

# 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
<b>Alta</b>	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. <b>SE EXCLUYE:</b> infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.

<b>Media</b>	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. <b>SE EXCLUYE:</b> infraestructura o equipos del cliente.
<b>Normal</b>	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
<b>Alta</b>	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. <b>SE EXCLUYE:</b> infraestructura o equipos del cliente, configuraciones y cambios.
<b>Media</b>	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. <b>SE EXCLUYE:</b> infraestructura o equipos del cliente.
<b>Normal</b>	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.
- 

Revision #6

Created 18 September 2024 21:16:16 by Eduardo Mejia

Updated 25 October 2024 21:07:34 by Eduardo Mejia