

Esquema de soporte y SLA's para Comercios Payvalida.

- **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 Lun-Vie 8:00 - 19:00
Soporte Administrativo	Solicitudes o incidentes asociados a procesos de conciliaciones, dispersión, facturación y solicitud de documentación (Rut, Nit, etc).	admin.co@payvalida.com Lun-Vie 8:00 - 19:00
Recarga de Bolsa Cashout	Solicitudes de recarga de bolsas para retiros	gestion.cashout@payvalida.com 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.

- **Tiempos de respuesta.**

Solicitud	Descripción	Tiempo de Respuesta
Urgente	Indisponibilidad total del servicio o incidente de seguridad.	30 Minutos En horario 7X24
Alta	Fallas puntuales del servicio	4 Horas En horario 5X8
Normal	Problemas en conciliaciones o transacciones	Next Business Day En horario 5X8
Baja	Consultas de tipo informativo o solicitud de acompañamiento para actividades puntuales por parte del cliente.	2 Business Day En horario 5X8

*En caso de incumplimiento de los SLA's, por favor escribir a pqrs@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**

