

SLA = Service Level Agreement

Acuerdo de niveles de servicio

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SLA 1: Asesoramiento

Horario comercial : de 10 a 17 horas (-3 GMT) de Lunes a viernes.
Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Como configurar sus emails, como redirigir un dominio, porque un script me da error, son algunas de las preguntas mas frecuentes que recibe nuestro departamento de soporte técnico. Para ellos Creamos una base de conocimientos, preguntas frecuentes o FAQs en donde podrá encontrar respuesta al 90 % de las consultas que recibimos
Allí podrán resolver sus inquietudes las 24 horas y si no encuentran la respuesta a su inquietud pueden contactarnos mediante los medios de contacto debajo descritos.

SLA 2: Mantenimiento Preventivo

Horario: Las 24 horas.
Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Nuestros técnicos se encuentran monitoreando que todos los servicios funcionen correctamente. Si algun servicio se encuentra lento, en reparación o mantenimiento, es informado en su [Paneldecliente.com](https://paneldecliente.com) -> [Estado del Servicio](#)

Visitando dicho link, podrán ver el estado de los servicios.

- Si encuentran un servidor con problemas, pueden monitorearlo desde allí la resolución del problema.
- Si no encuentran un inconveniente planteado allí (por ejemplo que su servidor está caído) todos los servicios están estables y su consulta deberá ser dirigida mediante SLA 1

SLA 3: Reporte de Errores

Horario: Las 24 horas.

Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Si algo no funciona como debería puede iniciar un ticket o enviarnos un email las 24 horas, nuestro departamento técnico evaluará el caso, y según corresponda:

- Si es un SLA2, se abrirá el reporte y mantendrá informado
- Si es un SLA1, se le responderá con el tutorial del error que está cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1

SLA 4: Sobre Diseño web, Software y relacionados

Horario: Comercial

Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Si usted tiene una consulta, problema o inquietud sobre un software en su Sitio web

1. El cliente deberá reportar su incidente en cualquiera de nuestros medios de contacto.
2. El análisis y devolución de una respuesta estará garantizada en 2 horas posteriores al reporte de dicho incidente.

En la respuesta pueden suceder 3 situaciones.

1. Que sea un Asesoramiento por lo que es un SLA1, se le responderá con el tutorial del error que está cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1
2. Que su problema sea ajeno a nuestro ámbito, sugiriéndole buscar una solución externa.
3. Podría contener el presupuesto para solucionar su inconveniente dependiendo del plan contratado

Nunca salvo relación contractual pre-pactada, NO brindamos respuestas a SLA4 fuera del horario comercial.

Revisión #2

Creado el 19 marzo 2023 21:43:07 por Martin Gimenez

Actualizado el 14 septiembre 2023 13:24:23 por Martin Gimenez