



## ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Mereces ayuda cuando implementas algo nuevo en tu tienda virtual. Te compartimos nuestros Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para que comprendas cómo nos movemos para ayudarte a atender tus solicitudes relacionadas con el plugin y otros asuntos técnicos.

Ingresa a nuestro Centro de Soporte Técnico, en punto único para soluciones técnicas asociadas a integraciones tecnológicas vía API, plugin o aplicaciones en plataformas de comercio electrónico.

Algunas definiciones.

### **Niveles de Servicio**

Niveles de soporte requeridos de acuerdo con la complejidad del requerimiento o incidente que nos manifiestes.

### **Incidentes**

Todo evento que afecte el normal funcionamiento del servicio en producción y que cause interrupción sobre tu operación normal.

### **Requerimientos**

Es la solicitud que hace referencia a aclaración, cambio, mejora y demás solicitudes diferentes a incidentes.

### **Severidad**

Basado en el nivel de severidad daremos tratamiento al incidente o requerimiento, de acuerdo con los siguientes tiempos.

Nivel de severidad	Descripción
1	Crítico – caída total de la operación.
2	Alto - caída parcial de la operación.
3	Media – incidentes que afectan a un usuario en específico relacionadas.
4	Dudas en la operación del plugin, sugerencias y/o nuevas funcionalidades

### Niveles atención y solución

Nivel de severidad	Categoría	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de solución	Tipo de solicitud
1	Crítico	1 Hora hábiles	5 horas	Incidente
2	Alto	2 horas hábiles	6 horas	Incidente
3	Media	6 horas hábiles	12 horas	incidente
4	Dudas	24 horas hábiles	2 días	requerimiento

### Horario de atención

Lunes a Viernes: 8:00 am a 6:00 pm

Sábado: 8:00 am a 12: 00 m

Mipaquete.com podrá detener temporalmente la prestación del servicio con ventanas de mantenimiento para realizar actualizaciones, correcciones, migraciones o cualquier tema con previa notificación.

Las ventanas de mantenimiento se notificarán previamente al cliente, mínimo ocho horas de antelación informando el horario de indisponibilidad del servicio.

Te recomendamos informarnos si has instalado el plugin de mipaquete.com o si has realizado alguna integración vía API, para mantenerte informado acerca de novedades técnicas de nuestro servicio.

Equipo de soporte mipaquete.com

Última actualización. 26 ene - 2020