

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) CONTACT CENTER

Este documento de acuerdo de nivel de servicio (SLA), detalla los objetivos de calidad que Gamma desea ofrecer a sus Clientes del servicio Contact Center, así como los correspondientes niveles de compensación en caso de incumplimiento de los valores comprometidos.

DEFINICIONES

1. Cliente

Empresa que ha firmado el contrato con Gamma y que hará uso del servicio Contact Center.

2. Licencia

Se entiende por licencia la autorización para utilizar el servicio por cada usuario del Contact Center, administrador, supervisor o agente, según la oferta contratada por el Cliente.

3. Disponibilidad

Para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Total horas del mes} - \text{Total horas de no disponibilidad del mes}}{\text{Total horas del mes}} * 100$$

Se considera que un mes tiene 31 días hábiles y que cada día tiene 24 horas. Los tiempos de no disponibilidad empezarán a contar desde que el Cliente comunica la incidencia a Gamma, Gamma hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

4. Horario laboral

De lunes a viernes de 9:00h a 21:00h CET (Central European Time - Franja Horaria de Europa Central).

5. Cuota mensual total

Importe fijo que el Cliente paga de forma recurrente por el servicio contratado.

6. Tiempo de respuesta

El tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de Gamma.

DEFINICIÓN DEL PRODUCTO

El servicio de Contact Center de Gamma es una solución de Contact Center Omnicanal en la nube, que permite al Cliente simplificar la forma en que se comunica con sus clientes, independientemente del canal de contacto utilizado.

Para ello, se garantiza el alojamiento del software en un centro de datos de Gamma en España. Además, el servicio puede incluir servicios adicionales tales como, espacio de almacenamiento para grabaciones de llamadas o integraciones con CRM, entre otros. El servicio se ofrece con diferentes tipos de licencias de usuarios, de conformidad con la Oferta Comercial específica para cada una de ellas.

PROVISIÓN, PUESTA EN MARCHA Y ONBOARDING

Gamma realizará la puesta en marcha y Onboarding del producto. El servicio de configuración, puesta en marcha y Onboarding del servicio Contact Center contratado por el Cliente necesita de una conexión a Internet, un navegador web y el uso de unos auriculares con micrófono.

El proceso consta de las siguientes fases:

- Una (1) sesión para toma de requerimientos de los datos mínimos necesarios para la configuración inicial del producto
- Configuración inicial
- Una (1) sesión de presentación del servicio
- Una (1) sesión de formación a administrador, supervisor y agentes
- Configuración final
- Puesta en marcha

- Soporte especial Contact Center

Cada sesión tiene una duración de una (1) hora. Todas las sesiones se harán por videoconferencia, con la presencia de al menos 1 responsable del servicio por parte del Cliente. Esta persona será definida por la empresa y será el único interlocutor a la hora de definir la configuración del servicio con Gamma.

De estas fases, en cuatro (4) fases será necesaria la presencia del Cliente: toma de requerimientos, presentación del servicio, formación y la puesta en marcha. A continuación, describimos estas fases:

1. Toma de requerimientos

En la toma de requerimientos Gamma debe recoger la información necesaria para la configuración y personalización de los diferentes elementos del servicio del Contact Center según las necesidades del Cliente. La información a identificar es:

- Listado de usuarios y sus funciones
- Identificación de los números telefónicos asociados al producto
- Grupos
- Roles
- Clasificaciones
- Colas
- Flujos
- Buzón de voz
- Identificación de las necesidades de informes
- Identificación de las necesidades de los wallboards
- Cuentas de correo electrónico

2. Configuración inicial

La configuración inicial del producto incluye:

- Creación del entorno Cliente
- Configuración de los usuarios
- Configuración de los grupos
- Configuración de los números de servicios
- Configuración de las condiciones horarias y de los días festivos
- Configuración de las locuciones
- Configuración de las clasificaciones
- Configuración de los números externos
- Configuración de los scripts (guiones) de agente
- Configuración de las colas de llamadas
- Configuración de los flujos de llamadas según origen
- Configuración de los flujos de llamadas según destino
- Configuración del buzón de voz
- Configuración de las cuentas de correo electrónico
- Configuración de las colas de correos
- Configuración de los flujos de correo electrónico
- Configuración de los informes
- Configuración del panel (Wallboard)

A continuación, se incluye la tabla configuración inicial, donde se define el alcance de la configuración realizada por Gamma:

CONFIGURACIÓN	CANTIDAD MÁXIMA INCLUIDA
Flujos de llamadas	5
Colas de llamadas	5
Flujos de correo	2
Colas de correo	10
Locuciones	Locuciones aportadas por el Cliente o realizadas por defecto con "text-to-speech"

Importar libreta de direcciones	1
Informes	7
Wallboard (Panel)	1

3. Formación

La formación para administradores, supervisores y agentes se realizará en una (1) sesión de videoconferencia con el Cliente e incluye:

- Acceso al portal web del Contact Center
- Explicación del portal de supervisor y agente
- Realización de una llamada saliente
- Realización de una llamada entrante
- Realización de una llamada entre agentes del Contact Center
- Transferencias de llamadas
- Uso de un guion de agente
- Uso del CRM interno
- Uso de la cola de correo electrónico
- Prueba del buzón de voz
- Uso del Wallboards
- Explicación del portal de informes

4. Puesta en marcha

La puesta en marcha del Contact Center se realizará una vez terminada la formación y con la configuración inicial acordada con el Cliente completamente instalada.

El Cliente podrá utilizar el producto aún en fase de preproducción por una (1) semana, dónde podrá enviar y recibir llamadas.

Una vez se haya recibido toda la información necesaria para la configuración del producto, Gamma tiene como objetivo entregar el servicio en 15 días laborables.

Esta garantía no cubre los retrasos ocasionados por causas ajenas a Gamma, como los que se detallan a continuación

- Gamma puede justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o a la actuación de terceros.
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición e implementación del servicio fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o en el documento de requerimientos aprobado por ambas partes.

Tabla de compensación:

DÍAS LABORABLES DE RETRASO	COMPENSACIÓN
De 5 a 10 días	5% de la cuota de Puesta en marcha
De 10 a 15 días.	10% de la cuota de Puesta en marcha
A partir de 15 días	15% de la cuota de Puesta en marcha

Nota: Por "Puesta en marcha" se entiende todo el conjunto de acciones definidas hasta la puesta en marcha del producto. En caso de que por cualquier acuerdo comercial no exista cuota de "Puesta en marcha", se aplicarán los mismos % sobre una cuota mensual.

Desde la entrega de la Configuración inicial del Servicio Contact Center al Cliente, éste dispone de 30 días naturales para finalizar el proceso de pruebas, momento a partir del que Gamma iniciará la facturación del Servicio.

GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

El nivel de SLA del Contact Center viene definido en este documento, y se computará de manera independiente a los siguientes servicios que tienen su propio SLA:

- Servicio de alojamiento del Contact Center de las llamadas grabadas
- Servicio de acceso a Internet
- Servicio Direct de gestión de cuentas SIP

Gamma garantiza una disponibilidad del servicio de Contact Center al menos el 99% mensual. Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

1. Mantenimientos programados. Gamma, en la medida de lo posible, notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir cualquier molestia al Cliente, así como el compromiso de realizar las paradas técnicas en horarios de menor tráfico.

2. Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente. Quedan, al margen de cómputo, todos aquellos actos en el cual el Cliente o terceros provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellos, ataques externos, uso indebido de los recursos que puedan dar lugar a una saturación del servicio contratado, etc.

3. Causas no imputables a Gamma. Averías producidas en equipos del Cliente (independientemente de la propiedad) , cortes de conexiones de acceso de terceros, o averías externas de otros proveedores.

4. Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente. Averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus Clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que no sean propias o directas.

En caso de que Gamma no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio de Contact Center, el Cliente tendrá derecho a recibir la siguiente compensación:

HORAS DE INDISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
Por cada 4 horas de indisponibilidad del servicio una vez rebasada la disponibilidad mínima del 99%	5% de la cuota mensual, hasta un máximo del 25%

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento estándar del servicio Contact Center indicando los medios de acceso al Servicio de Atención al Cliente y los tipos de petición que se pueden atender. Dicho mantenimiento se compone de:

1. Servicio de Atención al Cliente

Gamma ofrece un Servicio de Atención al Cliente para atender a estas consultas:

- Consultas técnicas
- Consultas de funcionamiento
- Consultas y cambios administrativos
- Consultas comerciales
- Incidencias de servicio.

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente mediante:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Teléfono gratuito: 900 900 019	24x7 (24 horas, todos los días de la semana)
Correo electrónico Soporte General: suporte@gammacom.es	24x7 (24 horas, todos los días de la semana)

Tiempo de Respuesta: el tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a Gamma es de 4 horas. Las incidencias notificadas a partir de las 20:00 podrán ser atendidas a partir del siguiente día laborable. La resolución de dichas consultas se realizará en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. El tiempo medio de

resolución es de 4 horas. Se informará a la persona que ha reportado la consulta por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la consulta.

Cobertura horaria de los técnicos de Gamma: el horario en el que un técnico podrá atender una incidencia es de 9:00 a 21:00.

Web de Soporte (soporte.gammacom.es): Gamma pone a disposición de sus Clientes un espacio web donde el Cliente podrá resolver la mayoría de las consultas sobre el servicio.

1.1. Consultas técnicas

Entendemos por consultas técnicas las referidas a los siguientes temas:

- Listado de usuarios
- Listado de números de servicios
- Grupos, roles y perfiles
- Funcionalidades del producto

1.2. Consultas de funcionamiento

El soporte de todas las consultas sobre funcionamiento será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente. Entendemos por consultas sobre funcionamiento las referidas a los siguientes temas:

- Permisos de usuarios
- Permisos de grupos
- Clasificaciones de llamadas
- Locuciones
- Funcionamiento de las colas
- Funcionamiento de los flujos
- Horarios y festivos
- Números externos
- Transferencias de llamadas
- CRM interno
- Buzón de voz
- Scripts (guiones) de agentes
- Callbacks
- Campañas
- Grabación de llamadas
- Gestión correos
- Informes
- Wallboard (panel)

1.3. Consultas y cambios administrativos

El soporte de todas las consultas y cambios administrativos será telefónico. Entendemos por consultas administrativas las referidas a los siguientes temas:

- Cambios de datos administrativos del Cliente
 - Cambio de domiciliación bancaria
 - Cambio de email envío factura
 - Cambio de titular
- Consultas sobre facturas
 - Duplicado de factura
 - Explicación factura
 - Consultas sobre formulario 347

1.4. Resolución de incidencias

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de Gamma, definimos incidencia como cualquier problema que afecte al servicio:

- Incidencias de no funcionamiento del acceso
- Incidencias de no funcionamiento del servicio
- Problemas en la calidad de las llamadas
- Problemas de recepción/emisión de llamadas
- Problemas en la transferencia de llamadas

- Problemas en las funcionalidades

La resolución de dichas incidencias se realizará en un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información solicitada.

En la resolución de las incidencias es probable que se solicite la colaboración del Cliente para hacer pruebas de funcionamiento en el entorno del Cliente:

- Llamadas entrantes
- Llamadas salientes
- Prueba buzón de voz
- Pruebas locuciones
- Transferencias de llamadas

El tiempo de demora en dicha colaboración no se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

2. Servicio de Soporte especial Contact Center

Gamma ofrece un Servicio especial de Soporte para el Contact Center, que amplía la cobertura del Servicio de Atención al Cliente exclusivamente para atender:

- Cambios de configuración
- Configuraciones nuevas

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Soporte especial Contact Center mediante:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Correo electrónico Soporte Contact Center: soporte.contactcenter@gammacom.es	De 9:00 a 18:00 de lunes a viernes

2.1. Cambios de configuración

Una vez finalizada la puesta en marcha y entrega de servicio por parte de Gamma, cualquier cambio a realizar en la personalización del servicio será considerado un cambio de configuración.

2.1.1. Cambios de configuración de servicios básicos

Los cambios de configuración de los servicios básicos se realizan en un tiempo promedio de 5 horas laborables y se establece un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme la correcta configuración. Los servicios básicos son:

- Números de servicios
- Cambio contraseñas
- Condiciones horarias
- Locuciones
- Enrutamiento de llamada según origen
- Enrutamiento de llamada según destino
- Configuración del buzón de voz

2.1.2. Cambios de configuración de servicios avanzados

Los cambios de configuración de los servicios avanzados se realizan en un tiempo promedio de 10 horas laborables y se establece un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme la correcta configuración. Los servicios avanzados son:

- Colas
- IVR
- Flujos
- Grabación de llamadas
- Call back
- Scripts (guiones)
- Informes
- Wallboard

2.2. Configuraciones nuevas

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de Gamma, cualquier configuración de un nuevo servicio será considerada como una configuración nueva. A continuación, pasamos a detallar la lista de servicios básicos y servicios avanzados, ya que cada una de ellas dispone de niveles de servicio distintos.

2.2.1. Configuraciones nuevas de servicios básicos

La configuración de nuevos servicios básicos tiene un tiempo de resolución promedio de 5 horas laborables y se establece en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizada la configuración, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme el correcto funcionamiento. Los servicios básicos son:

- Condiciones horarias
- Mensaje de bienvenida
- Enrutamiento de llamada según origen
- Enrutamiento de llamada según destino
- Configuración del buzón de voz
- Locuciones
- Números de servicios

2.2.2. Configuraciones nuevas de servicios avanzados

La configuración de nuevos servicios avanzados tiene un tiempo de resolución promedio de 10 horas laborables y se establece un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizada la configuración, se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico para que confirme el correcto funcionamiento. Los servicios avanzados son:

- Colas
- IVR
- Flujos
- Grabación de llamadas
- Call back
- Scripts (guiones)
- Informes
- Wallboard

© **GAMMA** son marcas licenciadas y/o registradas de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. 23/05/2023