



Guía de soporte y Niveles de servicios

Grupo Gosocket

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA's, por sus siglas en inglés)

Objetivos de los SLA's

Prestar asistencia y soluciones a los usuarios la plataforma Gosocket que presenten alguna incidencia en el proceso de gestión de documentos de venta (emitidos) y compra (recibidos), en la utilización de las aplicaciones integradas a los sistemas del emisor, plataformas Web, soluciones integradas a dispositivos móviles y puntos de venta (de la Suite de Gosocket), facilitando el restablecimiento de los servicios en los tiempos establecidos, según el tipo de evento y el plan de soporte contratado.

Políticas & Condiciones de los SLA's

Gosocket cuenta con los medios tecnológicos y organizativos para la prestación de los servicios de Soporte Productivo. Pondrá a disposición del CLIENTE al personal, conocimientos y herramientas adecuados para su prestación según el plan de soporte contratado: Básico, Plus o Premium. ([Ver planes de soporte](#))

Requisitos para acceder al Servicio de Soporte:

- Tener vigente un contrato de prestación de servicios para el uso de los servicios del portal Gosocket.
- Para recibir cualquier servicio de soporte técnico, el cliente deberá encontrarse al día con sus pagos.
- El cliente deberá ponerse en contacto a través de nuestro Portal de Soporte: describiendo la incidencia y facilitando la información para el análisis y atención respectivos.

Área de Soporte – Grupo Gosocket

Competencias, conocimiento, experiencia y plataforma de Soporte Gosocket

Gosocket cuenta con un área de Soporte y Servicios Profesionales con la cual proporciona asistencia y soluciones a los usuarios de la plataforma Gosocket que presenten alguna incidencia en el proceso de gestión de documento de venta (emitidos) y compra (recibidos), en la utilización de las aplicaciones integradas a los sistemas del emisor, como en las plataformas Web, soluciones integradas a dispositivos móviles y puntos de venta (de la Suite de Gosocket).

El equipo de Soporte cuenta con las competencias, conocimientos y experiencia requerida para la atención de los casos, así como los medios y canales internos para la solicitud de especialistas, implementación y área de tecnología/desarrollo.

Nuestra área de Soporte cuenta con una plataforma Web de gestión de casos, registro y seguimiento, donde el agente mantiene el histórico de cada evento con un número único de atención y el cliente puede conocer el estado de su caso desde el portal de Soporte.

Alcance del Soporte Técnico

Se brinda soporte a los productos Gosocket exclusivamente posterior a su implementación

Los servicios de soporte técnico únicamente se enfocan en la resolución de problemas derivadas del uso y operación de los productos Gosocket, por lo anterior quedan excluidos los siguientes puntos dentro de la cobertura del mismo:

1. Nuevos requerimientos (Reprocesamiento o entrega de documentos históricos, mapeos de nuevos campos, migración de servidor, entre otras de similar naturaleza).
2. Consultorías de negocio, este servicio será derivados al área Comercial correspondiente según el país.
3. Servicios de capacitación en nuestros productos y/o servicios en la etapa de producción.
4. Atención fuera del horario establecido en el plan de soporte contratado por el cliente.
5. Apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, ejemplo: sistemas operativos y conexión a internet.
6. Servicios o consultorías en ambientes No productivos.
7. Atención de incidencias sobre aplicativos que no son parte de los productos Gosocket, así como la cobertura de problemas referentes a la red LAN/ WAN del cliente o funcionamientos de su sistema ERP.
8. Servicios o consultorías sobre productos diferentes a los que se contemplen en el cierre del proyecto.
9. Tiempo de atención y respuesta diferentes a los establecidos por Gosocket.

Soporte Remoto

Gosocket prestará servicio de asistencia remota al CLIENTE por medio de aplicaciones como Team Viewer, AnyDesk y Remote Desktop, pudiendo utilizar VPN según infraestructura/seguridad del CLIENTE, la que deberá ser provista por dicho CLIENTE.

Horarios de Soporte

Gosocket prestará servicio al CLIENTE para los casos de Soporte Productivo, en los horarios establecidos según el tipo de Soporte contratado. Los casos que se reporten fuera del horario definido serán gestionados en las siguientes horas hábiles y los casos que se reporten 30 minutos antes de la finalización del horario se atenderán según la evaluación del agente de Soporte acerca del impacto del incidente en la operación del cliente.

- Horario: Según tipo de soporte contratado.
- 30 min antes de finalizar el horario: Evaluación según el impacto del incidente sobre la operación del cliente, horario según tipo de soporte contratado.
- Fuera horario: Atención siguiente horario hábil, según tipo de soporte contratado.

Los eventos que requieran Servicios adicionales, acompañamientos o nuevos requerimientos serán derivados al área Comercial para su cotización y posterior asignación de un consultor.

Soluciones Tecnológicas Gosocket (Suite de Gosocket)

El Soporte aplica únicamente a las soluciones Gosocket, las que deben estar debidamente licenciadas, proveídas por Gosocket o a los Partners autorizados.

- xDoc.
- xDoc Cloud.
- Inbox
- Smart Supply
- Factoring+
- API
- xPOS
- Agentes (Android, Windows)

Actualizaciones Soluciones Gosocket

Las actualizaciones, mejoras y cambios tributarios que impacten en las soluciones de Gosocket estarán disponibles para el cliente en ambiente de producción permitiendo la continuidad de sus procesos operativos de Facturación Electrónica.

Las actualizaciones son en función de los requerimientos del negocio, por lo que no están sujetas a una aprobación previa por parte del cliente.

Nota: Gosocket puede solicitar actualizaciones requeridas, las que deben ser implementadas por el CLIENTE, en su infraestructura, software, hardware o seguridad.

Las actualizaciones excluyen los requerimientos del cliente y ambiente de prueba, los cuales tienen costos asociados.

Documentación

Gosocket colocará a disposición del cliente una base conocimientos sobre preguntas frecuentes, manuales, tutoriales, así como la documentación necesaria para responder a las consultas de los usuarios.

Planes de Soporte

Planes de Soporte según modelo operativo y necesidades de cada cliente.

Gosocket cuenta con tres modalidades o planes de Soporte para las soluciones de la Suite de Gosocket, ofrecidas según el modelo operativo de cada cliente y sus necesidades.

- **Plan Básico:** La atención se realiza por medio del Portal de Soporte y/o Correo Electrónico por un agente de Soporte Nivel 1, cuenta con niveles de servicio *SLA's estándar de acuerdo a la criticidad de los eventos, en **horario laboral (oficinas) Gosocket a la localidad o país del TaxId. No incluye fin de semana, festivos ni feriados. No cuenta con costo adicional para el cliente.

Se ofrece como plan para personas y empresas que solo cuentan con la solución de ioFacturo, xDoc, y un volumen de emisión menor a 1 000 documentos por mes. Está dirigido a profesionales autónomos, micro y pequeñas empresas.

- **Plan Plus:** La atención se realiza por medio del Portal de Clientes y/o Correo Electrónico por un agente Nivel 1, cuenta con niveles de servicio *SLA's preferenciales de acuerdo a la criticidad de los eventos, en **horario laboral (oficinas) Gosocket a la localidad del TaxId, no incluye fin de semana, festivos ni feriados.

Se recomienda este plan para personas y empresas cuentan con una o más de las soluciones de ioFacturo, xDoc, xDoc Cloud, API, cantidad de TaxId y un volumen de emisión entre 1 000 y 15 000 documentos por mes. Está dirigido a pequeñas y medianas empresas.

- **Plan Premium:** La atención se realiza por medio del Portal de Clientes y/o Correo Electrónico, son atendidos directamente por Agente de Soporte Nivel 2, cuenta con niveles de servicio *SLA's prioritarios de acuerdo a la criticidad de los eventos, con horario de atención extendido según contrato adquirido con Gosocket.

El plan está diseñado y es recomendado para aquellas empresas que cuentan con una o más de las soluciones de ioFacturo de xDoc, xDoc Cloud, API, cantidad de TaxId y un volumen de emisión mayor a 15 000 documentos por mes. Está dirigido a pequeñas, medianas y grandes empresas con operaciones locales y regionales.

* SLA's de atención de acuerdo al plan contratado

** Horarios según contrato adquirido con Gosocket

Nota: Para los casos críticos o de alto impacto que sean abiertos fuera del horario comercial por clientes que cuentan con un Plan de soporte Básico y Plus, se enviará una notificación de alerta al servicio de atención al cliente de Gosocket y el caso será priorizado en la primera hora del siguiente día hábil.

SLA's de Soporte

Tiempos de Respuesta & de Resolución de Incidencias & Escalamientos

- El tiempo de respuesta se considera el intervalo de tiempo desde que el usuario o cliente contacta al Servicio de Soporte mediante el Portal de Soporte <https://gosocket-ayuda.freshdesk.com/> para abrir un ticket, hasta que el cliente es contactado por el agente de Soporte para dar inicio a la atención.
- El tiempo de resolución, si bien considera la urgencia de resolver la incidencia de acuerdo a su criticidad, está condicionado a factores como complejidad y circunstancias del incidente por lo cual, el tiempo de solución puede variar. Se contabilizará desde el momento que el agente de soporte identifique/clasifique la incidencia, recolectando la información y/o acceso a la plataforma correspondiente con los permisos y usuarios requeridos para la atención hasta el cierre del ticket.
- Dada la complejidad de atención de un ticket, se establecen niveles de escalamientos a áreas internas de la compañía (Consultoría, Producto y/o Tecnología). Así mismo, el agente de Soporte es responsable de dar seguimiento y ofrecer visibilidad al cliente de la atención del ticket, informando a través del Portal de Soporte o mediante el correo electrónico indicado por el usuario.

Impacto SLA's

El Impacto del evento viene dado por el nivel de indisponibilidad o afectación de las soluciones Gosocket en la continuidad del negocio del CLIENTE.

- **Impacto Alto:** Indisponibilidad total de los servicios de Gosocket y/o paralización de un proceso específico dentro del flujo de emisión de la facturación electrónica. Eventos o errores que cuentan con un medio de contingencia alternativo. A modos de ejemplos: Acciones sobre el documento y registro en la Entidad Tributaria, Conversión al XML

Tributario (Soluciones Cloud), Gestión de la plataforma Gosocket con la Entidad Tributaria, Medios de integración por WEB SERVICES, API, entre otros de similar naturaleza.

- **Impacto Medio:** Indisponibilidad parcial o degradación de los servicios de Gosocket. El error no es severo y no tiene gran impacto en los procesos de emisión o recepción de la facturación electrónica. Permite la continuidad del negocio por algún medio de contingencia. A modos de ejemplos: Acceso al Gadget en Gosocket, Distribución electrónica de documentos al Receptor, Emisión, disponibilidad en plataforma Gosocket (documentos de Venta), Recepción de documentos de Proveedores (documentos de Compra), Reglas de rechazo automático (ver localidades), entre otros de similar naturaleza.
- **Impacto Bajo:** No tiene afectación en la operación de emisión o recepción de la facturación electrónica. No es un error severo ni grave y se cuenta con medios alternativos. A modos de ejemplos: Carga manual de documentos recibidos/proveedores (Inbox), Descarga de documentos XML/PDF desde portal Gosocket, Plataforma WEB Gosocket, acceso de Usuarios, Reportes de la plataforma, Visualización del documento en la plataforma Gosocket (preview), entre otros de similar naturaleza.

Impacto	Nivel de Atención	Básico	Plus	Premium
Bajo	Primera Respuesta Nivel 1 (Agente Soporte) Nivel 2 (Agente Soporte) Nivel 3 (Tecnología)	8 horas 24 horas (24H) 36 horas (12H) 72 horas (36H)	4 horas 12 horas (12H) 24 horas (12H) 48 horas (24H)	2 horas -- 12 horas (12H) 36 horas (24 H)
Medio	Primera Respuesta Nivel 1 (Agente Soporte) Nivel 2 (Agente Soporte) Nivel 3 (Tecnología)	6 horas 12 horas (12H) 24 horas (12H) 36 horas (12H)	2 horas 12 horas (12H) 20 horas (8H) 28 horas (8H)	1 horas -- 4 horas (4H) 14 horas (10H)
Alto	Primera Respuesta Nivel 1 (Agente Soporte) Nivel 2 (Agente Soporte) Nivel 3 (Tecnología)	2 horas 4 horas (4H) 8 horas (4H) 14 horas (6H)	1 horas 4 horas (4H) 6 horas (2H) 11 horas (5H)	30 minutos -- 3 horas (3H) 7 horas (4H)

Notificación de estados del servicio

En el caso de una interrupción, degradación o actualización del servicio, Gosocket entregará los estados y las notificaciones a través de la **Página de Estado**.

Limitaciones en Tiempos de Resolución

Los servicios de Soporte técnicos se enfocan únicamente a la resolución de incidencias derivadas del uso y operación de los productos Gosocket.

Los tiempos de SLA's se detienen y/o excluyen los siguientes puntos dentro de la cobertura del mismo, una vez entregado un análisis preliminar o definitivo pero que no lleva a un cierre de la incidencia:

- Espera para conexión remota al servidor del cliente y/o pérdida de claves de accesos por parte del cliente al servidor. (Estado ticket "Pendiente información cliente")
- Datos incompletos, modificados o faltantes en el archivo que recibe el xDoc.
- Modificación, manipulación o alteración por alguna de las partes o usuarios que tienen acceso a los mapeos, representaciones gráficas, carpetas CNFG.
- Indisponibilidad de sistemas/webservices/API, proveídos por terceros ajenos a Gosocket.
- Indisponibilidad de los servicios de procesamiento por parte de las entidades tributarias.
- Tiempo necesario en consumir encolamientos de procesamiento, visualización y distribución tanto obligatoria como personalizada, por causas ajenas a Gosocket.
- Espera de validación de una o más partes operativas, siendo esta parte directa del cliente o cualquier otra empresa involucrada en los sistemas de facturación del cliente.
- Tiempos de espera de validación de solución por parte del cliente.
- Desarrollo de componentes software. En caso de que se requiera este servicio será derivado al área comercial correspondiente.
- Atención fuera del horario establecido según plan de soporte contratado.
- En el caso de un error en la plataforma (con excepción de los casos de fallas generales a nivel país o tickets impacto Alto) no se realizarán publicaciones en ciertos horarios y días como viernes, cierre/inicio de mes, o días anteriores a feriados. (Documento de servicios SLA's).

Soporte de sistemas y entornos del cliente.

Gosocket no presta servicios de soporte a problemas relacionados con sistemas o ambientes locales del cliente, ni a configuraciones específicas de su infraestructura. Es responsabilidad del cliente disponer de los medios necesarios para que el servicio de atención al cliente de Gosocket pueda proporcionar asistencia remota. Para estos casos, el soporte de Gosocket solicitará al administrador de infraestructura del lado del cliente que participe en la resolución del problema. La ausencia del personal requerido puede afectar el tiempo de resolución y detener los acuerdos de SLA's estipulados.

Política de Soporte al Cliente

Para garantizar que el servicio de soporte se realice correctamente y lograr una colaboración fluida entre los profesionales del soporte de Gosocket y los del cliente, recomendamos las siguientes prácticas:

- Se recomienda que el analista que atienda el caso desde el lado del cliente se mantenga involucrado y en constante seguimiento del problema. Debe estar en total conocimiento de la gestión del caso para evitar retrasos en la solución y los tiempos de entrega.
- Constante actualización sobre la capacitación y certificaciones de software. Se debe asegurar que los analistas involucrados en el servicio estén debidamente capacitados y certificados para garantizar la resolución de problemáticas más complejas.

Penalizaciones SLA's de Soporte

Aplican a los Planes de Soporte contratados

En el caso de que se transgredan los SLA's y así sea requerido por el cliente, Gosocket reembolsará al cliente mediante un descuento en la facturación del mes siguiente al incidente, lo convenido según la tabla abajo, que indica la criticidad de incidente.

Además, el cliente podrá solicitar la aplicación de la penalización salvo los siguientes casos:

1. Gosocket pueda justificar el retraso en responder la atención y/o resolución del ticket por causas fuera de su control.
2. Cuando el incidente tratado se encuentre dentro de condiciones que detienen y/o excluyen los SLA's.
3. Cuando la incidencia está relacionada a causas imputables al cliente;
4. Demora por parte del cliente en la entrega de la información necesaria para la resolución de la incidencia.

CRITICIDAD	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE SLA'S
Impacto Alto	10% de descuento sobre la última factura del plan de soporte contratado.
Impacto Medio	7% de descuento sobre la última factura del plan de soporte contratado.
Impacto Bajo	5% de descuento sobre la última factura del plan de soporte contratado.

Todos los descuentos se efectúan al mes siguiente de aplicarse la penalidad.

Todos los descuentos tienen un tope máximo del 10% del valor de la factura mensual del plan de soporte contratado.

Se fija un margen de tolerancia de 15 minutos, a partir del cual se aplicarían las multas.

El plan de soporte básico (sin costo para el cliente) no tendrá asociado penalidades por incumplimiento de los SLA's.*

SLA de Plataforma

Sin perjuicio de los SLA's del Servicio de Soporte, Gosocket garantiza una disponibilidad mensual de su plataforma igual o superior a un 99,95%.

Alcance:

Dicho Uptime es referido a la disponibilidad de nuestra plataforma Web y API de recepción de documentos. Los problemas respecto a cualquier funcionalidad puntual de estos componentes deben ser canalizados a través de nuestra área de soporte y los mismos serán atendidos de acuerdo con la criticidad y SLA's previstos en cada caso.

Se considera como Downtime al total de minutos acumulados en el mes, en los que la plataforma no está disponible.

El cliente podrá exigir penalidades, en los siguientes casos:

UPTIME PLATAFORMA	PENALIDADES
Entre 99% y 99,94%	5% de descuento sobre la última factura del mes en que se produce el incidente.
Menor de 99%	10% de descuento sobre la última factura del mes en que se produce el incidente.

Reclamos:

Para que Gosocket considere una reclamación, el cliente deberá enviarla a la mesa de ayuda de Soporte incluyendo toda la información necesaria para que se valide el reclamo. Entre otras cosas deberá incluir los siguientes datos:

- (I) una descripción detallada del incidente;
- (II) información sobre el tiempo y la duración del tiempo de inactividad;
- (III) el número y la ubicación o ubicaciones de los usuarios afectados (si corresponde);
y
- (IV) descripciones de sus intentos de resolver el incidente en el momento en que se produjo.

La reclamación debe ser recibida en el plazo de un mes a partir del último mes de facturación en el que se produjo el Incidente.

Evaluaremos toda la información disponible y determinaremos de buena fe si se debe pagar una penalidad.

Gosocket realizará todos los esfuerzos razonables para procesar las reclamaciones durante el mes siguiente y dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a su recepción. El Cliente debe tener su contrato vigente para poder exigir una penalidad.

Limitaciones:

Este Uptime, o cualquier problema de rendimiento o disponibilidad, no aplica en los siguientes casos:

- Factores fuera de nuestro control razonable (por ejemplo: desastres naturales, guerra, actos de terrorismo, disturbios, acción del gobierno, o una falla de la red o de un dispositivo externo a nuestros centros de datos, incluyendo en su sitio o entre su sitio nuestro centro de datos.
- Problemas causados por el uso de un Servicio en los que se sugiere modificar su uso y no se realiza la acción indicada.
- Que resulten de una acción no autorizada o falta de una maniobra cuando sea necesaria. Producto de los empleados del cliente, agentes, contratistas, proveedores o cualquier persona que obtenga acceso a nuestra plataforma mediante sus contraseñas o equipos, así como el incumplimiento de las prácticas de seguridad adecuadas.
- Que resulten incumplimiento de cualquier configuración requerida, del uso de plataformas admitidas, del seguimiento de cualquier política de uso aceptable o uso del Servicio de una manera incompatible con las características y funcionalidades de este (por ejemplo: intentos de realizar operaciones no admitidas).
- Mantenimientos programados de la plataforma de Gosocket, los cuales serán comunicados oportunamente al cliente y no aplican para una penalidad.

Importante: Los términos y condiciones contenidos en el presente documento pueden ser actualizados por Gosocket, con el objetivo de mejorar tiempos, calidad de respuesta y experiencia con nuestro equipo de Soporte, y son los únicos vigentes para la medición de cualquier tipo de métricas. Los cambios mencionados serán comunicados a todos nuestros clientes a través del portal Gosocket.



Si requiere más información
visite el **Centro de Ayuda**
disponible en nuestro sitio web.

www.gosocket.net

Toda la información y los contenidos aquí disponibles, incluyendo gráficos y logos, tienen carácter estrictamente confidencial, y además, están protegidos por las normas de Propiedad Intelectual. En consecuencia, queda prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier medio o procedimiento, así como su modificación, traducción, comunicación pública y distribución, cualquiera que sea la finalidad, sin la autorización expresa del titular de los derechos. La infracción de estos derechos queda sujeta a las penalidades establecidas en la legislación vigente sobre la materia.

© Gosocket Corporation S.A.

