

Asistencia técnica de software, disponibilidad del servicio y mantenimiento

A continuación, se describe nuestra disponibilidad de asistencia técnica, mantenimiento y servicio del software para **FoundationIP**.

Disponibilidad del servicio

Nos esforzamos por garantizar una disponibilidad del 100,0 % 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).

Créditos

Le proporcionaremos un crédito de conformidad con el porcentaje de crédito y el cálculo establecidos a continuación, siempre que nos informe inmediatamente de dicha interrupción del servicio de conformidad con los canales de asistencia establecidos a continuación. No se proporcionarán créditos por el mantenimiento programado o si el tiempo de inactividad es causado por circunstancias fuera de nuestro control razonable (como fallos en el equipo o el software de los proveedores de contenidos o en su ubicación). Para poder optar a un crédito, debe notificar toda interrupción a través del proceso de asistencia que se indica a continuación. Puede supervisar el estado del tiempo de actividad en <https://status.cpaglobal.com/>.

Los créditos se calcularán de la siguiente manera: *Porcentaje de crédito x Cargo de servicio mensual pagado por los servicios afectados*.

Tiempo de actividad del sistema por mes natural	Porcentaje de crédito
Entre el 98 y el 100 % (Menos de o igual a 864 minutos)	0 %
95 % - 97.9 % (Menos de o igual a 2160 min pero más de 864 min)	25 %
50 % - 94.9 % (Menos de o igual a 21 600 min pero más de 2 160 min)	50 %
0 % - 49.9 % (Más de 21 600 minutos)	100 % – Tiempo de actividad %

Asistencia técnica

Proporcionaremos asistencia a los administradores designados de lunes a viernes (excluyendo los días festivos nacionales y locales) durante las horas indicadas a continuación. La asistencia 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.

	América del Norte	EMEA	Asia Pacífico
--	-------------------	------	---------------

Horario del servicio de asistencia	De 8AM a 8PM ET EE. UU.	De 9:00 a 18:00 CET	De 9AM a 6PM HKT
------------------------------------	----------------------------	---------------------	------------------

Información de contacto. Si tiene problemas al utilizar nuestro software, los administradores designados pueden ponerse en contacto con nosotros durante el horario habitual de las siguientes maneras:

- Portal de la comunidad de clientes (disponible 24 horas al día, 7 días a la semana). El método recomendado para registrar las solicitudes de asistencia es a través de la Comunidad de clientes. Cuando se introduce la solicitud a través de este método, se envía una notificación automática por correo electrónico al Equipo de asistencia. Acusamos recibo y proporcionamos un número de ticket para cada solicitud introducida en la Comunidad de clientes. Los problemas críticos también deben plantearse aquí en inglés para que puedan ser atendidos por nuestros equipos de asistencia regionales o por el equipo de gestión global de incidencias.
- Las solicitudes por correo electrónico llegan a nuestro buzón de correo electrónico de asistencia. Solicitamos a los Clientes que solo utilicen el correo electrónico si la Comunidad de clientes no está disponible. El buzón de correo electrónico no debe utilizarse para solicitudes de emergencia. El correo electrónico se gestiona de la siguiente manera:
 - (i) Las consultas por correo electrónico se dirigen al sistema de seguimiento de llamadas de la misma manera que una llamada telefónica;
 - (ii) Con el nivel básico de servicio, supervisamos el buzón de correo electrónico durante su horario comercial en EE. UU.; acusamos recibo y proporcionamos un número de ticket para cada correo electrónico recibido.
- Las solicitudes telefónicas llegan al número de teléfono y al bucle de llamadas de nuestro centro de asistencia. Al informarnos de una incidencia, deberá informarnos del nivel de gravedad y de la justificación de dicha determinación.

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. No se pueden garantizar los tiempos de resolución, aunque nos esforzamos por resolver sus problemas lo antes posible.

Prioridad	Respuesta prevista	Criterio
Gravedad 1	4 horas laborables	Una incidencia que (a) hace que se detenga todo el procesamiento del sistema en tiempo real; y/o (b) provoca una corrupción que pone en peligro el plazo de los procesos empresariales en los que el tiempo es crucial.
Gravedad 2	1 día hábil	Una incidencia (que no sea de Gravedad 1) que cause un problema que perjudique gravemente el funcionamiento normal, que afecte a la mayoría de los usuarios y/o que interrumpa los procesos empresariales en los que el tiempo es crucial.
Gravedad 3	2 días hábiles	Una incidencia (que no sea de Gravedad 1 o 2) que (a) no tenga un impacto directo y significativo en los procesos comerciales, (b) tenga un impacto solo en un segmento de usuarios, o (c) no interrumpa aún los procesos comerciales en los que el tiempo es crucial.
Gravedad 4	2 días hábiles	Un defecto o error cosmético (que no sea de Gravedad 1, 2 o 3). 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 Éxito del cliente o su Gestor de Cuentas.

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: noviembre de 2021