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 WODICOM. 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:** WODICOM 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:** WODICOM 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 generará un costo extra por evento.

Horarios de Mantenimiento y Soporte Técnico

- **Mantenimiento Programado:** WODICOM notificará al cliente con al menos 48 horas de antelación para el mantenimiento programado, que no excederá de 3 horas por evento.
- **Soporte Técnico:** WODICOM ofrecerá soporte técnico a través del correo electrónico 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.

Felipe Carrillo Puerto 210
Anáhuac I Sección
Miguel Hidalgo, 11320
CDMX, México
+52 (55) 5933-2217
wodicom.com.mx

Garantías y Penalizaciones por Incumplimiento

En caso de que WODICOM 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@wodicom.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

WODICOM no será responsable por fallos en el servicio debido a:

- Problemas de infraestructura de terceros o problemas más allá del control razonable de WODICOM.
- Errores del CLIENTE o uso indebido del servicio del hardware, software o aplicaciones no aprobadas previamente por 3CX o WODICOM.
- 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 WODICOM.

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.

Felipe Carrillo Puerto 210
Anáhuac I Sección
Miguel Hidalgo, 11320
CDMX, México
+52 (55) 5933-2217
wodicom.com.mx