>	<div></div>	0 Horas 32 Minutos	0.00	42.67	20/09/2024 07:50 AM	20/09/2024 08:22 AM	Se realizan configuraciones en las extensiones Dinámico. Se realizan configuraciones a nivel SQL para so indicados. Se procede al cierre del caso habiendo realiza

¿Que visualiza el técnico y que controles se llevan en cada ticket?

Un técnico recibe notificaciones cuando un ticket ha sido asignado a él, así mismo, el solicitante recibe una notificación del técnico que ha sido asignado.

Recuerde que los tiempos de respuesta varían acorde al plan de soporte técnico adquirido o vigente. Solicite información a su encargado de cuenta para conocer los niveles de servicio respectivos (SLA).


Los principales elementos que un técnico visualizará son los siguientes:

- **Detalles de la solicitud:** tal y como fué enviada a nosotros para revisar los elementos a trabajar.

Detalles	Resolución	Tareas	Registros de trabajo	Análisis de tiempo	Historial
----------	------------	--------	----------------------	--------------------	-----------


Descripción


Favor realizar configuracion de extensiones, IVR y todo lo relacionado con las nuevas extensiones.
Dar inducción y configurar nuevos desvíos de llamadas segun flujo> 1994 > 1904 > 1903
Gracias.


 [Examinar archivos](#) o Arrastre los archivos aquí [Tamaño máx: 10 MB.]

Respuesta Reenviar

- **Prioridad y detalles:** para conocer la agilidad con la que debe ser atendida la solicitud, la antigüedad y la fecha de vencimiento del SLA comprometido.

Estado :  Abierto


Prioridad :  Normal

Hora de vencimiento de la respuesta : 04/02/2020 03:58 PM
Hace 2 días 

Técnico : Eduardo Mejía

Grupo : Post-Venta

Sitio : Guatemala

Compartir :  Compartir solicitud

- **Registros de trabajo:** donde el técnico agrega los tiempos que ha invertido en atención a el ticket asignado.

Tareas

Registros de trabajo

Análisis de tiempo

Historial

Recuento de líneas : 1

Time Taken To Resolve	Other Charge (\$)	Start Time	End Time	Description
1 Hor. 8 Min.	0.00	03/02/2020 02:57 PM	03/02/2020 04:05 PM	Soporte

1 Hor. 8 Min.

El técnico al iniciar el soporte técnico iniciará el temporizador, para ser exactos con el tiempo:

Temporizador

Inicie el temporizador de su registro de trabajo

Agregar comentario (500caracteres)

Inicio de Soporte

Iniciar

Agregar a registro de trabajo

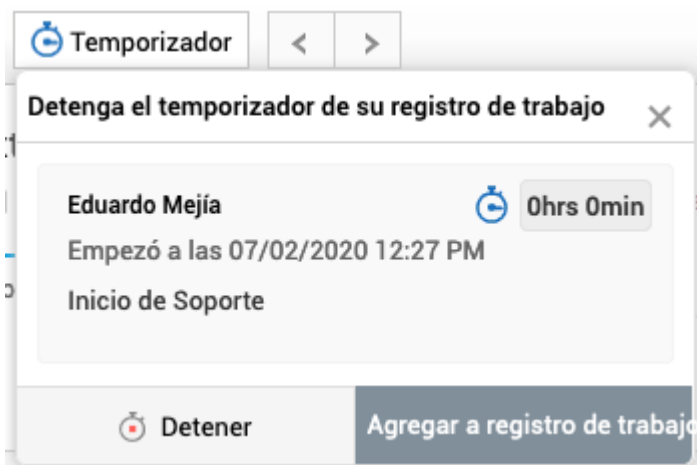
Inicie el temporizador de su registro de trabajo

El tiempo correrá hasta que se termine el soporte técnico o tarea:

Responder

Temporizador

Al detener el temporizador, se agrega el registro de trabajo exacto:



Para nosotros es importante toda la información que se almacene en los tickets, pues se llevará un mejor control y registro de actividades.

Cualquier duda a las órdenes.

Equipo de Soporte Técnico.

Seguimiento a tickets

Pregunta: ¿Hay alguna forma de ver el seguimiento a los tickets que he creado mediante el envía de un correo a soporte?

Respuesta: Si, existen dos formas de poder dar seguimiento. Las detallamos a continuación.

Método #1: Mediante las notificaciones recibidas en su buzón de correo electrónico.

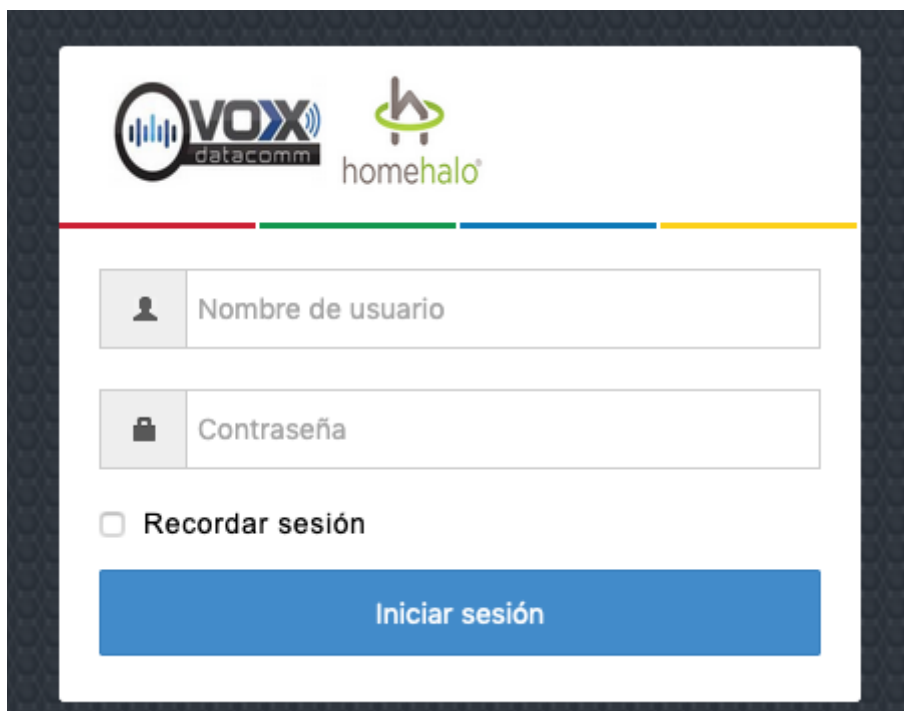


Cada actualización, tarea o respuesta se documentará en el ticket y se le enviará una notificación.

Si desea añadir información al ticket ya creado, simplemente responda el correo **sin cambiar el asunto del mensaje**.

Método #2: Mediante el portal de tickets web <https://tickets.voxdatacomm.com:8080>.

- Al crear su primer ticket, se creará automáticamente su usuario y contraseña.
- Las credenciales serán enviadas a su correo electrónico.
- Si no recuerda la contraseña o perdió la misma, envíenos un correo electrónico a soporte@voxdata.com.gt para que le enviémos una nueva contraseña.
- Ingresar las credenciales:



The image shows a login interface for VOXX datacomm and homehalo. At the top left is the VOXX datacomm logo, and at the top right is the homehalo logo. Below the logos is a horizontal bar with four colored segments: red, green, blue, and yellow. The login form consists of two input fields: 'Nombre de usuario' (Username) and 'Contraseña' (Password). Below these fields is a checkbox labeled 'Recordar sesión' (Remember session). At the bottom of the form is a blue button labeled 'Iniciar sesión' (Login).

Donde usuario = correo@dominio.com

- Allí podrá visualizar todos los tickets abiertos bajo su cuenta y ver detalles de cada uno.

Cualquier duda estamos para servirle, puede contactarnos al PBX 2278-8181 o al correo electrónico soporte@voxdacomm.com

Equipo de Soporte.

Niveles de Atención - Servicio Técnico (SLA's) - Simplificado

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) se definen en este documento.

Tipos de Soporte:

Existen tres modalidades principales para cualquier solución adquirida con Vox Datacomm, S.A. o por simple prestación de servicios para soluciones "on-premise" ya implementadas:

- 1. Soporte Eventual sin contrato (por hora de servicio aplicada)
- 2. Plan de Soporte Estándar 8x5 (pago mensual recurrente)
- 3. Plan de Soporte Premium 24x7 (pago mensual recurrente)

Para SLA´s de servicios **Cloud PBX** consulte la guía: [AQUÍ](#)

Para SLA´s de servicios **Cloud ViciDial** consulte la guía: [AQUÍ](#)

1. Soporte Eventual:

Se prestará soporte técnico con una medición de 1 hora o más según sea necesario; esto sin contrato recurrente.

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	se atiende según disponibilidad de técnicos en horario hábil se atiende con tarifa doble en horario inhábil	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios críticos, falla mayor.
Media	n/a	no aplica
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos en horario hábil. de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones.

- **Horarios:** Lunes a Viernes de 8 a 17 horas. No se incluyen días festivos o asuetos. Tarifa especial en inhábil.
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- No se incluyen préstamos de equipos, horas mensuales ni tareas de mantenimientos preventivos.
- El servicio es únicamente bajo demanda y requerimiento del cliente final.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se cotizarán viáticos para su aprobación.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Alta** las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.

2. Plan de Soporte Estándar 8x5:

Incluye horas mensuales de atención, las horas no son acumulables para otros meses/temporadas. Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud para soporte remoto. de 0 a 6 horas de recibida la solicitud para soporte en sitio. *horario hábil	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores. *horario hábil	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos . *horario hábil	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones. Mantenimientos o Implementaciones.

- **Horarios:** Lunes a Viernes de 8 a 17 horas. No se incluyen días festivos o asuetos.
- **Horas mensuales:** 4 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos y préstamo de equipos ante la necesidad de un reemplazo por fallas *sujeto a disponibilidad y tipo de equipo, consulte a su asesor de ventas.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta** las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o

desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.

Este contrato de soporte es el que se brinda para proyectos o nuevas implementaciones (Post-Venta) durante 30 días calendario sin costo *Aplican restricciones, solo incluye soporte remoto. **No aplica a Cloud PBX. ***Los tiempos de respuesta pueden variar acorde a disponibilidad de(l) el(los) técnicos asignados al proyecto.

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

3. Plan de Soporte Premium 24x7:

Incluye horas mensuales de atención. Las horas no son acumulables para otros meses/temporadas. Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 1 horas de recibida la solicitud para soporte remoto. de 0 a 3 horas de recibida la solicitud para soporte en sitio.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos.	Requerimientos comunes o cambios en configuraciones. Mantenimientos o Implementaciones.

- **Horarios:** Lunes a Domingo las 24 horas. Si se incluyen días festivos o asuetos.
- **Horas mensuales:** 8 horas máximo. (adicionales se facturan por separado bajo precio regular)
- **Modalidad:** soporte remoto o en sitio.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos y préstamo de equipos ante la necesidad de un reemplazo por fallas *sujeto a disponibilidad y tipo de equipo, consulte a su asesor de ventas.
- **Limitaciones:** perímetro de la ciudad capital. Interior de la capital u otros países quedan sujetos a evaluación y se notificará de los mismos por correo o teléfono.
- **Restricciones:** **NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, cambios en configuraciones, diagnósticos, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan como prioridad Alta únicamente las tareas relacionadas a fallas críticas directamente.**

****Los horarios de atención en sitio pueden quedar limitados debido a Disposiciones Gubernamentales o Acuerdos de ley temporales de la República de Guatemala en donde se prohíbe la libre circulación de civiles en el territorio Guatemalteco durante horarios específicos debido a pandemias o estados de calamidad decretados.**

¿Como se miden los tiempos? Consulte al final de esta guía o visite este [sitio](#).

Referencia detallada de los niveles de atención en [este sitio](#).

Información y contacto:

Soporte Técnico

Vox Datacomm, S.A.

soporte@voxdacomm.com

Teléfono +502 2278-8181

En inhábil: Para clientes con contrato 24/7 activo: opción 911

Servicio al Cliente

Vox Datacomm, S.A.

servicio@voxdacomm.com

Teléfono +502 2278-8111

Niveles de Atención - Cloud PBX (SLA's)

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) para CloudPBX y/o PBX Virtual se detallan en este documento para que puedan garantizarse los tiempos de respuesta acorde a cada tipo y prioridad.

Disponibilidad de los servicios Cloud: 99.99% de uptime

La disponibilidad de los servicios hace referencia a la instancia cloud disponible en la nube. Es decir el tiempo mensual de operación Cloud que Vox Datacomm se compromete a cumplir.

Tipos de Soporte:

Existen dos modalidades principales de Soporte Técnico para las soluciones CloudPBX y/o PBX Virtual:

1. PBX Administrada por el cliente (Self-Managed) - **Predeterminada en todos los planes**
2. PBX Completamente administrada (Full-Managed)

NOTA: Para conocer detalles sobre los servicios incluidos en ambas opciones, consultar el link:

[**AQUÍ**](#)

1. PBX Administrada por el cliente:

Este acuerdo de servicio aplica para todas las PBX que son administradas por el cliente (self-managed). Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
-----------	---	---------------

Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor en infraestructura asociada directamente a Vox Datacomm, S.A. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos. estimado de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes, consultas de funciones, asesorías para cambios u otros relacionados a funciones y operaciones.

- **Horas mensuales de soporte:** NO se incluye ningún bolsón de horas de soporte.
- **Modalidad:** soporte remoto.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos.
- **Restricciones:** NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan en horario inhábil únicamente las tareas relacionadas a fallas directas.

2. PBX Completamente administrada:

Este acuerdo de servicio aplica para todas las PBX que son Completamente administradas por Vox Datacomm, S.A. como parte del servicio mensual (full-managed). Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor en infraestructura asociada directamente a Vox Datacomm, S.A. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente.

Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos. estimado de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes, consultas de funciones, asesorías para cambios u otros relacionados a operaciones. Cambios de configuraciones y funciones relacionadas al comportamiento de llamadas. Cambios o re-configuraciones de equipos endpoint como teléfonos o softphones.
---------------	---	---

- **Horas mensuales de soporte:** NO se incluye ningún bolsón de horas de soporte.
- **Modalidad:** soporte remoto.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos.
- **Restricciones:** NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan en horario inhábil únicamente las tareas relacionadas a fallas directas.

Niveles de Atención - Cloud ViciDial (SLA's)

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA's) para Cloud ViciDial se detallan en este documento para que puedan garantizarse los tiempos de respuesta acorde a cada tipo y prioridad.

Disponibilidad de los servicios Cloud: 99.99% de uptime

La disponibilidad de los servicios hace referencia a la instancia cloud disponible en la nube. Es decir el tiempo mensual de operación Cloud que Vox Datacomm se compromete a cumplir.

Tipos de Soporte:

Existen dos modalidades principales de Soporte Técnico para las soluciones Cloud ViciDial:

1. ViciDial Administrado por el cliente (Self-Managed) - **Predeterminado en todos los planes**
2. ViciDial Completamente administrado (Full-Managed)

NOTA: Para conocer sobre los términos y condiciones del servicio Cloud ViciDial: [AQUÍ](#)

1. ViciDial Administrado por el cliente:

Este acuerdo de servicio aplica para todas las ViciDial que son administradas por el cliente (self-managed). Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor en infraestructura asociada directamente a Vox Datacomm, S.A. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.

Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos. estimado de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes, consultas de funciones, asesorías para cambios u otros relacionados a funciones y operaciones.

- **Horas mensuales de soporte:** NO se incluye ningún bolsón de horas de soporte.
- **Modalidad:** soporte remoto.
- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos.
- **Restricciones:** NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan en horario inhábil únicamente las tareas relacionadas a fallas directas.

2. ViciDial Completamente administrado:

Este acuerdo de servicio aplica para todas las ViciDial que son Completamente administradas por Vox Datacomm, S.A. como parte del servicio mensual (full-managed). Detalles:

Prioridad	Tiempo de respuesta (tras recibir la solicitud)	Clasificación
Alta	de 0 a 3 horas de recibida la solicitud.	Requerimientos que afectan la continuidad del negocio; interrupción de servicios, falla mayor en infraestructura asociada directamente a Vox Datacomm, S.A. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.
Media	se atiende según disponibilidad de técnicos con énfasis en prontitud para evitar fallas mayores.	Requerimientos que sin una acción pronta pueden llevar a una falla mayor en los servicios o sistemas asociados. SE EXCLUYE: infraestructura o equipos del cliente.
Normal	se atiende según disponibilidad de técnicos. estimado de 48 a 72 horas de respuesta.	Requerimientos comunes, consultas de funciones, asesorías para cambios u otros relacionados a operaciones. Cambios de configuraciones y funciones relacionadas al comportamiento de llamadas. Cambios o re-configuraciones de equipos endpoint como teléfonos o softphones.

- **Horas mensuales de soporte:** NO se incluye ningún bolsón de horas de soporte.
- **Modalidad:** soporte remoto.

- **Valor agregado:** Incluye mantenimientos preventivos.
- **Restricciones:** NO se contemplan o categorizan en prioridad Media o Alta las tareas de mantenimiento, implementaciones o desarrollo de funciones; se contemplan en horario inhábil únicamente las tareas relacionadas a fallas directas.