

SPS COMMERCE

**PLANES DE PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE EN LA GESTIÓN DE PROVEEDORES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | IMPLEMENTACIÓN | SOPORTE |
|  |  |  |
| STANDARD**Incluido con el Servicio de gestión**Incluye las siguientes actividades de soporte e implementación que ofrece SPS |  |  |
| **RECURSOS DE AUTOSERVICIO**Recursos del Centro de implementaciónHerramienta de administración de proyectosComienzo del proyecto formal**DESARROLLO DE SOLUCIONES DE LA RED UNIVERSAL**UN101Confirmación del alcance de la redRevisión de las funciones del sistemaRevisión de las reglas comerciales**CONOCIMIENTO DE LA RED MINORISTA**Conocimiento de los requisitos de los socios comercialesTransición de lanzamiento coordinado para múltiples partes y centro de producciónConfiguración de mensajes | **RECURSOS DE AUTOSERVICIO**Acceso al Centro de asistencia las 24 horas, los 7 días de la semanaMensajes automáticos para el cliente**RECURSOS DE SOPORTE**Recurso de configuración asignado en la Gestión de la redTeléfono, correo electrónico y chat durante el horario comercial principalTiempos de respuesta por correo electrónico de 48 horasPresentación de informes de gestión**SOPORTE DE LA RED MINORISTA**Administración de los cambios que realizan los socios comercialesDisponibilidad del Centro de datos del 99.9 %Acceso a más de 60 000 socios comercialesHerramientas de supervisión integral del sistema y de los datosSupervisión de datos las 24 horas, los 7 días de la semanaIntervención basada en los empleados y resolución de problemasAtención al cliente con base en EE. UU. en inglés, español, francés, mandarín y cantonés |
|  |  |  |
| STANDARD PLUSSe aplican tarifas mensuales adicionalesIncluye todos los servicios incorporados en Standard Plan y las siguientes actividades de soporte e implementación que ofrece SPS |  |  |
| **SERVICIOS PROFESIONALES**Equipo de proyectos de SPS asignandoInformes de estados semanalesPlan de proyecto con fechas determinadas | **SERVICIOS DE SOPORTE**Recuso de éxito asignadoCapacitación presencial a cargo de un instructorRevisión de éxito anualSoporte por teléfono y por chat las 24 horas, los 7 días de la semanaTiempos de respuestas por correo electrónico de 24 horasDescripción general del soporte de producción |
|  |  |  |
|  |  |  |
| PREMIERSe aplican tarifas mensuales adicionalesIncluye todos los servicios incorporados en Standard Plus Plan y las siguientes actividades de soporte e implementación que ofrece SPS |  |  |
| **SERVICIOS PROFESIONALES**Equipo de proyectos dedicadoRespuestas rápidasDisponibilidad de recursos presencialesDiseño acelerado | **SERVICIOS DE SOPORTE**Revisiones de éxito regularesIntensificación de prioridadesClases o materiales de capacitación personalizadosDisponibilidad de recursos presencialesTiempos de respuestas por correo electrónico de 12 horas |

***En el caso de que se presenten incoherencias o discrepancias entre la versión en inglés y cualquier otra versión de este Acuerdo, prevalecerá la versión en inglés.***