

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

### Descripción del Servicio

Este SLA cubre el servicio de [Telefonía VoIP](#), [DIDs](#) y Servidores en la nube provisto por [WODICON](#). Incluye la prestación de llamadas locales, nacionales e internacionales, así como servicios adicionales incluidos en la solución [IP-PBX 3CX](#), los cuales tendrán disponibilidad total para el cliente.

### Objetivos

- **Disponibilidad:** El servicio estará disponible al menos el 99.5% del tiempo durante un período mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento programadas.
- **Puesta en Marcha:** [WODICON](#) se compromete a realizar la configuración inicial del [IP-PBX 3CX](#) conforme a la información proporcionada por el CLIENTE, compartiendo las credenciales de acceso o en su defecto, indicando el procedimiento para llevarlo a cabo.
- **Capacitación:** [WODICON](#) será responsable de capacitar al Propietario y/o Administrador del [IP-PBX 3CX](#) sobre las funciones, alcances y características del [IP-PBX 3CX](#). Las capacitaciones tendrán un máximo de duración de 6 horas en 3 sesiones de 2 horas cada una; cualquier consulta o requerimiento fuera de la capacitación inicial, requerirá de un Ticket de Soporte Especial el cual puede generar un costo extra por evento.

### Horarios de Mantenimiento y Soporte Técnico

- **Mantenimiento Programado:** [WODICON](#) notificará al cliente con al menos 48 horas de antelación para el mantenimiento programado, que no excederá de 3 horas por evento.
- **Soporte Técnico:** [WODICON](#) ofrecerá soporte técnico a través del correo electrónico [soporte@wodicom.com.mx](mailto:soporte@wodicom.com.mx) 24/7. Los Tickets de Soporte serán atendidos dentro de los horarios de oficina, excluyendo fines de semana y días festivos, apegados al nivel de Prioridad mostrados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Baja	4 horas	48 horas
Media	2 horas	24 horas
Alta	1 hora	12 horas

Antes de levantar un Ticket de Soporte, recomendamos ampliamente consultar la ayuda en línea en los siguientes enlaces:

- [Manual de Usuario 3CX](#)
- [Manual del Administrador 3CX](#)
- [Guías de Configuración 3CX](#)
- [Configuración de Teléfonos IP](#)
- [Configuración de Cortafuegos \(Firewall\)](#)
- [Especificaciones Mínimas de Hardware](#)

Si necesita apoyo en configuraciones más allá de las básicas o las mostradas en los Manuales arriba mencionados; o bien, desea que realicemos la configuración completa de su sistema [3CX](#) por usted, tendrá que adquirir un [Ticket de Soporte Especial](#) desde nuestra [Tienda en Línea](#).

## Garantías y Penalizaciones por Incumplimiento

En caso de que **WODICON** no cumpla con los objetivos de disponibilidad y servicios establecidos, el CLIENTE tiene derecho a solicitar la compensación correspondiente dentro de los siguientes 7 días ocurrido el incumplimiento de este SLA al correo [finanzas@wodicon.com.mx](mailto:finanzas@wodicon.com.mx). En caso de no realizar la solicitud como se indica por parte del CLIENTE, esta misma **NO PROCEDERÁ**.

Tiempo de Incumplimiento	% de Compensación Mensual
1 a 2 horas	0%
2 a 4 horas	5%
4 a 6 horas	8%
6 a 10 horas	10%
10 a 16 horas	15%
16+ horas	30%

## Exclusiones

**WODICON** no será responsable por fallos en el servicio debido a:

- Problemas de infraestructura de terceros o problemas más allá del control razonable de **WODICON**.
- Errores del CLIENTE o uso indebido del servicio del hardware, software o aplicaciones no aprobadas previamente por **3CX** o **WODICON**.
- Servicios y/o mantenimientos realizados en la infraestructura del CLIENTE.
- Tiempos en Portabilidad de números (**DIDs**) por falta de información y/o documentación solicitada al CLIENTE.
- Problemas ocasionados por la administración del sistema, configuraciones u otros cambios realizados por el CLIENTE.
- Desastres naturales, guerras u otros eventos fuera del control de **WODICON**.

## Revisión del Acuerdo

Este acuerdo será revisado anualmente o según sea necesario y puede ser descargado desde [aquí](#). Cualquier cambio en el SLA debe ser acordado por ambas partes por escrito.

