



Acuerdo sobre el nivel de servicio global de CitNOW

Referencia/s: Condiciones de uso; Política de
protección de datos

Fecha	Comentario	Quién
03/10/2017	Versión de lanzamiento (reemplaza a todas las versiones anteriores de 2.x)	RD
29/11/2017	Enmiendas generales para complementar los anexos A y B RD	RD
13/02/2018	Enmienda de menor importancia a la tabla 14.1 y notas asociadas	RD

Índice

1. [Declaración de la versión](#)
2. [Asistencia de primera línea](#)
3. [Sede de CitNOW](#)
4. [Oficinas regionales de CitNOW](#)
5. [Distribuidor de CitNOW](#)
6. [Cliente](#)
7. [Autoayuda y asistencia](#)
8. [Asistencia de segunda línea](#)
9. [Respuesta, escalada y tiempo de resolución objetivo](#)
10. [Niveles de asistencia \(Categorías\)](#)
11. [Niveles de peticiones \(Definiciones\)](#)
12. [Departamentos, escalada y Acuerdo de nivel de operaciones](#)
13. [Disponibilidad del servicio](#)
14. [Cumplimiento de los pedidos](#)

1. Declaración de la versión

1.1

CitNOW se reserva el derecho a revisar secciones del Acuerdo sobre el nivel de servicio global de CitNOW de vez en cuando y, en todos los casos, se aplicará la versión publicada del acuerdo.

En los enlaces siguientes puede encontrar el Acuerdo sobre el nivel de servicio global de CitNOW, los Términos y condiciones y la Política de protección de datos para cada región:

Documento	Idioma	Enlace
Acuerdo sobre el nivel de servicio global	Inglés	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-global-sla-february2018-english.pdf
	Español	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-global-sla-february2018-spanish.pdf
Condiciones de uso en el Reino Unido	Inglés	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-terms-of-use-september2017-english.pdf
	Español	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-terms-of-use-september2017-spanish.pdf
Política de protección de datos en el Reino Unido	Inglés	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-data-protection-policy-july2018-english.pdf
	Español	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-data-protection-policy-july2018-spanish.pdf
Ficha de servicios online	Inglés	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-online-services-factsheet-september2017-english.pdf
	Español	https://www.citnow.com/policy/citnow-iberia/pdf/citnow-iberia-online-services-factsheet-september2017-spanish.pdf

2. Asistencia de primera línea

2.1

La prestación de asistencia de primera línea para clientes en todo el mundo es la que se indica a continuación:

País	Asistencia de primera línea por	Autoayuda y asistencia
Australia	Distribuidor de CitNOW	Aprendizaje virtual del Panel de control de CitNOW Lecciones rápidas del Panel de control de CitNOW Base de conocimientos del Panel de Control de CitNOW
Austria	Oficina regional de CitNOW	
Bélgica	Oficina regional de CitNOW	
Canadá	Distribuidor de CitNOW	
China	Distribuidor de CitNOW	
Francia	Oficina regional de CitNOW	
Alemania	Oficina regional de CitNOW	

País	Asistencia de primera línea por	Autoayuda y asistencia
Irlanda	Distribuidor de CitNOW	<p data-bbox="975 954 1294 1070">Aprendizaje virtual del Panel de control de CitNOW</p> <p data-bbox="975 1122 1286 1238">Lecciones rápidas del Panel de control de CitNOW</p> <p data-bbox="975 1290 1310 1406">Base de conocimientos del Panel de Control de CitNOW</p>
Italia	Oficina regional de CitNOW	
Japón	Distribuidor de CitNOW	
Luxemburgo	Oficina regional de CitNOW	
Portugal	Oficina regional de CitNOW	
Sudáfrica	Distribuidor de CitNOW	
España	Oficina regional de CitNOW	
Suiza	Oficina regional de CitNOW	
Países Bajos	Oficina regional de CitNOW	

País	Asistencia de primera línea por	Autoayuda y asistencia
Reino Unido	Sede de CitNOW	Aprendizaje virtual del Panel de control de CitNOW
EE. UU.	Distribuidor de CitNOW	Lecciones rápidas del Panel de control de CitNOW
Cualquiera	Cliente	Base de conocimientos del Panel de Control de CitNOW

CitNOW supervisa la adopción del servicio en regiones internacionales y amplía sus recursos en función de la demanda a su criterio.

Para países no enumerados anteriormente, póngase en contacto con la sede de CitNOW.

2.1 Ponerse en contacto con la asistencia de primera línea

Puede accederse a la asistencia de primera línea mediante el Formulario de petición de ayuda que se encuentra en el Panel de control de CitNOW, llamando por teléfono o enviando un mensaje de correo electrónico al proveedor enumerado anteriormente (ver secciones 3, 4, 5 y 6).

3. Sede de CitNOW

CitNOW dispone de una línea telefónica y una dirección de correo electrónico dedicadas para clientes nacionales e internacionales supervisadas por el equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW durante el horario comercial del Reino Unido.

3.1 Idioma

El equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW presta asistencia de primera línea en inglés.

Las peticiones de asistencia por escrito en otros idiomas se reasignarán a un equipo de la oficina regional de CitNOW, a un minorista de CitNOW o se traducirán antes de emitir un análisis. Las resoluciones de peticiones traducidas se proporcionarán en inglés.

3.2 Horario comercial del Reino Unido (sede)

Huso horario	Disponibilidad	Excepciones
GMT/BST	9:00 a 17:30 De lunes a viernes	Días festivos en Inglaterra y Gales

3.3 El Panel de control de CitNOW

Las peticiones de asistencia enviadas mediante el formulario de petición de ayuda que se encuentra en el Panel de control de CitNOW se asignarán automáticamente al equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW o al equipo adecuado de la oficina regional de CitNOW cuando proceda.

3.4 Llamada

Número	Opción de IVR	Idioma de IVR	Idioma de IVR
+44 (0)118 997 7740	2	Inglés	Buzón de voz

Para la llamada inicial se requerirá completar un proceso de recopilación de datos básicos con un miembro del equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW antes de emitir un análisis y una resolución.

Para las llamadas fuera del horario de atención y cuando el equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW no esté disponible para contestar la llamada inmediatamente, la persona que realiza la llamada tendrá la opción de dejar un mensaje en el buzón de voz. El buzón de voz crea automáticamente una petición de asistencia.

3.5 Correo electrónico

Dirección de correo electrónico	Idioma de respuesta automatizada
help@citnow.com	Inglés

A fin de ayudar al equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW a resolver la petición de asistencia lo más rápido y eficiente posible, el remitente recibirá automáticamente una contestación redirigiéndole a un formulario online. La petición de asistencia se analizará una vez que se hayan contestado y enviado las preguntas adicionales.

3.6 Proceso de asistencia de primera línea

En la mayoría de casos, las peticiones de asistencia de primera línea se resolverán proporcionando orientación y artículos relevantes. La respuesta, escalada y tiempo de resolución objetivo para las peticiones de asistencia de primera línea estarán sujetos al horario comercial del Reino Unido.

Si la asistencia de primera línea no pudiera resolver la petición, esta se escalará internamente a la asistencia de segunda línea (nivel 2).

El proceso se explica en detalle en las secciones 9, 10, 11 y 12.

4. Oficinas regionales de CitNOW

CitNOW dispone de líneas telefónicas y direcciones de correo electrónico dedicadas para clientes internacionales en países específicos supervisadas por los equipos de las oficinas regionales de CitNOW durante el horario comercial local.

4.1 Países

Los equipos de las oficinas regionales de CitNOW prestan asistencia de primera línea en los países siguientes:

Oficina regional	Países
CitNOW Benelux	Bélgica (neerlandés), Luxemburgo y los Países Bajos
CitNOW DACH	Austria, Alemania y Suiza (alemán)
CitNOW Francia	Bélgica (francés), Francia y Suiza (francés)
CitNOW Iberia	Portugal y España
CitNOW Italia	Italia y Suiza (italiano)

4.2 Idioma

Los equipos de las oficinas regionales de CitNOW prestan asistencia de primera línea en los idiomas siguientes:

Oficina regional	Idioma principal	Idioma secundario
CitNOW Benelux	Neerlandés	Inglés
CitNOW DACH	Alemán	Inglés

Oficina regional	Idioma principal	Idioma secundario
CitNOW France	Francés	Inglés
CitNOW Iberia	Español y portugués	Inglés
CitNOW Italy	Italiano	Inglés

Las peticiones de asistencia por escrito en otros idiomas se reasignarán al equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW o a otro equipo de la oficina regional de CitNOW.

4.3 Horario comercial local

Oficina regional	Huso horario	Disponibilidad	Excepciones
CitNOW Benelux	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos
CitNOW DACH	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos
CitNOW Francia	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos

Oficina regional	Huso horario	Disponibilidad	Excepciones
CitNOW Benelux	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos
CitNOW Iberia	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos
CitNOW Italia	CET/CEST	9:00 a 17:30 de lunes a viernes	Días festivos

4.4 El Panel de control de CitNOW

Las peticiones de asistencia enviadas mediante el formulario de petición de ayuda que se encuentra en el Panel de control de CitNOW se asignarán automáticamente al equipo adecuado de la oficina regional de CitNOW cuando proceda.

4.5 Llamada

Oficina regional	Número	Ciudad	Idioma de Idioma	Idioma de IVR	Fuera del horario de atención
CitNOW Benelux	020 8081835	Ámsterdam	Neerlandés	2	Buzón de voz
CitNOW DACH	030 30807401	Berlín	Alemán	2	Buzón de voz
CitNOW Francia	01 86266206	París	Francés	2	Buzón de voz
CitNOW Iberia	091 1988432	Madrid	Español	2	Buzón de voz
	030 880 4905	N/A – Nacional	Portugués	2	Buzón de voz

Oficina regional	Número	Ciudad	Idioma de Idioma	Idioma de IVR	Out of Hours
CitNOW Italia	06 94500475	Roma	Italiano	2	Buzón de voz

Para la llamada inicial se requerirá completar un proceso de recopilación de datos básicos con el equipo de la oficina regional de CitNOW antes de emitir un análisis y una resolución.

Para las llamadas fuera del horario de atención y cuando el equipo de la oficina regional de CitNOW no esté disponible para contestar la llamada inmediatamente, la persona que realiza la llamada tendrá la opción de dejar un mensaje en el buzón de voz. El buzón de voz crea automáticamente una petición de asistencia.

4.6 Correo electrónico

Oficina regional	Correo electrónico	Idioma de respuesta automatizada
CitNOW Benelux	support-benelux@citnow.com	Neerlandés
CitNOW DACH	support-dach@citnow.com	Alemán
CitNOW Francia	support-france@citnow.com	Francés
CitNOW Iberia	support-iberia@citnow.com	Español
CitNOW Italia	support-italy@citnow.com	Italiano

4.7 Proceso de asistencia de primera línea

En la mayoría de casos, las peticiones de asistencia de primera línea se resolverán proporcionando orientación y artículos relevantes. La respuesta, escalada y tiempo de resolución objetivo para las peticiones de asistencia de primera línea estarán sujetos al horario comercial local.

Si la asistencia de primera línea no pudiera resolver la petición, esta se escalará a la asistencia de segunda línea (nivel 2) con sede en el Reino Unido.

El proceso se explica en detalle en las secciones 9, 10, 11 y 12.

5. Distribuidor de CitNOW

El distribuidor de CitNOW prestará asistencia de primera línea. En este caso, este acuerdo no cubre la prestación de asistencia de primera línea.

Si la asistencia de primera línea del distribuidor no pudiera resolver una petición, esta se escalará a la asistencia de segunda línea de CitNOW (nivel 2) con sede en el Reino Unido.

5.1 Países

Los distribuidores de CitNOW prestarán asistencia de primera línea en los países siguientes:

Oficina regional	Países
Automotive Loyalty Marketing	Canadá
Compatible Automotive	Sudáfrica
Elsworth Family Acquisitions	Australia
MCON	China y Japón

Oficina regional	Países
Next Solutions	Irlanda

Los datos de contacto completos del distribuidor están disponibles bajo petición.

6. Cliente

6.1

Los grupos del cliente pueden optar a prestar asistencia de primera línea internamente nominando a un contacto clave o a través de su equipo de asistencia informática. En este caso, este acuerdo no cubre la prestación de asistencia de primera línea.

Si la asistencia de primera línea del cliente no pudiera resolver una petición, esta se escalará a la asistencia de segunda línea de CitNOW (nivel 2) con sede en el Reino Unido.

If a request cannot be resolved by the client's first line support, it will be escalated to CitNOW second line support (tier 2) based in the UK.

7. Autoayuda y asistencia

Los módulos de aprendizaje virtual, las lecciones rápidas y los artículos de la base de conocimientos han sido diseñados para cubrir un 95 % de las peticiones de asistencia de primera línea de nuestros clientes en base a un análisis continuo de las peticiones recibidas en los seis meses previos.

CitNOW supervisa la adopción del servicio en regiones internacionales y revisa los idiomas de los módulos y de los artículos en función de la demanda a su criterio.

7.1 Aprendizaje virtual del Panel de control de CitNOW

El abanico de módulos de aprendizaje virtual de CitNOW se ha diseñado para prestar asistencia a través de un breve aprendizaje informativo e instructivo, disponible 24/7, a fin de ayudar a la comunidad de usuarios cuando lo necesite.

7.1.1 Ejemplos de módulos

Nombre del módulo	Descripción
Introducción a CitNOW	En este módulo explicaremos por qué CitNOW es una herramienta clave para su negocio para captar a clientes y le mostraremos cómo puede utilizarse en Ventas y Postventa.

Nombre del módulo	Descripción
CitNOW Ventas	En este módulo explicaremos las Ventas de CitNOW, cómo funcionan, las mejores prácticas para crear una presentación perfecta y demostraremos cómo puede utilizarse para algo más que simplemente responder a una consulta inicial.
CitNOW Taller	En este módulo explicaremos el Taller de CitNOW y cómo puede mostrar con claridad a sus clientes cualquier trabajo que sea necesario realizar en su vehículo.

Tras completar cada módulo, se le proporcionará un certificado confirmando su finalización que podrá imprimir. Una vez que haya llegado al final del módulo, cierre la ventana y regrese al Panel de control.

Los módulos de aprendizaje virtual están disponibles en inglés.

7.2 Lecciones rápidas del Panel de control de CitNOW

Se trata de nuevos módulos más cortos de unos 2-3 minutos diseñados para ofrecer una visión general de un proceso o una técnica específicos.

Las lecciones rápidas están disponibles en inglés.

7.3 Base de conocimientos del Panel de Control de CitNOW

El Panel de control de CitNOW proporciona acceso a una base completa de conocimientos que incluye artículos que abarcan una gama de preguntas más frecuentes (Preguntas frecuentes).

Los artículos de la base de conocimientos están disponibles en inglés y en los siguientes idiomas adicionales: neerlandés, francés, alemán, italiano, portugués y español. Los artículos traducidos de la base de conocimientos estarán disponibles en un plazo de 15 días laborables desde la publicación del artículo de referencia en inglés.

8. Asistencia de segunda línea (nivel 2)

El equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW presta asistencia de segunda línea (nivel 2).

8.1 Idioma

El equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW presta asistencia de segunda línea únicamente en inglés.

8.2 Horario comercial del Reino Unido

Huso horario	Disponibilidad	Excepciones
GMT/BST	9:00 a 17:30 De lunes a viernes	Días festivos en Inglaterra y Gales

8.3 Llamada

Número	Opción de IVR	Idioma de IVR	Idioma de IVR
+44 (0)118 997 7740	2	Inglés	Buzón de voz

Para las llamadas fuera del horario de atención y cuando el equipo de Atención al cliente de la sede de CitNOW no esté disponible para contestar la llamada inmediatamente, la persona que realiza la llamada tendrá la opción de dejar un mensaje en el buzón de voz. El buzón de voz crea automáticamente una petición de asistencia.

8.4 Correo electrónico

Dirección de correo electrónico	Idioma de respuesta automatizada
help@citnow.com	Inglés

Un proceso automatizado identifica mensajes de correo electrónico entrantes de las oficinas regionales de CitNOW, los distribuidores de CitNOW y los equipos de asistencia informática del cliente, evitando el proceso de primera línea.

8.5 Proceso de asistencia de segunda línea (nivel 2)

Las peticiones de asistencia de segunda línea (nivel 2) se resolverán en la mayoría de los casos ofreciendo orientación técnica. La respuesta, escalada y tiempo de resolución objetivo para las peticiones de asistencia de segunda línea (nivel 2) estarán sujetos al horario comercial del Reino Unido.

Si la asistencia de segunda línea (nivel 2) no pudiera resolver la petición, esta se escalará internamente a la asistencia de tercera línea (nivel 3).

El proceso se explica en detalle en las secciones 9, 10, 11 y 12.

9. Respuesta, escalada y tiempo de resolución objetivo

CitNOW utilizará medios comerciales razonables para responder, escalar y resolver peticiones de asistencia y problemas dentro de los plazos establecidos más abajo. Las duraciones especificadas a continuación se aplican en horario comercial.

Canal de peticiones entrantes de asistencia	Prioridad predeterminada	Inicio del ANS
Panel de control de CitNOW - Formulario de petición de ayuda	Media	Recibo

Canal de peticiones entrantes de asistencia	Prioridad predeterminada	Inicio del ANS
Correo electrónico	Baja	Post protocolo de intervención
Llamada	Baja	Inmediata
Buzón de voz	Media	Recibo

Caso: CitNOW utiliza Salesforce Service Cloud para gestionar las peticiones de asistencia del cliente (ver la sección de departamentos, escalada y Acuerdo de nivel de operaciones).

Protocolo de intervención: las peticiones de asistencia enviadas por correo electrónico exigen un proceso adicional antes del análisis. Es por ello que la prioridad predeterminada del caso para peticiones por correo electrónico es baja.

Durante el análisis inicial, la prioridad predeterminada se evaluará frente al nivel de peticiones de asistencia (ver niveles de peticiones) y la prioridad cambiará tal y como sea necesario de conformidad con la opinión razonable del equipo de CitNOW en ese momento.

		Tiempo objetivo (horario comercial)		
Prioridad del caso	Descripción	Respuesta	Escalada	Resolución
1	Crítica	2	0	4
2	Alta	2	4	8
3	Media	2	8	16
4	Baja	2	16	24
5	Otro	2	No aplicable	No aplicable

CitNOW debe utilizar medios comerciales razonables para responder, escalar y resolver peticiones de asistencia y problemas dentro de los plazos establecidos anteriormente.

Respuesta: comunicación oral o escrita para confirmar recibo de la petición de asistencia.

Escalada: la escalada de las peticiones de asistencia desde la asistencia de primera línea a la asistencia de segunda línea y desde la asistencia de segunda línea a la asistencia de tercera línea o asistencia del socio externo.

Resolución: la prestación de orientación (oral o escrita) y de artículos de la base de conocimientos. La implementación de una solución alternativa. La provisión de reparaciones de software a través de un cambio de ingeniería.

9.1 Excepciones de resolución

CitNOW colabora con varios socios externos para permitir la prestación de servicios integrados para nuestros clientes. Cuando se requiere escalar a la asistencia del socio externo, no se aplicará el tiempo de resolución objetivo si alguna de las afirmaciones siguientes fuera cierta: El cliente cuenta con un acuerdo existente sobre el nivel de servicio con el tercero; CitNOW no cuenta con un acuerdo sobre el nivel de servicio con el tercero. Los acuerdos sobre el nivel de servicio con terceros de CitNOW están disponibles bajo petición.

9.2 Pausa en el tiempo de resolución

El tiempo de resolución también se parará por los motivos siguientes:

Prioridad del caso	Aplicable	Motivo de la pausa del ANS	Estado del caso
1	No	-	-
2-4	Sí	Caso en espera del cliente, el equipo de asistencia del cliente o la respuesta del distribuidor	Pendiente
		Caso escalado desde la asistencia de segunda línea a la asistencia de tercera línea	En espera
5	No	-	-

10. Niveles de asistencia (categorías)

10.1

El nivel de asistencia se categoriza como se muestra a continuación:

Nivel de asistencia	Nivel	Inicio del ANS
Asistencia de primera línea (ver sección 2)	1	Actividades de asistencia normal incluyendo (pero sin limitarse a): contacto con el cliente; atender llamadas entrantes (si procede, ver la sección de Canales) y recibir correos electrónicos; recopilación de datos básicos (datos de emisión, códigos de error, impacto, medidas adoptadas por el cliente); emitir análisis y resolución empleando procesos estándar; selección y provisión de artículos de orientación y base de conocimientos; y escalada a la asistencia de segunda línea.

Nivel de asistencia	Nivel	Inicio del ANS
Asistencia de segunda línea (atención al cliente)	2	<p>Actividades de asistencia intermedia incluyendo (pero sin limitarse a): escaladas desde oficinas regionales de CitNOW, distribuidores de CitNOW y asistencia de primera línea del cliente; recopilación de datos avanzados; escalada a la asistencia de tercera línea (nivel 3); escalada a la asistencia del Socio externo; comunicación de resoluciones implementadas a la asistencia de primera línea.</p>
Asistencia de segunda línea (Operaciones técnicas)	3	<p>Actividades de asistencia avanzada incluyendo (pero sin limitarse a): escaladas desde la asistencia de primera línea y la asistencia de segunda línea (nivel 2); evaluación de las medidas por parte de la asistencia de segunda línea y de la información y pruebas adquiridas; resolución avanzada de problemas; escalada a la asistencia de tercera línea; implementación de soluciones alternativas; gestión de problemas; gestión del informe de fallos de software; provisión de reparaciones de software a través de parches suministrados por la asistencia de tercera línea.</p>

Nivel de asistencia	Nivel	Inicio del ANS
Asistencia de tercera línea (Desarrollo)	4	Actividades de asistencia de expertos en sistemas incluidas (pero sin limitarse a): escaladas desde la asistencia de segunda línea; resolución de fallos de software a través de la provisión de soluciones alternativas o reparaciones de software.
Asistencia del socio externo (tercero)	N/A	Actividades de asistencia de especialistas por parte de un tercero para permitir a CitNOW que resuelva los problemas empleando procesos estándar.

Nivel: categoría adicional para permitir la subdivisión del nivel de asistencia.

11. Niveles de peticiones (definiciones)

11.1

Los niveles de peticiones de asistencia se categorizarán como sigue de conformidad con la opinión razonable del equipo de Atención al cliente de CitNOW en el momento de recibir cada petición.

Los niveles de peticiones se categorizan como se muestra a continuación

Prioridad del caso	Prioridad predeterminada	Definición estándar de CitNOW
1	Crítica	Server (multiple locations)
2	Alta	Location (multiple users)
3	Media	User (single user)
4	Baja	Administración
5	Otra	Otra

Prioridad del caso	Definición detallada
1/2	<p>El sistema se encuentra gravemente deteriorado, por ejemplo, el cliente es incapaz de acceder a las funciones esenciales de los servicios de CitNOW y no puede cargar o enviar vídeos ni imágenes.</p> <p>Nota: esto excluye problemas informáticos del cliente, los cuales se categorizan por separado más adelante.</p>

Prioridad del caso	Definición detallada
2/3	<p>El sistema se encuentra deteriorado, por ejemplo, el cliente es incapaz de iniciar sesión o acceder al Panel de control de CitNOW en www.citnow.com O, cuando inicia sesión en el Panel de control, la navegación se ve afectada hasta tal punto que el cliente es incapaz de acceder o reproducir sus vídeos, imágenes o informes.</p> <p>Nota 1: el cliente aún puede acceder a las funciones esenciales de la app de CitNOW y puede cargar o enviar vídeos e imágenes.</p> <p>Nota 2: esto excluye problemas informáticos del cliente, los cuales se categorizan por separado más adelante.</p>
4	<p>Un problema operativo no urgente que requiere soporte por parte del equipo de Atención al cliente de CitNOW incluidos, pero sin limitarse a, lo siguiente: administración de usuarios; administración de informes; orientación sobre productos en general y soporte; integración con sistemas de terceros.</p>
5	<p>Problema informático relacionado con la ubicación del cliente: la app de CitNOW no funcionará como resultado de la falta de wifi o de una wifi defectuosa; la infraestructura informática de la ubicación restringe o previene el uso de la app de CitNOW y el acceso al Panel de control de CitNOW.</p> <p>Problema informático relacionado con la infraestructura del cliente: la infraestructura informática del cliente (varias ubicaciones) restringe o previene el uso de la app de CitNOW y el acceso al Panel de control de CitNOW.</p>

Prioridad del caso	Definición detallada
	<p>Nota: CitNOW proporcionará información técnica; el cliente es responsable de la resolución.</p>
5	<p>El envío de ideas para mejora de un producto o servicio; peticiones de funciones y servicios adicionales.</p> <p>Nota: CitNOW proporciona productos y servicios comerciales disponibles (COTS) y, como tal, se reconocerán dichas peticiones y se presentarán al equipo de Desarrollo de productos, aunque no se aprobará ningún compromiso para su provisión.</p>
5	<p>Pedidos de suscripciones, funciones adicionales, personalización y formación.</p> <p>Nota: Ver la sección de Pedidos.</p>

12. Departamentos, escalada y acuerdo de nivel de operaciones

Las responsabilidades del departamento de Atención al cliente de CitNOW son las siguientes:

Departamento	Responsabilidades
Atención al cliente	Asistencia de primera línea
	Asistencia de segunda línea (nivel 2)
Operaciones Técnicas	Asistencia de segunda línea (nivel 3)
Desarrollo	Asistencia de tercera línea

12.1 Escalada

En el caso de que el cliente se plantee dudas con relación a los avances de CitNOW en torno a una petición de asistencia en especial o con cualquier otra cuestión relacionada con la prestación de asistencia, este podrá plantear dichas dudas a CitNOW siguiendo la siguiente ruta de escalada:

Departamento	Nombre	Cargo
Atención al cliente	James Hetherington	Director de Atención al cliente
	Sarah Sylvester	Head os Servicio al cliente

Departamento	Nombre	Cargo
Operaciones Técnicas	George Irvine	Director de Operaciones Técnicas
	Colin Tinto	Director general tecnológico (CTO)
Desarrollo	Colin Hamilton	Director de Desarrollo
	Colin Tinto	Director general tecnológico (CTO)

12.2 Acuerdo de nivel de operaciones

CitNOW se sirve de Salesforce Service Cloud para gestionar las peticiones de asistencia del cliente. Cada petición de asistencia se registra en un caso matriz, el cual también podría contener uno o más casos de filial debido a la escalada.

Los casos de filial escalados también podrían tener una entrada en JIRA asociada.

El tiempo objetivo del acuerdo de nivel de operaciones interno de CitNOW coincide con el del acuerdo sobre el nivel de servicio como sigue:

		Tiempo objetivo (horario comercial)		
Departamento	Sistema de gestión	Respuesta	Escalada	Resolución
Atención al cliente	Salesforce Service Cloud - Caso matriz	Sí	Sí	Sí
Operaciones Técnicas	Salesforce Service Cloud - Caso de filial	-	-	Sí
Desarrollo	JIRA - Petición de desarrollo	-	-	Sí

*Sujeto a la aceptación de la petición de asistencia escalada, el departamento de Desarrollo debe utilizar medios comerciales razonables para resolver problemas dentro de los plazos establecidos por el Acuerdo de nivel de servicio (ANS) (ver respuesta, escalada y tiempos de resolución objetivos). La implementación de soluciones alternativas y reparaciones que permitan la resolución también estará sujeta al mantenimiento actual y a un programa de lanzamiento.

13. Disponibilidad del servicio

CitNOW utiliza servidores escalables basados en la nube proporcionados por Amazon Web Services (AWS) y Rackspace para prestar un servicio mundial resistente y adherirse a los requisitos regionales de cumplimiento y de residencia de los datos.

CitNOW debe utilizar medios comerciales razonables para hacer sus servicios disponibles con un porcentaje anual de disponibilidad del 99 % como mínimo.

La disponibilidad del servicio también está sujeta al programa de mantenimiento de CitNOW. Siempre que sea posible, se realizarán las tareas de mantenimiento programado fuera del horario comercial local aplicable (ver el horario commercial).

13.1 Supervisión

CitNOW utiliza una gama de aplicaciones de supervisión para garantizar la disponibilidad de sus servicios. En caso de que se produzca un problema de servicio, se enviarán notificaciones automáticas al director de Operaciones Técnicas, al director de Operaciones de Desarrollo y al director general tecnológico (CTO).

13.2 Notificaciones

El servicio de notificación automática de CitNOW (CPNS) entrega mensajes en el dispositivo incluidas actualizaciones de las apps y notificaciones sobre la disponibilidad del servicio. El Panel de control de CitNOW muestra banners, como próximas actualizaciones del servicio.

14. Cumplimiento de los pedidos

CitNOW debe utilizar medios comerciales razonables para cumplir los pedidos de suscripciones, funciones, datos y formación. Todos los pedidos están sujetos a un contrato, al pago de las tarifas aplicables y al cumplimiento durante el horario comercial del Reino Unido.

14.1 Ejemplo de pedidos

Pedido	Tiempo objetivo (días laborables)
Suscripción a CitNOW	2
Suscripción a CitNOW y Kit (Reino Unido y UE)	5
Función de nivel 1 (SMS, Multiparte y Califique este vídeo)	5
Función de nivel 2 (película pre/post vídeo, página de la presentación en vídeo y del fin del vídeo, y plantillas de correos electrónicos)	20
Datos y emisión de informes (informes personalizados)	20*
Formación de la Academia ("Conceptos básicos", "Desarrollo de las capacidades" y "Formación de las mejores prácticas")	30**

Pedido	Tiempo objetivo (días laborables)
Integración con el eVHC o solución web de un tercero	30

*Sujeto al ciclo de lanzamiento de datos.

**Depende de la integración con el eVHC o solución web de un tercero donde se aplique.