

Audara

Servicios de Soporte

Enero 2019

Esta guía contiene información útil para la solución de incidentes con las aplicaciones y servicios cloud de Audara

Audara y el logo de Audara son marcas registradas en varios países. Otras marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros. Los planes, las especificaciones y las descripciones de los productos que figuran en este documento se proporcionan solo a título informativo y están sujetos a cambios sin previo aviso, y se proporcionan sin garantía de ningún tipo, expresa o implícita. Copyright © 2019.

Acerca de Audara

Audara es un proveedor líder de software de Customer eXperience, Call Center y Contact Center en la nube. Desde 2002, Audara ha liderado la revolución de los Call Centers, entregando software para ayudar a organizaciones de todos los tamaños a pasar de tecnologías basadas en hardware a soluciones de software, y más recientemente migrar a la nube. Con su amplia experiencia, tecnología y ecosistema internacional de partners, Audara ofrece software de Customer eXperience seguro, confiable y escalable para ayudar a empresas de todo tipo y tamaño a crear experiencias excepcionales para sus clientes, aumentar la productividad de los agentes y mejorar sus resultados. Para obtener más información, visite www.audara.co.

Acuerdo de Servicios de Soporte Audara

El presente Acuerdo de Servicios de Soporte Técnico Audara (ASSTA) define los alcances de la propuesta de servicios de Gecko S.A.S. (en adelante Audara) para sus plataformas de software DreamPBX y Audara hacia sus clientes, con el objetivo de garantizar la atención y respuesta a solicitudes de servicio técnico asociadas a situaciones de fallo (incidentes) de sus plataformas de software tanto en modalidad On Premise (instalada en sitio del cliente) como en modalidad Cloud (instalada en la nube de Internet).

1. Contactos del Cliente

El Cliente designará hasta tres (3) personas (empleados) como contactos de soporte que reportarán incidentes o solicitudes al Soporte Audara. Antes de la fecha de inicio de la puesta en producción de la plataforma, o renovación de los servicios anuales, estos contactos deberán tomar los cursos de capacitación de Audara para que puedan gestionar eficazmente la suite de productos e interactuar con nuestros especialistas técnicos de forma clara y adecuada cuando sea necesario.

Los contactos nombrados serán los únicos usuarios autorizados y reconocidos por Audara para registrar incidentes o realizar consultas de soporte de forma directa. Serán por tanto el único canal de comunicación entre el Cliente y el Soporte Audara, a fin de garantizar la calidad en los servicios prestados. Todas las consultas de contactos no calificados se devolverán a los contactos nombrados. Los cambios en los contactos nombrados se pueden realizar en cualquier momento poniéndose en contacto con el Soporte Audara.

Todo nuevo contacto nombrado debe tomar los cursos de capacitación de Audara, sean estos presenciales o virtuales. En el caso de tomar cursos virtuales el contacto deberá aprobar los tests de estos cursos a fin de considerarse un contacto nombrado válido.

Nota: No se permite compartir información de contacto de soporte con partes externas y podrá dar lugar a la terminación inmediata de la suscripción de soporte.

2. Cobertura, Disponibilidad y Eventos Programados

Los servicios del Soporte Audara se ofrecen dos formatos: Gold 5x8 y Platinum 7x24, detallados a continuación:

Soporte Audara Gold 5x8

	Horario	Tipo de Reporte	Medio de Contacto
5x8	De Lunes a Viernes en horario de 8:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 5:00 PM en días hábiles según el calendario de Colombia.	Todos los Incidentes y Solicitudes	LiveChat, Ticket, Teléfono*

Soporte Audara Platinum 7x24

	Horario	Tipo de Reporte	Medio de Contacto
5x8	De Lunes a Viernes en horario de 8:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 5:00 PM en días hábiles según el calendario de Colombia.	Todos los Incidentes y Solicitudes	Teléfono, LiveChat, Ticket
7x24	Horario extendido, nocturno y festivos.	Incidentes de Prioridades 1 y 2	Teléfono

Para poder garantizar la atención del cliente al realizar una solicitud, este deberá tener a la mano la siguiente información:

- Código de acceso vigente. (Será solicitado en cada solicitud de servicio).
- Descripción breve y detallada del problema.
- Información de acceso al sistema para el personal técnico del Soporte Audara en caso de que sea necesario realizar una conexión remota para diagnóstico o intervención.

***Nota 1:** Para las incidentes y/o solicitudes reportados vía LiveChat o Ticket, los miembros del equipo técnico especializado de Audara podrán llamarle vía telefónica a los números telefónicos de contacto registrados, en particular para incidentes en Prioridades 1 y 2. Los incidentes que requieran atención inmediata deberán ser reportados por los contactos nombrados vía LiveChat o Telefónica, según el tipo de soporte contratado. Los incidentes que deban ser reportados en horario extendido (7x24) sólo serán atendidos vía telefónica.

Audara publicará regularmente un calendario de ventanas de mantenimiento para los servicios Cloud y notificará al Cliente con anticipación del tiempo de inactividad planificado.

Además del tiempo de inactividad programado, Audara notificará inmediatamente al Cliente en caso de que el servicio Cloud se vuelva inaccesible y utilizará sus esfuerzos comercialmente razonables para reanudar el funcionamiento del servicio tan pronto como sea posible. El tiempo de inactividad programado podrá ser de hasta 2 horas por semana y se llevará a cabo los días miércoles o sábado entre las 10:00 PM y las 12:00 AM GMT-5.

En algunos casos excepcionales (por ejemplo, actualizaciones mayores del sistema), las ventanas normales de mantenimiento podrían extenderse. Audara hará todos los esfuerzos razonables para notificar a los Clientes con anticipación a estas ocurrencias.

Nota 2: Tenga presente que algunas opciones de soporte pueden estar limitadas para implementaciones On Premise de Audara. Consulte a un especialista de Audara para aclarar sus dudas al respecto.

Actualizaciones de Software para sistemas OnPremise

Los servicios de Soporte Audara incluyen actualizaciones a sistemas OnPremise a versiones equivalentes no mayores del sistema, por ejemplo, si el cliente adquiere la versión 4.0 del sistema, el servicio de Soporte Audara incluirá todas las actualizaciones a las versiones 4.0.x, así como a posibles versiones 4.1.x; mas no incluirá las actualizaciones a cambios de versión mayor como 5.0 o 5.1 ya que están pueden incluir cambios significativos que hagan incompatible el paso automático de versión.

Los servicios de Audara Cloud si incluyen las actualizaciones entre todas las posibles versiones del software Audara.

3. Prioridades de Soporte y SLAs

A cada caso, cuando un cliente reporte un incidente o una solicitud, se le asignará una prioridad según la naturaleza del problema (ver definiciones de prioridad a continuación).

Prioridad	Tipo	Descripción	Respuesta Inicial*	Informes de Estado
1	Incidente Falla Total	Un problema que hace que el Servicio deje de funcionar o se vea gravemente afectado, lo que tiene un grave impacto en el negocio del Cliente y para el cual no existe un procesamiento alternativo, solución o solución alternativa.	1 hora	Cada 1 hora
2	Incidente Falla Crítica	El componente crítico del servicio está degradado. Se ha producido un error en la funcionalidad del Servicio que respalda los procesos críticos del negocio del Cliente, lo que ha afectado significativamente al negocio del Cliente.	2 horas	Cada 4 horas
3	Incidente, Falla Menor	Averías que causan la pérdida de algunas funciones menores del Servicio que tienen un impacto menor en el negocio del Cliente. El Servicio está operativo, algunas funciones son limitadas o las funciones que no son de tiempo crítico no funcionan y causan inconvenientes al Cliente.	4 horas	Cada 2 días hábiles

Prioridad	Tipo	Descripción	Respuesta Inicial*	Informes de Estado
4	Incidente, Falla No Crítica	El componente único, no crítico, del Servicio está inactivo o degradado. Sin impacto comercial significativo en el cliente.	1 día hábil	Cada 5 días hábiles
5	Solicitud	Se requiere información o asistencia sobre los productos adquiridos, o sobre instalación o configuración. Poco o ningún impacto sobre la operatividad del cliente.	1 día hábil	Cada 5 días hábiles

* *Tiempo máximo de respuesta inicial una vez el cliente ha reportado el incidente por el canal adecuado para el tipo de incidente, prioridad y tipo de soporte contratado.*

El Soporte Audara trabajará con los contactos nombrados para aislar, identificar, reproducir y resolver los problemas reportados. Si es necesario, el equipo de soporte de Audara trabajará internamente para impulsar el desarrollo de una solución alternativa. Cuando se identifica una solución o una solución alternativa, el Soporte Audara trabajará directamente con el contacto nombrado para comunicar la resolución y cerrar el ticket de soporte.

Tenga en cuenta que los incidentes de prioridades 1 y 2 podrán ser reportados en horario extendido cuando se cuente con soporte tipo Platinum 7x24, en todos los demás casos todos los incidentes serán atendidos en horario hábil 5x8. Así mismo tenga en cuenta en los incidentes reportados en horario extendido deberán reportarse exclusivamente vía telefónica, mientras que los incidentes reportados en horario hábil podrán utilizar cualquiera de los canales disponibles dentro de su contrato.

Prioridad	Tipo	Atención en Horario Hábil	Atención en Horario Extendido
1	Incidente Falla Total	✓	✓
2	Incidente Falla Crítica	✓	✓
3	Incidente, Falla Menor	✓	✗
4	Incidente, Falla No Crítica	✓	✗
5	Solicitud	✓	✗

Nota: *El personal de Soporte Audara realizará el diagnóstico y procurará encontrar una solución lo antes posible luego de recibir un reporte de incidente para prioridades 1 y 2. Si para la solución de esta se requiere a un tercero (Por ejemplo: Proveedor de Telefonía Pública, Proveedor de Internet o Conectividad, Proveedor de Cableado o Redes, etc.) el personal de Soporte Audara informará de ello al cliente y la atención continuará tan pronto el tercero esté disponible para revisar la falla en conjunto. En todos los casos será responsabilidad del cliente contactar y agendar la atención de terceros.*

5. Exclusiones

El ASSTA cubre la atención a incidentes de falla de un sistema DreamPBX/Audara, y podrá proporcionar ayuda guiada para el adecuado uso del sistema.

Por otra parte, Audara no tendrá obligación de apoyar o resolver:

- Cambios en la configuración del sistema cuando el cambio no esté asociado a un fallo.
- Instalación o reinstalación del sistema que no haya sido agendada por decisión del personal de Soporte Audara.
- Solución a incidentes causados por manipulación inadecuada o configuración incorrecta del sistema por parte del cliente o terceros.
- Solución a incidentes causados por omisión o uso incorrecto del sistema por parte del cliente.
- Configuración o soporte a software y/o equipos de hardware adquiridos a través de terceros, aun cuando el cliente los utilice en su operación con Audara.
- Errores causados por negligencia del Cliente, mal funcionamiento de hardware no suministrado por Audara o que se encuentre por fuera de garantía u otras causas más allá del control razonable de Audara.
- Software instalado en un hardware o entorno operativo no compatible con Audara o no suministrado por Audara, incluyendo las implementaciones que se realicen de licencias OnPremise en entornos Cloud diferentes a la nube oficial de Audara Cloud.
- Software de terceros sin licencia adquirida a través de Audara
- Problemas de la red interna del cliente o del proveedor del ISP del cliente (incluidos los problemas de red o conectividad para interconexión de oficinas o de agentes remotos que trabajen en el hogar).
- El acuerdo no incluye asistencia ni soporte de ningún tipo sobre software o aplicación de terceros que haya sido instalado en el sistema por parte del cliente.
- El acuerdo no incluye la instalación, diseño, desarrollo o suministro de software a la medida, ajustes a desarrollos personalizados que haya adquirido el cliente.
- El acuerdo no incluye visitas al sitio del cliente.
- El acuerdo no incluye asistencia a un sistema que esté alterado, modificado, maltratado, destruido o dañado por causas naturales o debido a negligencia, acto malintencionado, omisión o a un uso diferente al especificado en la documentación entregada por el fabricante, o por problemas resultantes de productos de terceros, por la intervención de terceros, o por causas fuera del control del Soporte Audara.
- No se incluye el servicio de reinstalación por omisión de parte del cliente en el mantenimiento adecuado del sistema, incluyendo control de backups y/o espacio en disco.

Nota 1: *En caso de presentarse un incidente y se determine que este no está cubierto dentro de los alcances del ASSTA y/o sus SLAs, el personal de Soporte Audara indicará al cliente las razones por las que se considera que el evento no está cubierto. El personal del*

Soporte Audara podrá, si lo considera pertinente, dirigir al cliente al vendedor y/o proveedor externo correspondiente y suministrar algunas recomendaciones si este tipo de incidente es conocido.

Nota 2: *El personal de Soporte Audara podrá ofrecer guía al respecto pero no garantizar una solución cuando esta dependa de equipos de terceros, equipos no suministrados por Audara y/o proveedores externos de servicios (tales como proveedores de Internet o de Telefonía), y esta guía se ofrecerá sin ninguna garantía o compromiso, bajo la premisa del mejor esfuerzo profesional.*

Nota 3: *Si el cliente llega a requerir el apoyo del personal de Soporte Audara para resolver incidentes asociados a eventos no soportados, el cliente deberá solicitar a su asesor comercial una estimación de costos del servicio solicitado y aprobar su facturación por fuera del presente acuerdo antes de que el personal de Soporte Audara pueda proceder a realizar alguna acción adicional.*

Nota 4: *En caso de detección de posibles fallos en la red de datos o conectividad del cliente, el personal de Soporte Audara podrá compartir con el cliente la evidencia generada en los Logs del sistema que muestran cuando los retardos y variación de latencia. Condiciones que afectan seriamente las comunicaciones de voz, chat y video. En caso de presentarse este tipo de mensajes en el sistema el personal de Soporte Audara le informará al cliente de ellos, quien deberá realizar inmediatamente las correcciones necesarias en su red, ya que de otro modo se afectará la estabilidad del sistema. En estos casos el Soporte Audara procederá a cerrar el ticket correspondiente hasta que la red haya sido revisada por el cliente y los mensajes de advertencia hayan dejado de aparecer en los Logs del sistema.*

6. Consideraciones

Licenciamiento Audara por Agentes nombrados

Audara, para sus versiones OnPremise y Cloud, se licencia por agentes nombrados, es decir, por Agente configurado. Si usted tiene, por ejemplo, 10 puestos de trabajo y dos turnos de personal, usted podría llegar a necesitar hasta 20 agentes nombrados en su implementación de Audara. DreamPBX se licencia por usuario/extensión/anexo nombrado o configurado. Algunas funcionalidades o servicios, tales como el espacio de almacenamiento en Audara Cloud, dependen del número de usuarios o agentes adquiridos, consulte a nuestros especialistas para aclarar esta información.

Llamadas Simultáneas

Audara no limita el número de llamadas simultáneas pero su sistema puede tener limitaciones debido al poder de cómputo disponible en su servidor OnPremise o en su

instancia Cloud. Consulte a uno de nuestros especialistas en caso de duda de las capacidades de su sistema para procesar un número específico de llamadas simultáneas.

A continuación presentamos una recomendación a considerar para el posible número máximo de llamadas simultáneas según el tipo de usuario, el tipo de uso, y las funcionalidades adquiridas:

Tipo Usuario	Proporción de Llamadas Simultáneas
Usuario / Extensión DreamPBX	Entre el 20% y el 40% de simultaneidad
Agente Inbound	Hasta un 150% del número de agentes
Agente Outbound (Preview, Auto)	Hasta un 100% del número de agentes
Agente Outbound (Predictivo)	Hasta un 300% del número de agentes

Uso y Cantidad de Tickets de Soporte

El número de tickets de soporte podrá estar asociado al número de usuarios o agentes adquiridos en el plan de Audara y/o DreamPBX. Así por ejemplo, por cada cinco (5) usuarios de DreamPBX se tendrá acceso a un (1) ticket por mes; y a partir de cincuenta (50) usuarios se tendrán tickets ilimitados. Consulte a su asesor comercial el detalle de los tickets incluidos en su servicio.

Uso de Códecs

Audara OnPremise se entrega con soporte a códecs G.711, mientras que Audara Cloud soporta tanto G.711 como G.729 (usado para comprimir la llamada de voz y reducir el consumo de ancho de banda). Tenga en cuenta que la activación del códec G.729 consume recursos adicionales y puede llegar a reducir hasta en un 50% la capacidad de procesamiento de llamadas simultáneas de su sistema.

Accesos Remotos en Modo OnPremise

El Soporte Audara ofrece atención al cliente con conexión a su sistema OnPremise exclusivamente a través de acceso remoto vía Internet. El cliente deberá garantizar la conectividad de su sistema a Internet y deberá asegurar y vigilar la seguridad e integridad de dicha conectividad. En caso de indisponibilidad de conexión a un sistema OnPremise debido a causas ajenas al Soporte Audara, el análisis del incidente podrá ser pospuesto hasta que el cliente garantice la conectividad, y dentro de los horarios de su acuerdo ASSTA.

Se recomienda que el cliente suministre un acceso VPN hacia su sistema OnPremise, en su defecto deberá suministrar acceso HTTP y SSH (asociado exclusivamente a las IPs

públicas del Soporte Audara) y será el cliente el único responsable de la seguridad de estas conexiones limitando su acceso a terceros.

Revisiones Preventivas

El Soporte Audara incluye un servicio de revisiones preventivas trimestrales del sistema, tanto para versiones OnPremise como Cloud, que incluye:

- Revisión general del sistema.
- Revisión de mensajes de advertencia del sistema.
- Revisión de uso de recursos del sistema.

Luego de cada revisión el Soporte Audara podrá enviar al cliente un reporte con los resultados de la revisión incluyendo las recomendaciones que se consideren necesarias, en especial aquellas que requieran atención inmediata del cliente.

Servicios de Cortesía

El Soporte Audara ofrece sin cargo alguno los siguientes servicios de cortesía con este acuerdo:

- Acceso a Portal de Documentación de Audara.
- Acceso al Portal de Entrenamiento y Certificación de Audara.
- Información de novedades sobre nuevos lanzamientos.
- Información acerca de características técnicas, compatibilidad y rendimiento.
- Documentación y ejemplos de uso del software.

Hardware y Repuestos

El Soporte Audara cubre exclusivamente el software Audara y DreamPBX. No incluye suministro de repuestos ni mano de obra para reemplazo de partes defectuosas de hardware, ni debe entenderse como una extensión de garantía alguna.

Conectividad y Networking

Se recomienda el uso de QoS tanto para conexiones locales (dentro de su red LAN) como para conexiones a través de Internet (tales como los servicios de LAN extendida o WAN).

Si el cliente requiere de la conexión con un proveedor de VoIP vía Internet, es recomendable que revise el ancho de banda necesario y el posible uso de QoS sobre el canal de comunicación para priorizar su tráfico de voz a fin de evitar fallas de calidad. El uso de QoS le dará siempre prioridad a los servicios de voz incluso en conexiones de internet saturadas con otro tráfico.

Si el cliente realiza conexiones de VoIP a través del Internet público, no se puede ofrecer garantía de que los paquetes no se vean afectados en el camino, y es posible que tenga problemas de calidad. Si la operación diaria del cliente consume grandes cantidades de ancho de banda entre los computadores de su oficina, será recomendable que sus switches de red internos implementen QoS. (Tenga en cuenta que no es lo mismo implementar QoS en el router que da acceso al Internet público que el QoS en los switches de la red LAN).

Si usa canales dedicados entre dos o mas sedes de su empresa, pregunte a su proveedor del servicio de interconexión como hacer uso del QoS en dichos canales.

El que sus redes LAN funcionen adecuadamente para servicios asíncronos como el Email, la navegación Web u otras aplicaciones, NO garantiza que funcionará adecuadamente para la VoIP, el LiveChat o el Vídeo que son un servicios en tiempo real donde demoras de solo fracciones de segundo en el transporte de paquetes por la red pueden afectar seriamente la calidad de la comunicación. Se recomienda especial cuidado en que las redes no sólo cumplan con las normas de cableado, sino que garanticen la calidad de la transferencia de información; y en todo caso las redes NO deben presentar retardos o variaciones considerables en la latencia de la red.

Espacio de Almacenamiento Cloud

El espacio de almacenamiento disponible en Audara Cloud es limitado y proporcional al número de agentes contratados. Aunque nuestro sistema cuenta con una alarma de llenado de disco, es responsabilidad del cliente velar por la integridad de sus datos. Tenga en cuenta que el sistema generará alarmas a partir de que se alcance el 80% de llenado del almacenamiento. El cliente deberá descargar las llamadas y liberar espacio para preservar su operación, de lo contrario el sistema ejecutará un borrado automático de las grabaciones más antiguas en el sistema hasta garantizar que se cuenta con al menos un 10% de espacio libre, de otro modo se podría detener la operación. Audara no será responsable por la perdida de datos a los que el cliente no les haya realizado un backup.

Espacio de Almacenamiento On Premise

Aunque el espacio de almacenamiento disponible en Audara OnPremise está determinado por el espacio en disco de sus servidores, es responsabilidad del cliente velar por la integridad de sus datos y su sistema Audara, el cual podría afectarse, degradarse o interrumpirse si se permite el llenado del disco. Tenga en cuenta que el sistema generará alarmas a partir de que se alcance el 80% de llenado del almacenamiento. El cliente deberá descargar las llamadas y liberar espacio para preservar su operación. El Soporte Audara no cubre los daños causados por fallas causadas por llenado del sistema de almacenamiento. Así mismo, Audara no será responsable por la perdida de datos a los que el cliente no les haya realizado un backup.

Seguridad

Se recomienda no exponer su sistema Audara al público a través de Internet. Así mismo se recomienda controlar adecuadamente el acceso al sistema Audara a través del control de usuarios y perfiles de usuario del sistema. Por último se recomienda el uso de claves seguras para todos los usuarios del sistema. Audara no será responsable del mal uso que se le de al sistema o la exposición que se haga de este a terceros.

Solución y Cierre de Casos

Se define que un incidente o solicitud ha sido solucionado mediante un acuerdo verbal o escrito entre el Soporte Audara y el cliente que reporta el incidente, cuando típicamente:

- Se han realizado el diagnóstico y las actividades correctivas pertinentes por parte del personal de Soporte Audara.
- Se ha indicado al cliente que debe realizar un cambio o ajuste en un componente no cubierto por el Soporte Audara, tal como un equipo de hardware, conectividad o servicio de un tercero.
- El cliente ha recibido información o indicaciones que resuelven un problema de configuración o falla conocida.
- El cliente ha sido notificado de que un problema es causado por un producto no soportado por este acuerdo.
- El cliente ha sido notificado de que un problema es causado por falla en infraestructura propia o de terceros que no ha sido suministrada por Audara y por tanto no está cobijada por este acuerdo.
- El cliente ha sido notificado de que el problema se resolverá en una versión posterior de software del sistema.
- El cliente ha sido notificado de la información o de como obtener la información necesaria para su solicitud de información y/o asistencia en el uso del producto. El apoyo guiado en el uso del producto no incluye la configuración del producto.

A partir de dicho momento se considera que se puede dar por cerrado el caso por parte del personal técnico del Soporte Audara.