

Soporte, Disponibilidad del Servicio y Mantenimiento de Software

Nuestro soporte, mantenimiento y disponibilidad del servicio de software para **Converis** se describen a continuación.

Soporte

Cuando haya elegido la cobertura de mantenimiento para el software alojado por usted y para todo el software alojado por nosotros, proporcionaremos soporte a los administradores designados que sean responsables de brindar soporte a los usuarios finales. El soporte incluye análisis de problemas, gestión de casos de soporte, priorización de problemas, seguimiento e investigación de problemas y explicación de mensajes de error.

Información de contacto. Si tiene problemas para utilizar nuestro software, sus administradores designados pueden comunicarse con nosotros durante el horario normal de las siguientes maneras:

- En línea las 24 horas, los 7 días de la semana en <https://support.clarivate.com/s/> (método preferido)

Haga clic en la pestaña “Open a support case” (Abrir un caso de soporte) y complete el formulario proporcionado para registrar el problema. Se emitirá un correo electrónico de confirmación con el número de caso de soporte y la información de contacto adicional para asuntos urgentes.

- En casos urgentes por teléfono (durante el horario de la oficina regional):

Europa, Oriente Medio y África: +44 800 328 8044 o +44 20 3564 2068

América del Norte: +1-800-336-4474

Singapur: +65 6870 3207

Hong Kong: 800905720

China: 4008 822 031

Japón: +81-3-4589-3107 ó 08008888855

Australia: 1-800-007214

Debe proporcionarnos la información que necesitamos para resolver su problema. Esto incluye información de contacto relevante, detalles sobre el problema, mensajes de error, ID de los usuarios y cualquier otra información necesaria. Asegúrese de agotar todos los medios internos de resolución de problemas antes de ponerse en contacto con nosotros.

Respuesta. Se asigna un nivel de prioridad a cada solicitud de servicio de acuerdo con las siguientes definiciones de gravedad:

- Gravedad 1 (crítica): no puede utilizar el software.
- Gravedad 2 (severa): no puede utilizar un área funcional importante del software.
- Gravedad 3 (importante): ha experimentado una peculiaridad con una función auxiliar o un área funcional menor del software.
- Gravedad 4 (menor): proporciona observaciones que ayudarían a la utilidad del software.

Contamos con tres niveles de respuesta a las solicitudes de soporte detalladas en la siguiente tabla:

Etapa de respuesta	Acción
Nivel 1	Confirmación mediante comunicaciones escritas o verbales y adjudicación de un número de registro de asignación y una estimación del tiempo de restauración.
Nivel 2	Se le transmite una reparación o solución temporal o se le envía una solicitud para que una copia de la base de datos reproduzca la falla para su análisis. Estimación adicional del tiempo de restauración.
Nivel 3	Parche o corrección oficial en la próxima versión o en las notas de la versión actualizada.

Los tiempos máximos de respuesta se proporcionan en la tabla a continuación. No se pueden garantizar los plazos de resolución, aunque nos esforzamos por resolver sus problemas lo antes posible.

Prioridad	Respuesta de 1º nivel	Respuesta de 2º nivel	Respuesta de 3º nivel
Gravedad 1	4 horas	Esfuerzo continuo	Próxima versión* / tan pronto como sea posible
Gravedad 2	1 día hábil	15 días hábiles	Próxima versión*
Gravedad 3	2 días hábiles	60 días hábiles	Abierto
Gravedad 4	4 días hábiles	Abierto	Abierto

*Por lo general, hay 3 versiones por año.

Ruta de intensificación. Si no recibe una respuesta dentro del plazo designado anteriormente, comuníquese con la administración de su cuenta.

Actualizaciones

Cuando haya elegido la cobertura de mantenimiento para el software alojado por usted y para todo el software alojado por nosotros, mediante solicitud, se pondrán a su disposición actualizaciones generales de la versión para la corrección de errores, nuevas funciones, mejor utilidad o rendimiento, así como mejoras más significativas o cambios importantes de las capacidades (excepto una tarea de implementación o configuración adicional relacionada) a través de los detalles de contacto proporcionados anteriormente. Si necesita servicios de consultoría para realizar cambios de configuración basados en las funciones y capacidades de la versión para que se alineen con su configuración (como plantillas o informes específicos para su base de datos), se puede incurrir en un cargo adicional. Las actualizaciones de la próxima versión principal requieren normalmente la implementación y configuración de su base de datos e implican incurrir en un costo asociado adicional más allá de los costos de mantenimiento.

Disponibilidad del servicio para software alojado por nosotros

Excepto durante el mantenimiento programado o si el tiempo de inactividad es causado por circunstancias fuera de nuestro control razonable (como fallas de equipos o software de proveedores de servicios ascendentes o en su ubicación), el software alojado por nosotros estará disponible para su uso el 99,0 % del tiempo total durante cualquier trimestre natural.

Mantenimiento de software alojado por nosotros

Mantenimiento programado. Si fuese necesario, podemos desconectar el software para realizar el mantenimiento o actualizar la base de datos. Notificaremos por escrito con una anticipación de no menos de cuarenta y ocho horas (48) horas antes de todo aquel mantenimiento programado que incluya una descripción detallada del tipo de mantenimiento que se realizará y la duración de la interrupción del servicio. Nos esforzaremos razonablemente para realizar el mantenimiento programado fuera de las horas pico de operación.

Procuraremos realizar únicamente el mantenimiento programado los fines de semana o durante la noche, hora local del centro de datos.

Mantenimiento de emergencia. Si el software requiere mantenimiento de emergencia, intentaremos notificarle con tanta anticipación como sea comercialmente razonable y publicar un aviso del mantenimiento de emergencia en las páginas web a su disposición.

Copias de seguridad. Diariamente realizaremos copias de seguridad de sus datos.

Descargo de responsabilidad

Los servicios de soporte no incluyen lo siguiente:

- visitas a su sede,
- cualquier servicio para equipos o software de terceros,
- problemas derivados de un cambio que haya realizado en el software, o

- servicios de consultoría relacionados con configuraciones o implementaciones específicas del cliente (como interacciones entre el software y su hardware, instalaciones en su sede, asistencia con pruebas de aceptación, plantillas o informes específicos del cliente, etc.).

No estamos obligados a corregir algún error que surgiera si no implementa una modificación o actualización de un software de terceros que le recomendamos y proporcionemos sin costo alguno. No nos responsabilizamos por el tiempo de inactividad o cualquier otro incumplimiento del requisito de disponibilidad si la causa primordial de la interrupción está fuera de nuestro control, incluidas, por ejemplo, fallas de hardware o software de proveedores de servicios ascendentes o en su ubicación o uso inadecuado del software.

Última actualización: Julio de 2017