**STANDARD Plan de participación del cliente**

**Recursos de autoservicio**

Centro de recursos de implementación – Acceso a artefactos, documentación y videos que ayudan a educar sobre el proceso de integración o sobre la solución comprada. Valoramos sus comentarios y continuaremos expandiendo nuestras propuestas como sus representantes de SPS Commerce lo soliciten o indiquen.

Herramienta de administración de proyectos – Herramienta de administración de proyectos basada en una nube que utiliza una interfaz en vivo para proporcionar información actualizada sobre sus proyectos. Esta herramienta ofrece la capacidad de visualizar el estado de los proyectos en tiempo real, y la información sobre las tareas de los proyectos, plazos y dependencias. Cualquier actualización que se realice en los proyectos será visible para todas las partes asociadas al proyecto.

Comienzo del proyecto – Una reunión inicial con su equipo de proyectos y un miembro del equipo de implementación de SPS Commerce. El objetivo del comienzo es revisar de manera conjunta una presentación en la que se explica la metodología de implementación de SPS, y nivelar los recursos del equipo de proyectos.

Desarrollo de soluciones de la red universal

Red universal 101 – SPS detallará los beneficios de la Plataforma de SPS Commerce. En el debate se incluirán la normalización de datos, consideraciones comunes y formatos de datos aplicables. Esto ayudará a destacar los aspectos que abarca su Red universal.

Confirmación del alcance de la red – Un miembro del equipo de proyectos de SPS Commerce se asegurará de que el alcance del proyecto sea adecuado, y de que incluya a todos los socios y documentos que desee incorporar. La zona de red de SPS incluye la estandarización de datos en RSX, mapas para socios comerciales, mapa de red, creación y mantenimiento de los mapas, configuración, comunicación y transformación de datos para los socios comerciales.

Revisión de las funciones del sistema – Todas las funciones y actividades que se gestionen dentro de su sistema se discutirán y se documentarán dentro de la declaración de soluciones. En dicha declaración se incluyen la importación y exportación de datos, registro y configuración necesarios para que los nuevos socios comerciales y todos los flujos de trabajo puedan traducir los datos, y llevar a cabo las actividades comerciales necesarias.

Revisión de las reglas comerciales – Se completará una revisión comercial formal sobre la información que se reúna durante las zonas de red y sistema. Cualquier vacío o limitación se documentará en la declaración de soluciones. Además, el equipo de SPS Commerce revisará las reglas comerciales de la industria, y recomendará cualquier módulo de solución sobre la base de los vacíos identificados.

Declaración de soluciones – Una recomendación de solución formal con base en la información que se proporcione durante la revisión de las zonas de red y sistema, y de las reglas comerciales. Para continuar con las actividades de desarrollo o de prueba, se requiere una firma del patrocinador ejecutivo de su empresa.

**Asesoramiento de la red minorista**

Conocimiento de los requisitos de los socios comerciales — Con la mayor red de comercio minorista, SPS Commerce tiene amplios conocimientos y experiencia sobre cómo perfeccionar el poder de sus sociedades de socios comerciales. SPS hará todo lo posible para proteger a su empresa de la gestión del cambio de los minoristas. Según sea necesario, SPS se comunicará con usted de manera proactiva y discutirá el impacto de los próximos cambios para que usted pueda tomar decisiones informadas.

Transición de lanzamiento coordinado para múltiples partes — Todas las partes involucradas en el proyecto permanecerán en contacto y acordarán una fecha de lanzamiento para la integración. SPS coordinará a todas las partes requeridas.

Configuración de mensajes – SPS Commerce configurará todos los mensajes necesarios para que los datos circulen desde y hasta cada parte involucrada en la integración. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a, las configuraciones AS2, S/FTP y VAN. SPS evaluará la conexión y resolverá los problemas que surjan dentro de nuestros sistemas.

**Recursos de autoservicio para soporte**

Acceso al Centro de asistencia las 24 horas, los 7 días de la semana – Nuestro centro de asistencia en línea las 24 horas, los 7 días de la semana, le ofrece un servicio de preguntas frecuentes, contenido de capacitación, mejores prácticas, así como la posibilidad de notificar problemas, realizar preguntas y proporcionar comentarios sobre productos directamente al equipo de productos de SPS.

Recursos de soporte para el éxito del cliente

Éxito del cliente – Mensajes automáticos específicos. SPS se compromete a garantizar el éxito de todos los clientes. Usted recibirá mensajes específicos de SPS Commerce alertándole de nuevas características y funciones del producto, las mejores prácticas, consejos y trucos, así como correos electrónicos en los que se le proporcionará entrenamiento y orientación para garantizar el éxito con el aprovechamiento de los productos de SPS.

Recurso de configuración asignado en la Gestión de la red – A todos los clientes de la Gestión de la red se les asignará un analista de implementación responsable de encargarse de la implementación, pruebas y capacitación relacionadas con cada configuración de socios comerciales. Esto incluye la administración de un plan de proyectos que se compartirá por adelantado.

Recursos de soporte

Soporte por teléfono, correo electrónico y chat – Un equipo de expertos en productos se encuentra disponible para ayudarlo a resolver problemas y a responder preguntas. Usted puede comunicarse con nuestro equipo de soporte mediante las siguientes formas: chat en línea, teléfono, correo electrónico, así como directamente a través de nuestro centro de asistencia en línea.

Plazo de respuestas por correo electrónico de 48 horas – Plazo de respuestas inicial para todos los correos electrónicos enviados dentro de las 48 horas que se espera que el equipo de soporte de SPS Commerce cumpla. Si surge un problema urgente que requiere una solución inmediata, le recomendamos que llame al +1 888-739-3232.

Gestión del cambio de los socios comerciales – Como los socios comerciales actualizan sus requisitos, SPS le avisará de estos cambios y le garantizará el cumplimiento de las especificaciones de los socios comerciales.

Informes de gestión – SPS Commerce le proporciona capacidades de creación de informes para agregar visibilidad al flujo de datos que se procesa a través de nuestra plataforma. Recibirá información específica para su solución de gestión.

***Presentación de informes de gestión mediante formularios electrónicos:***

Reconciliación de documentos – Descarga consolidada de documentos por tipo y socio comercial.

Presentación de informes de gestión integrada:

Presentación de informes Ad Hoc – Visibilidad de documentos basados en la red y en tiempo real que circulan en la plataforma de SPS Commerce. Informes de errores en documentos y reconocimiento funcional.

Informes de reconciliación – Resúmenes diarios de todos los documentos que le envía SPS Commerce, que SPS Commerce recibe de usted y los documentos actuales no reconocidos. Estos informes se pueden entregar mediante protocolo de transferencia de archivos (PTA) o correo electrónico.

Reconocimientos en tiempo real – Notificación inmediata del estado del documento dentro de la plataforma de SPS junto con la notificación del reconocimiento del socio comercial del documento a través de CSV o de XML.

**STANDARD PLUS Plan de participación del cliente**

**Servicios profesionales**

Equipo de proyectos de SPS Commerce – Se le asignará un equipo de proyectos. Este equipo incluye un gerente de proyectos responsable de la coordinación y la programación diarias de proyectos; un analista comercial responsable del diseño del alcance de la solución y las consultas de RSX; un asesor responsable de la transferencia de datos, integración y la evaluación y la implementación de los socios comerciales; y un ejecutivo de entregas responsable de la satisfacción general del cliente y de la armonización ejecutiva. Este equipo trabaja en un modelo de servicios compartidos, con ~10 % de su tiempo dedicado a asistir a un único proyecto de cliente.

Presentación de informes de estados semanales – El gerente de proyectos proporcionará un ritmo de estados semanales para discutir el proyecto. Usted puede elegir el método de comunicación preferido, como una llamada en conferencia, un informe de estado semanal, un diagrama de Gantt, etc.

Plan de proyecto con fechas determinadas – El gerente de proyectos de SPS Commerce creará un plan de proyecto dentro de la herramienta de administración de proyectos, con base en las tareas y fechas de hitos importantes. Diseñará el plan de acuerdo con los recursos disponibles, los plazos que influyen en las empresas y la propuesta de valor general. Su gerente de proyectos mantendrá la eficacia del plan de proyecto a lo largo de la entrega de la solución.

**Recursos de soporte para el éxito del cliente**

Recurso de éxito — Se le proporcionará un recurso de éxito para los clientes dedicado a garantizar el éxito a través del uso del producto y que dicho producto transmita valor.

Vista general del soporte de producción – Como un nuevo cliente de producción, un experto en productos del equipo de soporte lo guiará a través de una vista general del soporte de producción, explicando claramente las funciones y responsabilidades del equipo de soporte y lo que usted puede esperar una vez que ingrese en el soporte continuo.

Revisiones de éxito anuales – El gerente de éxito del cliente trabajará en estrecha colaboración con usted para comprender el valor que busca alcanzar. Con este entendimiento, se definirá un plan de revisión de éxito, en el que se esbozan las principales objetivos y criterios de éxito que se revisarán anualmente.

Capacitación a cargo de un instructor – Recibirá capacitaciones presenciales, a cargo de un instructor específicas para su organización. Estas capacitaciones pueden ser individuales o grupales.

**Recursos de soporte**

Soporte por teléfono, correo electrónico y chat las 24 horas, los 7 días de la semana – Un equipo de expertos en productos se encuentra disponible para ayudarlo a resolver problemas y responder preguntas las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Usted puede comunicarse con nuestro equipo de soporte mediante chat en línea, teléfono, correo electrónico, así como directamente a través de nuestro centro de asistencia.

Tiempos de respuesta por correo electrónico de 24 horas – Se espera que el equipo de soporte de SPS Commerce cumpla con tiempos de respuesta iniciales para todos los correos electrónicos enviados de las 24 horas. Si surge un problema urgente que requiere una solución inmediata, le recomendamos que llame al +1 888-739-3232.

**PREMIER Plan de participación del cliente**

**Servicios profesionales**

Equipo de proyectos especializado – Se asignará a su proyecto un equipo de proyectos especializado. Este equipo incluirá un gerente de proyectos responsable de la coordinación y la programación diarias de proyectos; un analista comercial responsable del diseño del alcance de la solución y las consultas de RSX; un asesor responsable de la transferencia de datos, integración y la evaluación y la implementación de los socios comerciales; y un ejecutivo de entregas responsable de la satisfacción general del cliente y de la armonización ejecutiva. Estos recursos de SPS se asignarán en un 100 % a su proyecto durante su respectivo seguimiento de propiedad, según lo acordado en el plan del proyecto. Los equipos de proyectos de SPS trabajan 8 horas por día, 5 días a la semana. Los planes de proyectos se ajustarán teniendo en cuenta los tiempos libres y las vacaciones.

Respuestas rápidas – Si los equipos ampliados de SPS, incluidos los equipos internos, necesitan realizar un cambio, como en el desarrollo del mapa minorista, su solicitud se expedirá como una prioridad máxima. El tiempo promedio de respuestas para los cambios es de 48 horas.

Disponibilidad de recursos presenciales – Si se solicita, se puede trasladar al equipo de proyectos a sus instalaciones para reuniones, pruebas, lanzamientos o cualquier otro tipo de actividades relacionadas con el proyecto. Los viajes y los gastos los paga su empresa, excepto que se acuerde lo contrario con la administración de SPS Commerce.

Diseño acelerado – El equipo de proyectos de SPS dedicado al cliente combinará todos los debates sobre el diseño de soluciones, como el comienzo del proyecto, Red universal 101, diseño de redes, diseño de sistemas, reglas comerciales y la primera parte del diseño de documentos, en 2 o 3 talleres con sus recursos empresariales y cualquier otra parte pertinente. Con anticipación, se le proporcionará una serie de preguntas cuyas respuestas deberá tener preparadas para el taller de varios días. Este trabajo puede hacerse en el sitio o a través de un servicio de encuentro virtual.

**Recursos de soporte para el éxito del cliente**

Revisiones de éxito regulares – El gerente de éxito del cliente trabajará en estrecha colaboración con usted para comprender el valor que busca alcanzar. Con este entendimiento, se definirá un plan de revisión de éxito, en el que se esbozan las principales objetivos y criterios de éxito que se revisarán al ritmo que usted defina.

Clases o materiales de capacitación personalizados – Equipos de capacitación y diseño se encuentran disponibles para gestionar las solicitudes que usted realice sobre materiales de capacitación personalizados para las clases de capacitación individuales. Sus equipos también pueden trabajar directamente con nuestro equipo de capacitación y personalizar los cursos de capacitación específicos para sus necesidades comerciales.

Disponibilidad de recursos presenciales – Recursos de SPS Commerce se encuentran disponibles a petición para ayudarle con sus necesidades comerciales de manera presencial. SPS trabajará directamente con su equipo para comprender las necesidades comerciales, los recursos y los objetivos de todas las clases presenciales.

Recursos de soporte

Intensificación de prioridades – El equipo de soporte trabajará en todas las áreas funcionales, y garantizará que los problemas comerciales que afecten a los clientes principales tengan prioridad.

Tiempos de respuesta por correo electrónico de 12 horas – Se espera que el equipo de soporte de SPS Commerce cumpla un tiempo de respuesta inicial para todos los correos electrónicos enviados de 12 horas. Si surge un problema urgente que requiere una solución inmediata, le recomendamos a los clientes que llamen al +1 888-739-3232.

**Opciones adicionales**

**Servicios profesionales de implementación**

Diseño acelerado – El equipo de proyectos de SPS dedicado al cliente combinará todos los debates de diseño de soluciones, como el comienzo del proyecto, Red universal 101, diseño de la red y del sistema, reglas comerciales y la primera parte del diseño de documentos, en 2 o 3 talleres con su equipo de recursos y cualquier otra parte relevante. Antes de la reunión, se le proporcionará una serie de preguntas cuyas respuestas deberá tener preparadas para el taller de varios días. Este trabajo se puede realizar de modo presencial o en una reunión virtual.

Equipo de proyectos especializado – Se asignará a su proyecto un equipo de proyectos especializado. Este equipo incluirá un gerente de proyectos responsable de la coordinación y programación diarias de proyectos; un analista comercial responsable del diseño del alcance de la solución y de las consultas de RSX; un asesor responsable de la transferencia de datos, integración y desarrollo y pruebas de los socios comerciales; y un repartidor ejecutivo responsable de la satisfacción general del cliente y de la armonización ejecutiva. Estos recursos de SPS se asignarán en un 100 % a su proyecto durante su respectivo seguimiento de propiedad, según lo acordado en el plan del proyecto. Los equipos de proyectos de SPS trabajan 8 horas por día, 5 días a la semana. Los planes de proyectos se ajustarán teniendo en cuenta los tiempos libres y las vacaciones.

Disponibilidad de recursos presenciales – Si se solicita, se puede trasladar al equipo de proyectos a sus instalaciones para reuniones, pruebas, lanzamientos o cualquier otro tipo de actividades relacionadas con el proyecto. Los viajes y los gastos los paga el cliente, excepto que se acuerde lo contrario con la administración de SPS Commerce.

Servicios personalizados – Si se solicita un servicio, pero no se ofrece como una solución actual, la Administración de implementación de SPS tendrá en cuenta una solicitud de servicios profesionales personalizada.

Configuración rápida de formularios electrónicos – Se puede solicitar una implementación rápida de gestión en la red. En estos casos, usted trabajará directamente con el analista de implementación durante la configuración, las pruebas y el proceso de capacitación.

Materiales de capacitación personalizados – Se pueden solicitar y elaborar materiales de capacitación personalizados para clases de capacitación individuales.

Disponibilidad de recursos presenciales – Recursos de SPS Commerce se encuentran disponibles a petición para ayudarle a satisfacer las necesidades o requisitos comerciales específicos de manera presencial.

***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.***