

MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO SAAS VELOCITY

Conforme a la gestión general de incidencias más comunes en la plataforma Velocity. A continuación, se expone la clasificación de mantenimiento y soporte técnico para el paquete de sistema y aplicaciones.

Nivel de soporte	Alcance	Metodología de soporte	Responsable de solución
Nivel 0	Autoayuda	El cliente podrá asistir y solucionar sus preguntas a partir de manuales o auto ayuda proporcionada al momento de la instalación del paquete del sistema y aplicaciones	Cliente a partir de manuales y auto ayuda audiovisual
Nivel 1	Ayuda Básica	Soporte remoto para problemas básicos del cliente relacionados al producto como: identificación y resolución de problemas de plataforma y aplicaciones, solución de problemas básicos y escalamiento de tickets no resueltos	Customer success manager
Nivel 2	Soporte técnico	Técnicos expertos evalúan problemas del producto y proporcionan soluciones que no pueden ser manejados en nivel 1, tales como: identificación y resolución para fallas de comunicación entre componentes y sitios, integraciones y su derivado funcionamiento, resolver consultas sobre el saas concerniente al funcionamiento o actualizaciones	Product Owner y equipo soporte
Nivel 3	Apoyo de servicio experto	Acceso a los recursos técnicos más altos disponibles para la resolución de problemas de funciones asociadas al producto, realizando configuraciones avanzadas, resolución de problemas no documentados y análisis de problemas recurrentes asociados al funcionamiento del saas con sus sistemas y aplicaciones	CTO y desarrolladores

Consideraciones importantes respecto al soporte del saas Velocity

- El soporte técnico a suministrar en los diferentes niveles no se incluye soporte a equipos de hardware o terminales operativas de comunicación, solo contempla la asistencia a las incidencias que pueda presentar el saas instalado para el funcionamiento del sistema y sus plataformas asociadas.
- No se prestará soporte técnico por problemas causados directa o indirectamente por negligencia, abuso o mala aplicación en el uso del saas instalado.
- El soporte no incluye la realización de desarrollos en la plataforma
- Para acceder a los niveles de soporte Nivel 2 y 3 dependerá del diagnóstico y necesidad que se encuentre en el Nivel 1

DEFINICIONES DE SLA PARA SOPORTE

Gravedad	1- Crítico	2- Medio	3- Bajo	4- Autoayuda
Definición	El sistema o aplicaciones están caídos e impide que se pueda llevar a cabo el flujo de la operación	El sistema o aplicaciones son funcionales pero el rendimiento está altamente afectado y no arroja resultados de consulta	Se cuenta con funcionalidad en el sistema o aplicaciones, pero se detecta problema que no impacta el flujo de la operación	El sistema es funcional y se requiere de una pequeña guía para arreglar por sí mismo el problema
Ejemplos de referencia	* Sin acceso a sistema o servidor *Mientras se realizan tareas de consulta o parametrización la plataforma o aplicaciones se caen *El sistema o aplicaciones aparecen como no disponibles o con algún error de código. *No se puede visualizar o descargar información	*Latencia generalizada de sistema o aplicaciones cuando se realiza cualquier operación o consulta luego de validar los estados de red o conectividad *Problemas generalizados con las integraciones (No entran órdenes, no se integran combos o productos, no entran guías, no se actualizan estados o inventarios, entre otros)	*Problema para carga de Los archivos planos o archivos multimedia en la plataforma *Problema para actualización de estados desde las aplicaciones o sistema *Problemas para modificación de información previamente creada *El sistema no refleja los movimientos o trazabilidad de productos u órdenes	*Pregunta general sobre la operación y funcionamiento del sistema o las aplicaciones *Preguntas y aclaraciones generales sobre el sistema o aplicaciones
Tiempos de solución	*Se proporcionarán los esfuerzos necesarios en. brindar una resolución inmediata para cualquier problema que se tenga con el sistema o aplicaciones *Velocity actualizará al cliente con el progreso de la solución en un periodo no mayor a 24 horas durante los días hábiles y en	*Velocity usará los esfuerzos necesarios de forma inmediata durante los días hábiles en el horario comercial que se establezca para proporcionar una resolución de los problemas detectados dentro del orden de llegada del ticket de solicitud de soporte marcado con prioridad *Velocity actualizará al	*Velocity usará los esfuerzos razonables durante el horario comercial que se establezca para proporcionar una resolución a los problemas detectados conforme al orden de llegada del ticket de solicitud de soporte *Velocity actualizará al cliente con el progreso de la	*Velocity usará un juicio razonable para priorizar los esfuerzos y brindar todas las herramientas de auto ayuda que sean posibles para que el cliente pueda autogestionar su problema y resolverlo de forma autónoma.

	el horario comercial que se establezca hasta que se resuelva el problema detectado	cliente con el progreso de la solución en un periodo no mayor a 48 horas durante los días hábiles y en el horario comercial que se establezca hasta que se resuelva el problema detectado	solución en un periodo no mayor a 72 horas durante los días hábiles y en el horario comercial que se establezca hasta que se resuelva el problema y después de comprender la causa raíz del problema	
--	--	---	--	--

Consideraciones específicas del SLA

Velocity depende de los servicios de terceros para el funcionamiento integral del SaaS por lo tanto, si los tiempos de solución se llegaran a extender más de lo estipulado en este documento, Velocity notificará respecto a la situación y brindará alternativas de solución.