



## POLÍTICAS DE ATENCIÓN MESA DE SERVICIO

A continuación, se detallan las políticas de atención que se deben tomar en cuenta para reportar incidentes y requerimientos en nuestra mesa de servicio **SOS**.

### 1. Canales de atención

Todos los incidentes y requerimientos deberán ser reportados en nuestra mesa de ayuda **SOS**. Esto ayudará a su correcta clasificación, gestión, asignación y seguimiento durante todo el ciclo de vida del mismo.

Los canales disponibles en nuestra mesa de ayuda son los siguientes:

- Portal Web de usuarios SOS a través del URL: <https://sos.onduccloud.com>.
- App Móvil ProactivaNet disponible en Play Store (Android) y Apple App Store (iOS)
- Cuenta de correo [sos@ondu.cloud](mailto:sos@ondu.cloud), a través de la cual se genera un ticket de manera automática en nuestra mesa de servicio.
- Números telefónicos 04-3710215 - 0986340821 disponibles de lunes a viernes en horarios de oficina desde las 09:00 a 18:30  
Número telefónico de soporte stand-by 0979845289 disponible en horario 24x7 (de lunes a viernes, fines de semanas y feriados), a partir de las 18:30.  
**Sólo disponible para clientes con soporte Premium activado**, de acuerdo con las condiciones contractuales.

### 2. Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta: es el tiempo máximo en el cual el técnico tomará el primer contacto con el usuario para iniciar la atención. Los tiempos de respuesta varían de acuerdo con el tipo de contrato que se mantenga con Ondú:



<b>NIVELES DE SERVICIO</b>	<b>CLASIFICACION DE INCIDENTE</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
<b>SLA ESTÁNDAR (Servicios gestionados)</b> <b>9 x 5</b>	SEVERIDAD 1	2 HORAS
	SEVERIDAD 2	4 HORAS
	SEVERIDAD 3	8 HORAS
	SEVERIDAD 4	24 HORAS
<b>SLA PREMIUM (Servicios gestionados)</b> <b>24 x 7</b>	SEVERIDAD 1	1 HORA
	SEVERIDAD 2	3 HORAS
	SEVERIDAD 3	6 HORAS
	SEVERIDAD 4	8 HORAS
<b>SLA HELP DESK</b> <b>9 x 5</b>	SEVERIDAD 1	3 HORAS
	SEVERIDAD 2	3 HORAS
	SEVERIDAD 3	3 HORAS
	SEVERIDAD 4	48 HORAS

### 3. Tiempos de Espera

Los tiempos de espera: son los tiempos máximos en los cuales el técnico mantendrá abierto un ticket que se encuentre en estado esperando respuesta del usuario. A continuación, se detalla cuando un ticket se encuentra en estado esperando respuesta de usuario:

- Si el técnico ha hecho una consulta a través del portal de usuario y no hay respuesta, se procederá a cerrar el ticket luego de 3 días laborales.
- Si el técnico intenta contactar al usuario vía telefónica o por mensaje y no hay respuesta, se procederá a cerrar el ticket luego de 3 días laborales.
- Si el técnico logra establecer contacto con el usuario, pero este indica que no cuenta con disponibilidad para la revisión en ese momento y no se concreta una fecha/hora, se procederá a cerrar el ticket luego de 3 días laborales.

**NOTA:** En todos estos casos, el usuario deberá volver a generar un ticket para retomar la atención.



#### 4. Tiempo de Confirmación de Resolución

Tiempo de confirmación de resolución: es el tiempo máximo en el cual el usuario responde al técnico para informarle si la solución del ticket fue correcta o no. En caso de no confirmar la resolución, el ticket se cerrará automáticamente en 72 horas y será tomado como una resolución satisfactoria.

#### 5. Niveles de Escalamiento

En caso de no recibir una atención oportuna en base a los tiempos de atención estipulados, puede reportar la novedad a los siguientes niveles de escalamiento de acuerdo con el tiempo que haya transcurrido desde que realizó la solicitud:

##### Soporte de Primer Nivel:

Se ingresa la solicitud de servicio o soporte a través del Service Desk por cualquiera de los siguientes medios:

Mesa de servicio:	<a href="https://sos.onducloud.com">https://sos.onducloud.com</a>
Correo electrónico:	<a href="mailto:sos@ondu.cloud">sos@ondu.cloud</a>
Teléfono:	043710215
Tiempo de respuesta:	2 horas

##### Soporte de Segundo Nivel:

Contacto	Johanna Flores
Cargo:	Coordinadora Técnica
Correo electrónico:	<a href="mailto:jflores@ondu.com.ec">jflores@ondu.com.ec</a>
Teléfono:	0986340821
Tiempo de respuesta:	3 horas

##### Soporte de Tercer Nivel:

Contacto	Alex Miranda
Cargo:	Gerente Técnico
Correo electrónico:	<a href="mailto:amiranda@ondu.com.ec">amiranda@ondu.com.ec</a>
Teléfono:	0987212696
Tiempo de respuesta:	5 horas

##### Soporte de Tercer Nivel:

Contacto	Ejecutivo Comercial Asignado
Correo electrónico:	<a href="mailto:ventas@ondu.com.ec">ventas@ondu.com.ec</a>
Tiempo de respuesta:	7 horas

**Soporte de Cuarto Nivel:**

<b>Contacto</b>	Bruno Sánchez
<b>Cargo:</b>	Gerente Comercial
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:bsanchez@ondu.com.ec">bsanchez@ondu.com.ec</a>
<b>Teléfono:</b>	0999904284
<b>Tiempo de respuesta:</b>	9 horas

**Soporte de Quinto Nivel:**

<b>Contacto</b>	Oscar Suárez
<b>Cargo:</b>	Gerente General
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:osuarez@ondu.com.ec">osuarez@ondu.com.ec</a>
<b>Teléfono:</b>	0999421966
<b>Tiempo de respuesta:</b>	11 horas