

Esquema de soporte y SLAs para Comercios Payválida

v1.0.0 - Última actualización: 01/12/2022

- **Información de contacto y horarios de atención.**

Area	Descripción	Correo
Soporte Tecnico	Solicitudes o incidentes asociados a la disponibilidad o problemas técnicos de la plataforma tecnológica.	support@payvalida.com Portal de Soporte Link de agendamento Lun-Vie* 8:00 - 18:00
Soporte Administrativo	Solicitudes o incidentes asociados a procesos de conciliaciones, dispersión, facturación y solicitud de documentación (Rut, Nit, etc).	Colombia admin.co@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 19:00
		Ecuador admin.ec@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 19:00
		Perú admin.pe@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 19:00
		Costa Rica

		admin.cr@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 10:00 - 18:00 Sab 10:00 - 16:00
		Guatemala admin.gt@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 18:00 Sab 08:00 - 12:00
Recarga de Bolsa Cashout	Solicitudes de recarga de bolsas para retiros. Solo Colombia.	gestion.cashout@payvalida.com Portal de Soporte Lun-Vie 8:00 - 19:00

- Solo usuarios autorizados por el cliente podrán hacer uso de los canales establecidos para reportar solicitudes de servicios/requerimientos e incidentes.
- Para registrar nuevas solicitudes, y realizar seguimiento de solicitudes existentes, se deben utilizar únicamente los canales habilitados.
- No se atenderán solicitudes por medio de otros canales no autorizados tales como SMS u otras herramientas de chat (Whatsapp, Telegram entre otros).
- Al terminar cada ticket, agradecemos su retroalimentación en la breve encuesta de satisfacción, la cual permitirá a Payválida mejorar la calidad de nuestro servicio
- Cualquier actividad no descrita en esta lista, como por ejemplo algún nuevo proyecto, funcionalidad, etc, será canalizada al área del área comercial.
- *Incidentes que afecten la disponibilidad total de los servicios, serán clasificados como urgentes y atendidos 7X24.

- **Tiempos de respuesta.**

Solicitud	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Urgente	Indisponibilidad total del servicio o incidente de seguridad. Ejemplo: Caída de AWS, un ataque de DDoS que afecte la disponibilidad de las operaciones.	30 Minutos En horario 7X24	8 Horas
Alta	Fallas puntuales del servicio. Ejemplo: problemas específicos con transacciones específicas, cambios o actualizaciones realizados a la plataforma que afecta la operación del servicio.	4 Horas En horario 5X8	Siguiente día hábil
Normal	Problemas en conciliaciones o transacciones.	Siguiente día hábil En horario 5X8	2 días hábiles
Baja	Consultas de tipo informativo o solicitud de acompañamiento para actividades puntuales por parte del cliente o PQRs	Siguiente día hábil En horario 5X8	3 días hábiles

*En caso de incumplimiento de los SLA's, por favor colocar un ticket de PQRs en nuestro [portal](#) haciendo clic [aquí](#).

*Los tiempos de solución no contemplan incidentes generados por terceros a Payválida como procesadores de pago, redes de recaudo, ISPs, comercios, entre otros y/o eventos de fuerza mayor.

- **Niveles de escalamiento:**

- **Nivel 1:** La solicitud es recibida por un agente de soporte del equipo IT Operations de Payválida. Esta persona clasificará la solicitud y dará atención a la misma en caso de encontrarse documentada.
- **Nivel 2:** Las solicitudes que no pudieron ser solucionadas en Nivel 1 dado que estaban por fuera del alcance del expertis de los agentes Nivel 1, se escalan a los especialistas de producto (Nivel 2) internamente.

Toda la comunicación en cualquier nivel de escalamiento entre Payválida y los clientes se realiza a través de la cuenta support@payvalida.com

- **Adicionales y Costos.** Todo requerimiento por parte del cliente que implique modificaciones al servicio ofrecido o desarrollo de nuevas funcionalidades tendrá un costo adicional de \$70.000 COP/Hora y se considerará un proyecto, por lo cual no será atendido bajo los tiempos de respuesta estándar.
- **Disponibilidad del servicio y descuentos.**

Uptime Anual	Descuento Anual
Entre 97.9% y 100%	0% de descuento en el costo de la tarifa
Entre 95.1% y 97.8%	5% de descuento en el costo de la tarifa
Entre 93% y 95.0%	10% de descuento en el costo de la tarifa
Menor de 92.9%	20% de descuento en el costo de la tarifa

- **Solicitud de créditos.** Para recibir el crédito descrito anteriormente el cliente debe solicitarlo a Payválida dentro de los 30 días siguientes al momento en que se presentó el tiempo sin servicio. En caso de no cumplir con este requerimiento el cliente no recibirá el descuento en el servicio.
- **Exclusiones.** El SLA de Payválida no aplica para servicios que no están descritos en este documento. En particular si alguna red de recaudo no tiene servicio en alguno o todos sus puntos de recaudo y el servicio web de validda no tiene tiempo sin servicio el SLA de Payválida no aplica para este caso.
- **Monitoreo y notificaciones.** Los clientes recibirán una notificación vía correo electrónico en el evento en que el servicio no esté disponible ya sea por una interrupción o por una ventana de mantenimiento programada.

- Flujo

