



## Acuerdos de Nivel de Servicio

Área	Categoría del Servicio	Descripción	Tiempo de Respuesta	Acciones/ Seguimiento	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 ticket 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 ticket en sistema interno.	Área de Implementación
Implementación	Programable	Se contacta al cliente para primera implementación en cuarenta y ocho horas (48) posterior al ticket 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 client 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 tickets 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 tickets 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