



BeepQuest
SLA's

NIVEL DE SEVERIDAD	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN
P1	Petición sobre Funcionalidad Adaptable Genericamente	<i>Recibir propuesta sobre el enriquecimiento de las funcionalidades existentes.*</i>	6 hrs.	72 hrs para respuesta del análisis de viabilidad: Depende de agenda laboral y complejidad de petición.
AN1	Apoyo de Negocio	<i>Dar asesoría para la optimización de las herramientas.</i>	Previa cita en base a la disponibilidad del horario.	De 1 a 14 días dependiendo disponibilidad de agenda.
B2	Prioridad Baja	<i>Problemas detectados en la app o plataforma que no interfieren en las funciones principales del app.</i>	Dentro de las primeras 12 hrs.	Dentro de 12 días laborales o incorporado a la siguiente versión (30 Días).
B1	Prioridad Media	<i>Cualquier issue detectado en la app o plataforma que interfiere en la ejecución de un proceso pero no lo detiene por completo.</i>	Dentro de las primeras 12 hrs.	Dentro de 7 días laborales o incorporado a la siguiente versión (30 Días).
D2	Soporte sobre Microservicios	<i>Cuando un microservicio del panel de control marca error.</i>	Lunes a Viernes 30 min. Sabados y Domingos 60 min.	ASAP 2 Días* *Depende de la complejidad.
D1	Soporte de Infraestructura	<i>Cuando el panel de control o aplicación están en Downtime.</i>	Lunes a Viernes 30 min. Sabados y Domingos 60 min.	ASAP 6 Hrs.



Flujo de Soporte Técnico

El proceso de solicitud de atención a los casos que requieran apoyo del equipo de Soporte BeepQuest es el siguiente:

- El usuario de la aplicación reportará cualquier situación al Administrador del Panel de Control para generar el reporte, mismo al que en este documento llamaremos "Ticket"
- El Administrador del Panel de Control deberá usar el botón de "Soporte" que se localiza en la parte inferior derecha del mismo llenando los campos de información solicitados, proporcionando una descripción detallada de la situación que requiere atención además de apoyar con evidencia (imagen y/o video).
- El Administrador tendrá acceso a consultar vía correo electrónico el seguimiento de su ticket, tener comunicación con el agente de soporte que lo atiende y proveer mayor información en caso de ser necesario
- El equipo de Soporte Beepquest recibirá y analizará la información proporcionada para dar la atención. En caso de requerir mayor información necesaria para la atención del ticket, el agente a cargo la solicitará por medio de correo electrónico.
- Una vez que el ticket cuente con toda la información necesaria para su atención el agente de soporte deberá clasificar el "Nivel de Severidad" con base a la tabla de SLA's.
- Cuando el ticket sea resuelto el equipo de Soporte BeepQuest hará todas las pruebas necesarias para su validación.
- Una vez aprobadas todas las pruebas de validación, se informará al Administrador del Panel el estatus por medio del seguimiento del ticket.
- El Administrador del Panel deberá validar e informar al agente de soporte por medio del ticket si la situación reportada es considerada como Resuelta.
- En caso de que el ticket esté resuelto, el agente de soporte cambiará el estatus a CERRADO. Si la solución no es satisfactoria, el ticket permanecerá ABIERTO y continuará en atención dentro del tiempo establecido en SLA's hasta su solución.



Horario de atención Soporte Técnico

Nivel de Severidad SLA's: D1/D2

Horario de atención: Siete días a la semana, tan pronto sea posible

Nivel de Severidad SLA's: B1/B2//AN1/P1

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (Horario Ciudad de México)