

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 implementación  Herramienta de administración de proyectos  Comienzo del proyecto formal  **DESARROLLO DE SOLUCIONES DE LA RED UNIVERSAL**  UN101  Confirmación del alcance de la red  Revisión de las funciones del sistema  Revisión de las reglas comerciales  **CONOCIMIENTO DE LA RED MINORISTA**  Conocimiento de los requisitos de los socios comerciales  Transición de lanzamiento coordinado para múltiples partes y centro de producción  Configuración de mensajes | **RECURSOS DE AUTOSERVICIO**  Acceso al Centro de asistencia las 24 horas, los 7 días de la semana  Mensajes automáticos para el cliente  **RECURSOS DE SOPORTE**  Recurso de configuración asignado en la Gestión de la red  Teléfono, correo electrónico y chat durante el horario comercial principal  Tiempos de respuesta por correo electrónico de 48 horas  Presentación de informes de gestión  **SOPORTE DE LA RED MINORISTA**  Administración de los cambios que realizan los socios comerciales  Disponibilidad del Centro de datos del 99.9 %  Acceso a más de 60 000 socios comerciales  Herramientas de supervisión integral del sistema y de los datos  Supervisión de datos las 24 horas, los 7 días de la semana  Intervención basada en los empleados y resolución de problemas  Atención al cliente con base en EE. UU. en inglés, español, francés, mandarín y cantonés |
|  |  |  |
| STANDARD PLUS  Se aplican tarifas mensuales adicionales  Incluye 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 asignando  Informes de estados semanales  Plan de proyecto con fechas determinadas | **SERVICIOS DE SOPORTE**  Recuso de éxito asignado  Capacitación presencial a cargo de un instructor  Revisión de éxito anual  Soporte por teléfono y por chat las 24 horas, los 7 días de la semana  Tiempos de respuestas por correo electrónico de 24 horas  Descripción general del soporte de producción |
|  |  |  |
|  |  |  |
| PREMIER  Se aplican tarifas mensuales adicionales  Incluye todos los servicios incorporados en Standard Plus Plan y las siguientes actividades de soporte e implementación que ofrece SPS |  |  |
| **SERVICIOS PROFESIONALES**  Equipo de proyectos dedicado  Respuestas rápidas  Disponibilidad de recursos presenciales  Diseño acelerado | **SERVICIOS DE SOPORTE**  Revisiones de éxito regulares  Intensificación de prioridades  Clases o materiales de capacitación personalizados  Disponibilidad de recursos presenciales  Tiempos 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.***