

Service Level Agreement

El propósito de esta guía es especificar las interacciones que se tienen con el equipo de soporte técnico de Lapzo. Por lo que ofrecemos la siguiente información como una guía para clarificar distintos aspectos importantes que forman parte de nuestro servicio integral, en el cual incluimos: Recomendaciones, niveles de severidad y ciclo de vida de la solicitud de soporte.

Roles y Responsabilidades

Clasificación del nivel de gravedad en la plataforma LXP de Lapzo

Cliente

El equipo de soporte puede trabajar de una manera más eficiente con el cliente cuando se respeta el canal establecido para la comunicación entre ambas partes, conocido como el UPC (Único punto de contacto), el cual será principalmente a través del chat que se encuentra dentro de la plataforma.

Lapzo

El equipo de soporte será monitoreado en todo momento y se evaluará el tiempo de respuesta y nivel de satisfacción por parte del cliente.

Clasificación del nivel de gravedad en la plataforma LXP de Lapzo

Solicitud de apoyo

Este tipo de categoría refiere a una solicitud que realiza el cliente para darle apoyo respecto a alguna tarea que no pueda realizar por sí mismo.

Se trata de un bug existente en la plataforma.

Se trata de un requerimiento de la plataforma que no se ha desarrollado.

Problema superficial

Se refiere a un problema técnico de rutina, un error que afecta a pocos usuarios y se tiene una solución alternativa aceptable disponible.

Se trata de un problema menor, que no tiene gran impacto en la usabilidad de la plataforma, puede ser una mejora de funcionalidad existente dentro de la plataforma

Se trata de una mejora de funcionalidad existente dentro de la plataforma.

Problema menor

Implica un problema de rendimiento o falla que afecta solo a algunos usuarios, pero no a todos. Existe un problema de solución / alternativa que se puede implementar rápidamente, pero no como solución definitiva.

El servicio funciona con una degradación parcial para algunos usuarios y existe una solución no permanente

El problema no es indispensable para el uso de la plataforma.

Problema urgente

Existe un impacto en alguna de las principales funcionalidades y afecta el rendimiento de la plataforma. No se encuentran soluciones disponibles

El servicio funciona pero el rendimiento no es el mismo.

Problema crítico

Significa que hay un problema de producción crítico que afecta a todos los usuarios, incluyendo la integridad de datos y no disponibilidad de la plataforma.

La plataforma LXP dejó de funcionar, o bien, no se puede acceder a ella.

La plataforma LXP se bloquea y sus tiempos de respuesta son inaceptables.

Los datos están dañados o perdidos y se deben de restaurar desde un respaldo.

No se encuentra disponible una funcionalidad.

Clasificación del nivel de gravedad en la plataforma LXP de Lapzo

A través del medio especificado, de acuerdo al nivel de gravedad del problema, la solicitud se registra de inmediato y el problema se asigna a un ingeniero de soporte. El ciclo es el siguiente:

Tiempo de respuesta

Clasificación	Descripción de la incidencia	Tiempo de respuesta primer contacto	Tiempo de respuesta segundo contacto	Tiempo de respuesta tercer contacto
Crítico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implica una afectación en uno de sus principales procesos 2. Genera un impacto negativo en la confianza del cliente dentro de la Plataforma 	<p>No más de 5 minutos. Se asigna ticket de atención para su seguimiento</p>	<p>Máximo de 60 minutos para determinar la causa del mal funcionamiento de la Plataforma así como para reestablecerla.</p>	<p>Se comunicará vía ticket en un máximo de hora 30 minutos posterior al reestablecimiento de la funcionalidad reportada.</p>
Alto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un impacto en alguna de las principales funcionalidades y afecta el rendimiento de la plataforma. 2. Afecta a más de un 90% de los usuarios dentro de la Plataforma 3. Puede generar un impacto negativo en la confianza del cliente dentro de la Plataforma 	<p>No más de 5 minutos. Se asigna ticket de atención para su seguimiento</p>	<p>Máximo de 2 días para determinar la causa del mal funcionamiento de la Plataforma</p>	<p>Se comunicará vía ticket en un máximo de 2 días posteriores al reporte del incidente.</p>
Medio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discrepancias en la información presentada por la Plataforma 2. Errores en la visualización de la información 3. Errores dentro de funciones no primordiales para el cliente 	<p>No más de 5 minutos. Se asigna ticket de atención para su seguimiento</p>	<p>Máximo de 4 días para determinar la causa del mal funcionamiento de la Plataforma</p>	<p>Se comunicará vía ticket en un máximo de 2 días posteriores al reporte del incidente.</p>
Bajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas menores, que no tiene gran impacto en la usabilidad de la plataforma. 	<p>No más de 5 minutos. Se asigna ticket de atención para su seguimiento</p>	<p>Máximo de 1 semana para determinar la causa del mal funcionamiento de la Plataforma</p>	<p>Se comunicará vía ticket en un máximo de 2 días posteriores al reporte del incidente.</p>

Tiempo de solución

El tiempo de solución esperado depende de la complejidad del problema y de la información proporcionada por el usuario final. No obstante, en Lapzo estamos comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, por lo que nuestro compromiso es solucionar el problema lo antes posible.