

Definición de Acuerdos de Servicio (SLAs) para atención de Soporte y Producto

v2024-12.1



Gestión de Flotas
y Trazabilidad de
despachos



Pruebas
de Entrega
Electrónica



Solución a
Problemas
en Ruta



Reportes de
Desempeño y Envío
de Notificaciones



Encuesta Net
Promoter Score

1.- Resumen ejecutivo

El presente documento tiene por objetivo detallar los Acuerdos de Servicio o SLAs (Service Level Agreements) de los servicios de soporte y productos de DispatchTrack. Se detallan a continuación las diversas definiciones de conceptos y criterios que permiten clasificar de manera adecuada los diversos tipos de solicitudes de servicios que se realizan al equipo de DispatchTrack.

2.- SLAs de Soporte a Clientes

2.1.- Canales oficiales de Soporte y horarios de atención

DispatchTrack se compromete a entregar soporte técnico y funcional a sus clientes operativos que utilicen sus soluciones, a través de los siguientes canales:

Live Chat (recomendado): Accesible desde la consola de administración web de los productos de DispatchTrack.

Email: soporte@dispatchtrack.com

DispatchTrack pone a disposición de sus clientes desde el producto una plataforma de soporte con cobertura 24x7, capaz de resolver las inquietudes principales a la hora de realizar la operación diaria de los mismos.

En complemento, nuestro equipo de especialistas de soporte están disponibles para resolución de incidencias complejas de operación en el siguiente horario de atención (reflejado en GMT-3 o GMT-4, según corresponda el timezone de Chile).

Días	Horario de atención
Lunes a Viernes (incluye feriados)	09:00 – 21:00

Nota: En caso de existir una solicitud de Soporte de Incidencia de Alto Impacto fuera de los horarios anteriormente mencionados (que implique una detención de la cadena de operación productiva del cliente), se sugiere contactar directamente a su Ejecutivo Comercial o de Experiencia a Clientes para canalizar de manera excepcional la situación.

2.2.– Definiciones de casos de soporte

Con el propósito de mejorar la asertividad en asignación de especialistas y resolución de problemas, DispatchTrack define dos categorías de casos de soporte. Cada caso abierto con nosotros será categorizado bajo alguna de las siguientes definiciones:

Soporte de Incidencia: Asociado a un comportamiento no esperado bajo condiciones normales, bien sea de algún módulo en específico, interrupción parcial o total de la plataforma.

Soporte de usabilidad: Asociado a la necesidad de información sobre funcionalidades del software, dudas relacionadas a la operación diaria del mismo y habilitación de funcionalidades adicionales que no afecten el regular funcionamiento de los productos en operación.

***Importante:** Las consultas relacionadas a facturación, roadmap de funcionalidades del producto y casuística contractual con DispatchTrack, deben ser escaladas con su contacto comercial correspondiente.*

2.3.– Categorización de severidad de casos de soporte

Según el impacto del incidente en la operación, se definen los siguientes criterios de clasificación de severidades según impacto, de manera de alinear expectativas de tiempos de respuesta y actualización de parte del equipo de soporte.

- **Impacto alto:** Las consecuencias afectan o interrumpen la totalidad de la operación del cliente. Requiere una respuesta inmediata y medidas de gestión intensivas para mitigar o reducir los efectos adversos.
- **Impacto medio:** Indica que las consecuencias o efectos tienen una relevancia moderada en términos de alcance y gravedad. Puede afectar algunos módulos de la plataforma, generando interrupción parcial o modificación de resultados. Requiere una atención y gestión más considerable que el impacto bajo.
- **Impacto bajo:** No tiene un impacto significativo en la operación, recursos o resultados esperados, puede manejarse fácilmente y no causa daños sustanciales.

Tipo de caso /Nivel de impacto	Impacto Alto	Impacto Medio	Impacto Bajo
Soporte de incidencia	Interrupción o degradación del rendimiento de la plataforma bien sea por un módulo específico o generalizado. Latencia o lentitud del servicio. Se define como interrupción parcial del sistema o incidencia que irrumpe con la operabilidad del cliente.	Problemas en la operación de cualquier función que puedan ser resueltos temporalmente mientras se trabaja en encontrar una solución definitiva.	Se trata de un problema que no llega a interrumpir la operatividad de la plataforma, pero que no cumple con el comportamiento esperado. Un ejemplo sería una demora en la sincronización de datos que excede el tiempo previsto.
Soporte de usabilidad		Implementación de nuevo servicio por ejemplo Ej.(pickup, collect)	Solicitudes de activación de usuarios servicios de Ondemand /

		Consulta o asistencia para la importación de rutas en la plataforma.	PlannerPro Consultas generales de usabilidad de la plataforma Ej.(notificaciones, widget)
--	--	--	---

2.4.- Tiempos de respuesta ante solicitudes de soporte

De acuerdo a la severidad del caso reportado y la categoría del mismo, aplican los siguientes tiempos de respuesta inicial y contacto de seguimiento para los distintos escenarios.

- **SLA de tiempo de respuesta inicial:** Periodo que pasa desde que alguien plantea una pregunta, problema o solicitud hasta que recibe la primera respuesta o interacción por parte de la persona perteneciente al área de soporte al cliente.
- **SLA de tiempo de seguimiento/actualización:** Periodo máximo en que se actualiza al cliente formalmente sobre el avance del caso en gestión.

Tipo de SLA/ Nivel de impacto	Alto	Medio	Bajo
SLA Respuesta inicial	10 minutos	25 minutos	45 minutos
SLA de Seguimiento	30 minutos	60 minutos	24 horas

3.- SLAs de uptime de productos

3.1.- Definiciones generales

DispatchTrack define los siguientes conceptos para formalizar los SLAs asociados al uptime de las plataformas de servicio. Se define como tiempo fuera de operación (**downtime**) al tiempo durante el cual los servicios de DispatchTrack no están disponibles para su uso, no se pueden rutear entregas o los conductores no pueden gestionar la entrega de los productos. Como compañía haremos lo posible por restablecer los servicios en el menor tiempo posible.

Tasa de disponibilidad garantizada: Se declara como porcentaje de tiempo, que los productos detallados a continuación deberán estar disponibles para su uso regular.

Aplicación del conductor (Aplicación móvil): 99,5%

Aplicación web: 99,5%

Para ambos casos, se excluyen del cálculo del SLA los Tiempos de Inactividad Planificados

Período de medición: Para el caso de todos los aplicativos, el criterio de medición es el mes calendario, **no siendo acumulativo dentro de un año.**

Se excluyen de la medición de tiempo de actividad aquellos periodos programados de mantenimiento que hayan sido previamente comunicados con al menos dos días hábiles de antelación. Asimismo, cualquier interrupción en el servicio resultante de eventos de fuerza mayor, como desastres naturales, actos de terrorismo o ciberataques masivos, no será considerada en la evaluación del tiempo de actividad. Estas exclusiones buscan proporcionar una evaluación más precisa y justa del rendimiento del sistema, al tiempo que reconocen situaciones excepcionales que escapen al control directo de las partes involucradas.

Tiempo de Inactividad Planificado: Se refiere a las ventanas de mantenimiento programadas regularmente por DispatchTrack para implementar mejoras técnicas y funcionales a los distintos servicios. DispatchTrack tiene una ventana de mantenimiento programada que comienza a las 9 PM hasta las 12 AM hora del Pacífico (PST) todos los domingos con frecuencia semanal.

3.2.– Aplicación de hotfixes (parches de emergencias)

En caso de que el cliente apruebe un parche de emergencia en su beneficio, la ventana de parches correspondiente se considerará como un período de mantenimiento programado, exento de la limitación de parches dos veces por semana. En situaciones en las que sea esencial un parche de emergencia para mantener el Tiempo de Respuesta y el SLA de disponibilidad, el Cliente será responsable de autorizar la ventana de parches.

Si no se otorga la aprobación, cualquier actividad de mantenimiento que ocurra entre las 11 PM, hora del Pacífico, y las 12 AM, hora del Pacífico, no se tendrá en cuenta en los cálculos del SLA. En casos en los que sea necesario un tiempo de inactividad planificado fuera de la ventana de tiempo acordada, DispatchTrack informará al Cliente y buscará autorización en lugar del mantenimiento semanal regular para esa semana específica. Todos los demás períodos de mantenimiento se anunciarán con al menos dos días hábiles de anticipación.

3.3.– Penalizaciones por Incumplimiento de SLAs

Se establecen las siguientes penalizaciones en caso de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) de productos previamente definidos:

Incumplimiento de Disponibilidad del Sistema

Si la disponibilidad del sistema no cumple con los niveles acordados, se impondrá una multa del sobre el costo total mensual del servicio facturado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Disponibilidad del Servicio	Porcentaje de multa
Disponibilidad $\geq$ 99.5%	0%
97% $\leq$ Disponibilidad $<$ 99.5%	5%
93% $\leq$ Disponibilidad $<$ 97%	10%
Disponibilidad $<$ 93%	20%

Las multas expresadas en la tabla anterior se aplican sobre la facturación mensual del cliente. De la misma forma, la disponibilidad se calcula en base al mes calendario en cuestión.