

NIVELES DE SERVICIO JAVACOL SAS

La siguiente información establece el marco dentro del cual se presta nuestro servicio de soporte técnico y establece un acuerdo básico de niveles de servicio con nuestros clientes. La información se basa en los términos de prestación del servicio, aceptados por el cliente al registrarse en nuestra tienda virtual, y que pueden ser consultados en http://www.javacol.com/contrato_hosting.pdf

En cuanto a la disponibilidad, el horario, y el aporte de personal, se menciona únicamente en nuestro contrato, el horario de atención del área de soporte técnico que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana únicamente por correo electrónico. El soporte técnico busca corregir problemas en los servidores o los servicios prestados, y la no disponibilidad de los mismos. Es de tener en cuenta que todas las peticiones de soporte técnico se revisan para decidir si el problema es realmente algo que Javacol debe corregir, o si la petición del cliente se debe a un desconocimiento del funcionamiento o uso del servicio.

Por parte del área comercial se ofrece atención vía email y telefónica en horarios de oficina de lunes a viernes de 8am a 6pm jornada continua y sábado de 9am a 1:00pm, excepto festivos.

De acuerdo a lo anterior el tiempo de respuesta para servicio al cliente y soporte técnico se sujetan al volumen de solicitudes generadas en el día, de la complejidad de los casos y del orden en el cuál lleguen las solicitudes.

Para determinar los tiempos de respuesta de una forma más precisa en el área de soporte establecemos prioridades de acuerdo a la severidad del problema, las cuáles son determinadas de la siguiente forma:

- **Urgente:** Cuando un servidor no está disponible en absoluto. Este es el único caso que se puede considerar como una falta a la garantía de disponibilidad del servidor del 99.9% del tiempo. El tiempo estimado de solución para este tipo de incidentes es de 4 horas hábiles.
- **Alta:** Cuando uno de los servicios de un servidor no está disponible, ej: correo, servidor web, base de datos. En este caso la disponibilidad de los servicios no es completa, pero la mayoría de los servicios se encuentran disponibles. El tiempo estimado de solución para este tipo de incidentes es de 8 horas hábiles.
- **Media:** Cuando uno de los servicios funciona lentamente. En este caso el servicio en mención puede no funcionar de forma óptima, pero está disponible. El tiempo estimado de solución para este tipo de incidentes es de 12 horas hábiles.
- **Baja*:** Cuando se trata de un caso específico, que concierne a un único cliente en un servidor. Estos casos normalmente están relacionados a:
 - ✓ Una cuenta de hosting
 - ✓ Una página web



Nit. 900468699-1

- ✓ Una dirección IP o un punto de acceso al servidor
- ✓ Una base de datos

El tiempo estimado de respuesta para este tipo de incidentes es de 16 horas hábiles.

**Se debe tener en cuenta que, para los casos de prioridad baja, la causa del problema puede estar fuera del alcance de Javacol. Por lo anterior Javacol no se responsabiliza por errores de programación, configuración, desconocimiento, o abuso de alguno de los servicios usados por el cliente.*

En ninguno de los anteriores casos Javacol se desplazará hasta la ubicación del cliente. Si un cliente necesita un servicio de soporte diferente al establecido a través de nuestro contrato de servicios de hosting, ese servicio se debe negociar y suscribir directamente entre el cliente y Javacol a través de un contrato comercial escrito y firmado directamente entre las 2 partes.

Para poder reportar un caso de soporte técnico se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. En el caso de reportar un incidente, el cliente debe primero reportarlo por correo electrónico a sophorte@javacol.com o por el área de clientes de Javacol en www.javacol.com/sales con el usuario y contraseña asignado. El área comercial no recibe peticiones de soporte técnico. Sin embargo, el área comercial puede ayudar a determinar la criticidad de la incidencia.
2. Si el cliente reporta la incidencia por correo electrónico, debe escribir desde la dirección que tiene registrada con Javacol, o desde una dirección que esté registrada como de 'Contacto' para Javacol. La dirección de correo del cliente, o de las personas de contacto se pueden configurar desde nuestra área de cliente en www.javacol.com/sales
3. Al momento de enviar un correo electrónico (tanto al área de soporte como al área comercial) se abre un ticket con un número único el cual se usa para control y seguimiento del caso por parte del cliente y de Javacol. Es recomendable siempre responder sobre el ticket generado desde el inicio para que no se rompa la comunicación sobre el caso y así tener claridad de todo el proceso realizado, ya que si se abre un nuevo ticket Javacol se tardará más en recopilar la información histórica del caso.
4. Debido a las características de nuestro Servicio de Soporte Técnico (basado en las mejores prácticas del sector) y a la necesidad de prestar el mayor nivel de calidad y atención a nuestros Partners y Usuarios Finales, Javacol no podrá recibir o transferir llamadas telefónicas de Soporte.

Al hacer una solicitud de soporte el cliente debe proveer:

1. El Nombre de la cuenta de Hosting: En este punto se debe incluir el nombre de usuario (normalmente de 8 caracteres) y el nombre del dominio principal de la cuenta.
2. El Nombre del dominio adicional o parqueado si el problema se presenta sólo para un dominio diferente al principal.



Nit. 900468699-1

3. La contraseña de la cuenta de Hosting, en caso que el problema sólo se pueda reproducir a través de cPanel.
4. La dirección y contraseña de la cuenta de Correo, en caso que el problema sea de correo electrónico. (esta dirección corresponde a la información usada a través de Webmail - Roundcube).
5. Una descripción completa del inconveniente, incluyendo los pasos que se deben tomar para poder reproducirlo y verificarlo.
6. También se debe incluir cualquier información adicional, relevante al caso, como por ejemplo capturas de pantalla de mensajes de error.

Por favor tenga en cuenta los puntos anteriores al momento de hacer una solicitud a nuestras áreas de atención.