

Asistencia técnica, disponibilidad del servicio y mantenimiento de software

Este documento describe nuestra asistencia técnica, mantenimiento y disponibilidad del servicio de software para el **Drug Safety Triager**.

Asistencia técnica

Solicitar asistencia técnica. La asistencia técnica se proporciona de lunes a viernes de 8:00 h a 23:00 h GMT enviando un correo electrónico a dst.support@clarivate.com. Este horario se reducirá durante los días festivos de EE. UU. y el Reino Unido cuando las oficinas de Clarivate estén cerradas). La asistencia técnica incluye el análisis de las incidencias, gestión de los casos de asistencia, priorización de las incidencias, seguimiento e investigación de las incidencias y explicación de los mensajes de error. Debe proporcionarnos la información que necesitamos para resolver su problema. Esto incluye la correspondiente información de contacto, detalles sobre el problema, mensajes de error, ID de usuario y cualquier otra información necesaria. Si tiene problemas al utilizar nuestro software, los administradores designados pueden ponerse en contacto con nosotros durante el horario habitual.

Respuesta. Haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para cumplir los objetivos de nivel de servicio indicados a continuación. A continuación se indican los tiempos de respuesta previstos para confirmar la recepción y comenzar a solucionar y diagnosticar el problema. La determinación final del nivel de gravedad la hará Clarivate. No se pueden garantizar los tiempos de resolución, aunque nos esforzamos por resolver sus problemas lo antes posible.

Prioridad	Respuesta	Criterio
Gravedad 1	2-4 horas hábiles	El software o cualquier parte sustancial del mismo se ve afectado o comprometido de una manera crítica debido a un problema técnico o de sistemas de modo que no funciona o su uso se ve sustancialmente afectado (p. ej., hay una imposibilidad para procesar transacciones o la imposibilidad de usar una característica o función principal del software).
Gravedad 2	1 día hábil	El software se ve afectado o comprometido, pero no de manera crítica debido a un problema técnico o de sistemas, de modo que el uso de una o más características o funciones del software se ven sustancialmente afectadas debido a un error de Clarivate. Una parte del software no está disponible, pero los usuarios pueden seguir accediendo y usándolo (p. ej., hay un impacto intermitente para los usuarios, pérdida de redundancia, pérdida de la capacidad administrativa o de diagnóstico rutinaria, o imposibilidad de utilizar una función o característica secundaria del software).
Gravedad 3	5 días hábiles	El software no se ve afectado significativamente, con un impacto mínimo o nulo en el rendimiento (p. ej., un problema que solo tiene un impacto mínimo en los usuarios).
Gravedad 4	tan pronto como sea razonablemente práctico	Incidentes no relacionados con el rendimiento, incluidos: preguntas generales, solicitudes de información, preguntas de documentación, solicitudes de mejora. Se registrarán, pero no se tomarán medidas inmediatas. Por lo general, supervisaremos la situación, pero no estaremos obligados a proporcionar ninguna solución.

Ruta de escalamiento. Si no recibe una respuesta en el plazo designado anteriormente, póngase en contacto con su Gestor de cuentas.

Servicios de alojamiento

Disponibilidad del servicio

Nos esforzamos por garantizar una disponibilidad del 99,9 % de nuestro software y hacemos esfuerzos comercialmente razonables para programar el mantenimiento y las actualizaciones del sistema durante los fines de semana o fuera del horario comercial habitual (es decir, después del final habitual del horario comercial en la zona horaria del Pacífico y antes del comienzo del horario comercial en la zona horaria del Este) mediante aviso con suficiente antelación. La disponibilidad se calcula dividiendo el número de minutos que el software estuvo disponible durante el periodo de medición por la suma total de los minutos en el periodo de medición menos cualquier tiempo de inactividad excluido. Las mediciones de disponibilidad del servicio se realizarán en el centro de datos de Clarivate.



A los efectos de este cálculo, i) el periodo de medición es un año natural y ii) el tiempo de inactividad excluido incluye el tiempo de inactividad programado para el mantenimiento del sistema y las actualizaciones de la versión, así como cualquier falta de disponibilidad del servicio atribuible al incumplimiento de usted, cualquier acción u omisión por su parte o por parte de sus usuarios, causas ajenas a nuestro control o casos aislados de falta de disponibilidad de menos de 5 (cinco) minutos de duración cada uno, siempre que dichos casos no sean de carácter persistente.

Si la disponibilidad cae por debajo del 99,9 % en un mes y usted ha informado de la interrupción a Clarivate, usted tendrá derecho a un crédito igual al importe prorrateado de las tarifas por servicios de alojamiento durante cualquier momento durante el cual el software no estuviera disponible (excepto el tiempo de inactividad excluido). Si no cumplimos el compromiso de nivel de servicio durante tres (3) meses consecutivos o más, usted podrá cancelar su licencia para Drug Safety Triager. Estos son sus recursos exclusivos para dicha indisponibilidad.

Actualizaciones estándares

El mantenimiento incluye, sin coste adicional, todas las nuevas versiones principales programadas, versiones de service pack y revisiones del software que Clarivate ofrece generalmente a sus clientes durante el plazo de este Contrato (conjuntamente, "Actualizaciones estándares"). Las Actualizaciones estándares no incluyen aplicaciones ni módulos nuevos o adicionales ni otro software ofrecido ahora o en el futuro por Clarivate, cada uno de los cuales requiere una licencia independiente y el pago de tarifas de licencia adicionales, ni tampoco servicios profesionales. Usted es responsable de implementar sin demora las Actualizaciones estándares. Además de las exenciones de responsabilidad indicadas a continuación, Clarivate no prestará servicios de asistencia para un caso de DST Triager que no haya implementado todas las Actualizaciones estándares aplicables que se publicaron con más de un año de antelación a la solicitud de servicio.

Exención de responsabilidad

Los servicios de asistencia no incluyen visitas a su centro, ningún servicio relacionado con equipos o software de terceros, problemas derivados de un cambio realizado por usted en el software, ni servicios de consultoría relacionados con configuraciones o implantaciones específicas del cliente (como interacciones entre el software y su hardware, instalaciones en su centro, asistencia en las pruebas de aceptación, plantillas o informes específicos del cliente, etc.). No tenemos obligación de corregir ningún error resultante de un incumplimiento por su parte de la implementación de una modificación o actualización de software de terceros recomendada por nosotros y que se le proporcione sin cargo alguno.

No somos responsables del tiempo de inactividad o de cualquier otro incumplimiento del requisito de disponibilidad si la causa principal de la interrupción es i) el incumplimiento del Contrato por su parte; ii) el hecho de que usted no utilice los estándares mínimos de navegación recomendados para el acceso y el uso del software; o iii) fuera de nuestro control, incluyendo, entre otros, los fallos de hardware o software de los proveedores de servicios de subida o en su ubicación o el uso inadecuado del software. Cualquier servicio adicional que usted solicite y que nosotros aceptemos realizar se facturará en función del tiempo y los materiales, sujeto a nuestras tarifas vigentes aplicables.

Cambios en la política de asistencia técnica

Podemos actualizar esta política de vez en cuando, a nuestra entera discreción.

Última actualización: Diciembre 11, 2023 (versión 1.0)