

NFON

Acuerdo de Nivel de Servicio Service Level Agreement (SLA)

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

NFON

Acuerdo de Nivel de Servicio
Service Level Agreement (SLA)



Versión 1.1

NFON Iberia SL
C/ de Anabel Segura, n.º 10,
Edificio FITENI IX, 3ª Planta
28108 Alcobendas (Madrid)
Tel.: +34 910 616 600
www.nfon.com

© 2019 NFON Iberia SL – Todos los derechos reservados

Sujeto a cambios sin previo aviso
Versión 1.2 / 08/2019 (ES)
Con efectos a partir del 1 de noviembre de 2018

1 Índice

1	ÍNDICE	3
2	DEFINICIÓN DE SERVICIO	4
3	DISPONIBILIDAD	4
4	GESTIÓN DE CAMBIOS	4
4.1	Categorías de cambio	4
4.1.1	Cambio estándar	4
4.1.2	Cambio	4
4.1.3	Cambio de emergencia	5
4.2	Ventana de mantenimiento	5
5	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO	5
5.1	Incidencias	5
5.2	Solicitud de servicio técnico	6
5.3	Centro de Servicio Técnico	6
5.4	Categoría de incidencia	6
5.4.1	Criticidad del servicio	6
5.4.2	Impacto de servicio	7
5.4.3	Matriz de prioridad de incidencias de servicio	7
5.4.4	Niveles de servicio	8
5.5	Ventana de nivel de servicio	8

2 Definición de servicio

Este Acuerdo de Nivel de Servicio es aplicable a los servicios definidos en los siguientes documentos:

- › Descripción del Servicio Cloudya

3 Disponibilidad

Los servicios descritos son proporcionados por NFON con una disponibilidad del 99,9 % anual para los sistemas telefónicos relevantes y con una disponibilidad del 98 % anual para todos los servicios web, incluidas las interfaces API.

En la disponibilidad calculada no se incluyen los tiempos de inactividad ni las interrupciones de servicio planificados durante ventanas de mantenimiento acordadas.

Se permite que NFON limite el acceso a servicios o funciones individuales en caso necesario por razones de seguridad de la red, integridad de la red o integridad de los datos, así como para evitar otros incidentes críticos.

4 Gestión de cambios

Estos cambios pueden incluir: cambios de configuración, cambios funcionales o mejoras de funciones ya existentes. Este tipo de cambios pueden influir en la disponibilidad o el alcance de los servicios ofrecidos.

4.1 Categorías de cambio

4.1.1 Cambio estándar

Un cambio estándar no influye en la disponibilidad ni en el alcance de los servicios ofrecidos.

Un cambio estándar no requiere aviso previo y solo se aplicará durante las ventanas de mantenimiento.

4.1.2 Cambio

Un cambio puede influir en la disponibilidad del servicio ofrecido, así como modificar el propio servicio ofrecido, p. ej., cambios en logotipos, botones y etiquetas de pantalla.

Este tipo de cambios siempre se anunciarán de antemano y se aplicarán durante las ventanas de mantenimiento.

4.1.3 Cambio de emergencia

Se trata de un tipo de cambio que debe aplicarse de inmediato para garantizar la disponibilidad o funcionalidad del servicio en cuestión.

Este tipo de cambios no se anunciarán previamente, pero siempre se notificarán tras su aplicación. Los cambios de emergencia pueden aplicarse en cualquier momento.

No se permite a los clientes renunciar a los cambios en los servicios ofrecidos. NFON debe poder implementar estos cambios necesarios en nombre de todos los clientes.

4.2 Ventana de mantenimiento

Las siguientes ventanas de mantenimiento son aplicables a todos los servicios ofrecidos:

Ventana de Mantenimiento	
Día Laborable	- Desde el martes a las 22:00 CET hasta el miércoles a las 2:00 CET - Desde el jueves a las 22:00 CET hasta el viernes a las 2:00 CET
Fin de Semana	- Desde el sábado a las 22:00 CET hasta el domingo a las 6:00 CET

Durante el verano, se aplica el horario CEST, en lugar de CET.

5 Gestión de incidencias y solicitudes de servicio técnico

5.1 Incidencias

Las incidencias son notificadas o bien a través del sistema de seguimiento de NFON, o bien por el cliente/usuario.

Si solo un usuario se ve afectado, se abrirá un aviso de incidencia en el sistema de avisos de NFON. El cliente recibirá un número de aviso único por cada solicitud de servicio técnico por correo electrónico. Este número de aviso será necesario para cualquier comunicación adicional relacionada con la incidencia.

Las interrupciones de servicio generales (p. ej., por mantenimiento) se publican en la página web status.nfon.com.

Si el cliente final recibe los servicios de un Partner de NFON, el aviso de incidencia puede abrirlo tanto el Partner de NFON, como el cliente final. Se permite la comunicación directa entre NFON y el cliente. Si el cliente final no puede proporcionar toda la información necesaria para resolver la incidencia o no está disponible para solucionarla, el SLA se suspende hasta que se disponga de toda la información necesaria o el cliente vuelva a estar disponible.

Si la causa de la incidencia no es responsabilidad de NFON, entonces, NFON se reserva el derecho a cobrar al cliente los gastos aplicables.

5.2 Solicitud de Soporte / Servicio Técnico

Las solicitudes de Soporte / Servicio Técnico son emitidas por el cliente / usuario a través del HelpDesk / Soporte de 1er Nivel (en español) o el Centro de Servicio Técnico (en los idiomas inglés o alemán, fuera del horario laboral habitual).

Para contactar con el Soporte / Servicio Técnico, se abre un ticket – un aviso de solicitud de Soporte / Servicio Técnico en el sistema de avisos de NFON. El cliente recibirá por correo electrónico un número de aviso único por cada solicitud de Soporte / Servicio Técnico. Este número de aviso será necesario para cualquier comunicación adicional relacionada con la solicitud.

Si el cliente recibe el servicio a través de un Partner de NFON, las solicitudes Soporte / Servicio Técnico deberían ser tramitadas por el Partner de NFON. También, se permite la comunicación directa entre NFON y el cliente.

5.3 Centro de Soporte / HelpDesk / Servicio Técnico

El Centro de Servicio Técnico de NFON está disponible a través de los siguientes canales de comunicación (24 horas al día, 7 días a la semana):

Teléfono: +34 910 616 000 (IVR, opción 2) o +34 910 616 610 (directo).

5.4 Categoría de incidencia

Toda incidencia será categorizada por NFON de acuerdo con las dos siguientes medidas:

- Criticidad: medida de la criticidad del servicio del componente relevante de la plataforma en la nube NFON.
- Impacto: medida del alcance de una incidencia y el daño potencial causado por la misma antes de que se resuelva.

5.4.1 Criticidad del servicio

NFON emplea los siguientes cinco (5) niveles de criticidad para medir las prioridades de una incidencia:

- Crítico
- Alto
- Normal
- Bajo
- Muy bajo

El nivel de criticidad depende del servicio con el que esté relacionada la incidencia, del siguiente modo:

Servicio relacionado	Criticidad
Sistema de telefonía	Crítico
PSTN	Crítico
Integración de dispositivos	Alto
eFax	Normal
Suministro de dispositivo	Bajo
Servicios web	Normal

5.4.2 Impacto de servicio

Categoría de impacto	Descripción
Sin impacto	Ningún usuario afectado
Menos del 10 %	Menos del 10 % de las extensiones de clientes afectadas
Menos del 50 %	Menos de la mitad de las extensiones de clientes afectadas
Más del 50 %	Más de la mitad (pero no todas) de las extensiones de clientes afectadas
Todas	Todas las extensiones de clientes afectadas (p. ej., en caso de pérdida completa del servicio)

5.4.3 Matriz de prioridad de incidencias de servicio

Impacto/Criticidad	Muy bajo	Bajo	Normal	Alto	Crítico
Sin impacto	Muy bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Normal
Menos del 10 %	Bajo	Bajo	Bajo	Normal	Alto
Menos del 50 %	Bajo	Bajo	Normal	Alto	Alto
Más del 50 %	Bajo	Normal	Alto	Alto	Crítico
Todas	Normal	Alto	Alto	Crítico	Crítico

5.4.4 Niveles de servicio

El nivel de servicio para una incidencia se basa en la categoría de impacto de la incidencia.

El nivel de servicio para solicitudes de servicio siempre es el mismo.

Categoría	Primera respuesta		Tiempo de resolución objetivo	
	5x8*	24x7**	5x8	24x7
Incidencia				
Crítica	-	2 horas	-	6 horas
Alto	-	4 horas	-	8 horas
Normal	6 horas	-	10 horas	-
Bajo	8 horas	-	30 horas	-
Muy bajo	10 horas	-	50 horas	-
Solicitud de servicio técnico	10 horas	-	50 horas	-

*5x8 significa una vez dentro de la Ventana de Nivel de Servicio de NFON

**24x7 significa a todas horas

«Primera respuesta» se refiere al tiempo transcurrido entre el momento en que NFON acepta la incidencia y queda registrada en el sistema de avisos y el momento en que NFON envía la primera respuesta cualificada no automática (por teléfono o por correo electrónico).

5.5 Ventana de nivel de servicio

La ventana de nivel de servicio de NFON, de atención en español, es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 CET o CEST, excluyendo festivos nacionales de España, y de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 CEST, durante los meses de julio y agosto.

La línea telefónica de Soporte / HelpDesk / Servicio Técnico para notificar incidencias y solicitudes de servicio de asistencia está disponible de 24 horas durante los 7 días de la semana. Fuera del horario laboral (ver arriba), este servicio se ofrece en los idiomas inglés o alemán.