¿Cómo funciona el soporte de Rocketbot?

Rocketbot proporciona soporte acerca de sus herramientas y servicios exclusivamente a través de Slack y el Foro.

Rocketbot no tiene la obligación de responder incidencias enviadas a través de otro medio.

El acceso a los canales de soporte está dada por las siguientes condiciones:

- **Slack**: Para desarrolladores BBR1+ con licencia de producción
- **Foro**: Para todos los miembros de la comunidad

Horarios de atención (Zona horaria de Chile)

UTC-3 horario de Verano . UTC-4 horario de Invierno

El horario de soporte está fijado y dividido en el siguiente horario:

- **Soporte Completo**: Desde las 9:00 hasta las 18:00. Este incluye conexiones remotas o videoconferencias
- **Solo Slack**: Desde las 18:00 hasta las 20:00. Sin conexión remota ni videoconferencia

Soporte de Slack

https://slack.com/

El soporte realizado en Slack es conversacional, no requieres solicitar un ticket para realizar tu consulta, solamente debes detallarnos tu problema y un agente atenderá tu solicitud. Si la incidencia reportada no puede ser solucionada de forma inmediata o requiere que el equipo realice alguna investigación o desarrollo, se creará un ticket para dar seguimiento a la solicitud.

> El soporte es por CHAT, por lo tanto, debes especificar tu problema antes de solicitar una reunión. Solo si el problema no puede ser solucionado a través del canal de soporte, el equipo de soporte te pedirá conexión remota a través de Asistencia Rápida,

Anydesk o TeamViewer

Tiempos de respuesta del servicio

Los tiempos de resolución dependerán del nivel de prioridad de la incidencia, la información entregada y en casos donde se solicite algún desarrollo, del grado de complejidad del mismo.

Es importante que en el primer mensaje entregues toda la información posible para que los agentes puedan entregarte una solución acertada y rápida.

Productos OnPremise

SLA	Tiempos máximos
Primer tiempo de respuesta	30 minutos
Resolución de errores	4 horas
Actualización de componentes	2 días
Creación de un nuevo componente	5 días

Productos SaaS

SLA	Tiempos máximos
Primer tiempo de respuesta	30 minutos
Resolución de errores	7 dias (6 dias a QA – 1 a Producción)
Actualización de componentes	4 días (comando dentro de módulo 1 I+D, 2 QA, 1 Prod.)
Creación de un nuevo componente	10 dias.

Rocketbot hará todos los esfuerzos razonables para responder a las solicitudes, pero no está obligado a respetar los tiempos de respuesta indicados.

Niveles de prioridad

- **Prioridad 1 (Urgente):** Errores en el software o servicios de Rocektbot que impactan severamente producción.
- **Prioridad 2 (Alta)**: Errores en el software o servicio de rocketbot que afecte el paso a producción.
- **Prioridad 3 (Media):** Errores que no afecten producción o que no cuenten con una alternativa que permita continuar el flujo de desarrollo del usuario
- **Prioridad 4 (Baja):** Consultas y/o desarrollo de componentes que cuentan con una alternativa que permita al usuario desarrollar su proceso

¿Que información necesitas enviar?

Según corresponda, además de reportar la incidencia debes indicar alguno de los siguientes datos para recibir un soporte efectivo

- Rocketbot Studio
  - Versión de Rocketbot
  - Nombre y versión del componente
  - Mensaje de error
  - Captura de la terminal con el comando y el error visible

- Orquestador
  - Fecha del incidente
  - Versión del noc
  - Información de configuración del noc

- SaaS
  - Fecha de Incidente
  - Producto afectado: Saturn, AiStudio, etc.
  - Exportable (JSON de AiStudio, JSON de Saturn)
  - Resumen del Problema y mensajes o captura de error.

Exclusión de soporte

Rocketbot no tiene la obligación de dar soporte sobre los siguientes casos:

- Errores presentados en software no desarrollados por rocketbot
- Errores ocurridos en versiones anteriores de Rocketbot y que sean corregidos en la actualización
- Desarrollo o actualización de scripts en lenguajes de programación
- Configuración de ambientes no proporcionados por rocketbot
- El incumplimiento por parte del cliente de cualquier configuración requerida, o de seguir las políticas o prácticas pertinentes

Soporte en el Foro

https://forum.rocketbot.com/

Las respuestas a las preguntas en el foro, son respondidas tanto por la

comunidad como por Rocketbot. La comunicación no es directa, por lo que los tiempos de respuesta son variables.

¿Como realizar una pregunta?

- **Escribe una titulo descriptivo y específico del problema:** Una pregunta con un buen título no solo mejora las posibilidades de que alguien pueda ayudarte, sino que, también ayuda a otros desarrolladores poder encontrar la solución para el mismo problema.
- **Usa tags asociados a tu problema:** Incluye a tu pregunta todos los tags que se relacionen a tu problema, estos tag pueden ser:
  - Nombre del comando
  - Ambiente de desarrollo
  - Sistema operativo
  - Versión de Rocketbot

- **Adjunta captura de pantalla:** Es importante que la captura sea tanto del comando como de la terminal de Rocketbot. Si es un proceso en producción, puedes adjuntar el archivo log de la ejecución.
- **Detalla la pregunta en la descripción:** En la descripción de la pregunta, detalla lo más posible tu problema, escribe el comando utilizado, datos contenido en la variable utilizada, versión del comando y de Rocketbot, sistema operativo, entre otros.

Confeccionado por:	Corina Suarez
Versión	v2.0
Fecha de última actualización	29/10/2025
Revisado por:	Nicolas Garcia
Aprobado por:	David Cuello
Codigo:	ROC-SLA-SUPPORT