

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.

Revision #33

Created 2 April 2020 15:38:13 by Eduardo Mejia

Updated 28 April 2022 17:03:54 by Eduardo Mejia