

# Asistencia técnica, disponibilidad del servicio y mantenimiento de software

Este documento describe nuestra asistencia técnica, mantenimiento y disponibilidad del servicio de software para los siguientes productos (“Productos incluidos”):

**Suscripción a Innovative y suscripciones de software perpetuas (p. ej., Polaris, Sierra, Millennium, Virtua, INN-Reach)**

## Asistencia técnica

**Solicitar asistencia técnica.** 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. Su administrador dispondrá de un portal interno para informar de problemas y revisar su estado.

**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	Criterio
Gravedad 1	1 hora hábiles	Un componente principal del software se encuentra en un estado sin respuesta y afecta gravemente a la productividad u operaciones de la biblioteca. Un problema de alto impacto que afecta a todo el sistema de biblioteca. Disponibilidad generalizada del sistema, el sistema de producción está inactivo.
Gravedad 2	4 horas hábiles	Cualquier fallo de componentes o pérdida de funcionalidad no considerados en Gravedad 1 que obstaculice las operaciones, como, por ejemplo: tiempo de respuesta excesivamente lento, degradación de la funcionalidad; mensajes de error; problemas de copia de seguridad; o problemas que afecten al uso del módulo o a los datos.
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	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

Las siguientes condiciones se aplican en la medida en que usted haya adquirido servicios de alojamiento de Clarivate para uno o más de los Productos incluidos.

### 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.

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 durante tres meses consecutivos, usted tendrá derecho a un crédito igual al importe prorrateado de las tarifas por los servicios de alojamiento en cualquier momento durante el periodo de tres meses en el que el software no estuviera disponible (excepto el tiempo de inactividad excluido). Este crédito será su único recurso para dicha falta de disponibilidad.

### Controles de seguridad

Tomamos medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y adecuadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus datos; sin embargo, la seguridad y el cumplimiento son responsabilidad compartida entre usted y Clarivate. Nuestras responsabilidades se describen a continuación. Usted debe tener en cuenta cualquier configuración especial o aplicación de terceros y sus responsabilidades en función de las leyes y normativas aplicables.

La tabla a continuación establece las funciones de nuestra opción de alojamiento estándar basado en la nube. Puede haber asistencia premium disponible por un coste adicional.

Función	Estándar
Monitorización de red 24x7	✓.
Entorno de producción especializado	✓.
99,9 % de tiempo garantizado de actividad de la infraestructura	✓. <i>RB</i>
Dirección IP pública especializada y URL personalizada	✓.
Instalación y gestión del sistema operativo	✓.
Instalación y actualizaciones del software de la biblioteca	✓.
Copias de seguridad de datos	Todos los días
Conservación de copias de seguridad de datos de archivo	30 días

*Registro de auditoría de sistemas de red.* Toda la actividad de inicio de sesión del firewall y los cambios de contraseña se registran, supervisan, controlan y auditan. Toda detección de intrusiones y la supervisión de registros de firewall se realizan a través de los servicios proporcionados por Innovative y los archivos de registro y



archivos de configuración pertinentes se conservan durante noventa (90) días y pueden ponerse a disposición, previa solicitud, para auditorías y resolución de problemas, según sea necesario.

*Supervisión de redes.* Todos los sistemas de red y servidores se supervisan las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Supervisaremos sus sistemas para detectar infracciones y violaciones de la seguridad, así como actividades sospechosas (cuestionables). Esto incluye las actividades sospechosas externas (incluidos, entre otros, exploraciones no autorizadas, escaneos o intentos de jaquear) y las actividades sospechosas internas (incluidos, entre otros, el acceso no autorizado al administrador del sistema, cambios no autorizados en su sistema o red, el uso indebido del sistema o la red o el robo o la manipulación indebida de información del programa). Innovative notificará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible de cualquier violación de la seguridad conocida o actividades sospechosas que afecten a los datos de producción o el entorno del Cliente, incluidos, entre otros, el acceso no autorizado y los ataques de servicio, p. ej., ataques de denegación de servicio.

*Auditoría y pruebas de seguridad.* Los proveedores de alojamiento realizan auditorías y pruebas de seguridad periódicas. Usted no puede realizar sus propias auditorías de los proveedores de alojamiento.

*Auditoría/Cumplimiento de seguridad de la información.* Nuestros proveedores de alojamiento se someten a auditorías SOC 1/SOC 2 Tipo 2/ISO 27001 cada año por parte de empresas de auditoría independientes. Ofrecemos opciones de alojamiento en centros de datos ubicados en Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Irlanda, Australia y la región de Asia-Pacífico; sin embargo, Clarivate se reserva el derecho de aumentar, disminuir y/o reubicar sus centros de datos en cualquier momento.

## 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 de 2022 (versión 1.0)