

Acuerdos de Nivel de Servicio

| Área | Categoría del Servicio | Descripción | Tiempo de Respuesta | Acciones/Sequimiento | Responsable |
|-----------|------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------|
| Comercial | Inmediato | Oceanic se compromete a responder a todo lead captado en un tiempo máximo de treinta (30) minutos durante el horario laboral. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | ≤ 30 minutos | Monitoreo constante de bandeja de entrada y CRM para asegurar respuesta inmediata. | Área Comercial |
| Comercial | Programable | La reunión de requerimientos deberá ser confirmada con al menos veinticuatro (24) horas de antelación, y nuevamente sesenta (60) minutos antes del inicio, enviando el enlace correspondiente. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 4 horas antes - 60 minutos antes | Confirmación y envío de enlace vía correo o CRM. | Área Comercial |
| Comercial | Urgente | La propuesta comercial deberá ser enviada en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles posteriores a la reunión de requerimientos. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 48 horas | Registro de fecha de envío y validación de recepción por parte del cliente. | Área Comercial |
| Comercial | Programable | Se realizará un seguimiento comercial cada setenta y dos (72) horas hábiles durante los primeros doce (9) días posteriores al envío de la cotización. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 72 horas | Registro de seguimientos en CRM y verificación de contacto efectivo. | Área Comercial |
| Comercial | Urgente | La validación previa a la implementación se efectuará en un plazo máximo de doce (12) horas tras la recepción de la documentación, creando el ticket de instalación correspondiente. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 12 horas | Revisión documental y generación de ticket de instalación. | Área Comercial |
| Comercial | Programable | El área de implementación deberá contactar al cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para iniciar formalmente el proceso. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 48 horas | Confirmación de contacto mediante registro en CRM. | Área Comercial |
| Soporte | Urgente | Entrega de accesos y documentación dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al cierre comercial, sujeto a la disponibilidad del cliente. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Verificación de recepción de accesos y documentos. | Área de Implementación |
| Soporte | Programable | La facturación electrónica estará disponible máximo en cuarenta y ocho (48) horas tras la entrega completa de la documentación requerida. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 48 horas | Confirmación de habilitación del servicio al cliente. | Área de Implementación |
| Soporte | Programable | La migración de empresas de entorno local a la nube será completada en un máximo de setenta y dos (72) horas hábiles conforme a los horarios laborales. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 72 horas | Registro del proceso y validación de éxito técnico. | Área de Soporte |

| | | | | | |
|----------------|-------------|---|------------------------|--|------------------------|
| Soporte | Urgente | Creación del tiquete de implementación tras instalación y entrega de documentación dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Auditoría de generación de tiquete en sistema interno. | Área de Implementación |
| Implementación | Programable | Se contacta al cliente para primera implementación en cuarenta y ocho horas (48) posterior al tiquete de implementación. La primera reunión de implementación se agendará en un máximo de setenta y dos (72) horas posteriores a la asignación de la implementadora. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: | 72 horas | Confirmación de agenda y envío de invitación formal. | Área de Implementación |
| Implementación | Programable | Los acuerdos y compromisos derivados de la reunión inicial deberán compartirse en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 48 horas | Envío de acta de reunión al cliente. | Área de Implementación |
| Implementación | Urgente | Las dudas de implementación recibirán respuesta en un máximo de veinticuatro (24) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Control de tiempos de respuesta en sistema de tickets. | Área de Implementación |
| Implementación | Urgente | Si hay incumplimiento del cliente se agenda reunión en un máximo de setenta y dos (72) horas hábiles con cliente y comercial. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 72 horas | Control de tiempos de respuesta en sistema de tickets. | Área de Implementación |
| Implementación | Urgente | Si hay inconformidad del cliente con el proceso de implementación se agenda reunión en un máximo de noventa y seis (96) horas hábiles con cliente y director comercial. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 96 horas | Control de tiempos de respuesta en sistema de tickets. | Área de Implementación |
| Implementación | Programable | Durante el proceso a post-implementación, se realizará una llamada proactiva quince (15) días después del cierre de implementación. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | Semanal | Control de tiempos de respuesta en sistema de tickets. | Área de Implementación |
| Implementación | Programable | Los tiquetes de implementación serán resueltos en un periodo de veinticuatro (24) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Control de tiempos de respuesta en sistema de tickets. | Área de Implementación |
| Soporte | Inmediato | Las solicitudes de soporte se atenderán conforme a su prioridad: inmediatas (instantáneo), urgentes (3 horas hábiles) y programables (12 horas hábiles). Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen | Instantáneo / 3h / 12h | Clasificación automática y asignación a agentes según criticidad. | Mesa de Ayuda |
| Soporte | Programable | Los tiquetes reabiertos serán gestionados con prioridad programable, con un tiempo de atención máximo de doce (12) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 12 horas | Registro de reapertura y reasignación al agente correspondiente. | Mesa de Ayuda |
| Soporte | Urgente | Errores de software bloqueantes deberán resolverse en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 48 horas | Escalamiento a desarrollo y seguimiento continuo hasta resolución. | Área de Soporte |

| | | | | | |
|------------|-------------|--|------------|---|------------------------------|
| Soporte | Programable | Errores de software no bloqueantes deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | N/A | Seguimiento por sprint de desarrollo. | Área de Soporte / Desarrollo |
| Soporte | Programable | Los cambios de razón social serán tramitados en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 72 horas | Validación documental y confirmación al cliente. | Mesa de Ayuda |
| Soporte | Urgente | La reexpedición de certificados digitales se realizará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Confirmación de entrega y validación del nuevo certificado. | Mesa de Ayuda |
| Soporte | Programable | Las fechas de entrega de nuevos desarrollos se pactarán con el cliente conforme al tamaño y alcance del proyecto. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | Variable | Definición contractual del cronograma. | Área de Soporte / Desarrollo |
| Soporte | Urgente | Ante la caída del sistema, se dará respuesta en un máximo de treinta (30) minutos y resolución en cuatro (4) horas. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 30 minutos | Notificación inmediata y reporte de incidente. | Mesa de Ayuda |
| Soporte | Programable | El cinco por ciento (5%) de los tickets serán auditados dentro de las doce (12) horas siguientes al cierre para validar la satisfacción del cliente. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 12 horas | Control de calidad y revisión aleatoria. | Coordinador de Soporte |
| Soporte | Programable | Cada ticket cerrado incluirá la calificación del soporte brindado, para efectos de control de calidad. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | Al cierre | Revisión mensual de métricas de satisfacción. | Coordinador de Soporte |
| Desarrollo | Programable | Cada caso recibido será clasificado y asignado a análisis técnico en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 24 horas | Asignación interna y notificación al solicitante. | Área de Desarrollo |
| Desarrollo | Programable | La documentación técnica y validación de requerimientos deberán completarse en un máximo de setenta y dos (72) horas tras su recepción. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | 72 horas | Verificación por líder técnico y aprobación del cliente. | Área de Desarrollo |
| Desarrollo | Programable | Se notificará al cliente el avance del caso de forma semanal o al alcanzar cada hito técnico relevante. Los tiempos estipulados aplican dentro del horario laboral establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. No se incluyen domingos ni días festivos. | Semanal | Comunicación continua y reporte de progreso. | Área de Desarrollo |