

## Asistencia técnica de software, disponibilidad del servicio y mantenimiento

A continuación, se describe nuestra disponibilidad de asistencia, mantenimiento y servicio para el Software **IPfolio**.

### Disponibilidad del Servicio

Procuramos garantizar el 100,0 % de disponibilidad de nuestro software y realizamos los 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 del horario comercial normal, Hora del Pacífico y antes del inicio del horario comercial, Hora del Este).

### Créditos

Le proporcionaremos un crédito de acuerdo con el porcentaje de crédito y el cálculo que se establece en la tabla a continuación; siempre y cuando nos informe de manera inmediata sobre dicha interrupción del servicio y de acuerdo con los canales de soporte establecidos. No se proporcionarán créditos para el mantenimiento programado o si el tiempo de inactividad es causado por circunstancias fuera de nuestro control (como fallas en el equipo o el software de los proveedores de servicios de *upstream* o en su ubicación). Debe notificarnos a través del proceso de soporte a continuación sobre cualquier interrupción para ser elegible para un crédito.

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

Tiempo de actividad por mes calendario	Porcentaje de Credito
99.5 to 100% (Menor a/o equivalente a 216 minutos)	0%
95% - 99.4% (Menor a/o equivalente a 2,160 minutos pero mayor a 216 minutos)	25%
50% - 94.9% (Menor a/o equivalente a 21,600 minutos pero mayor a 2,160 minutos )	50%
0% - 49.9% (Mayor a 21,600 minutos)	100% – de disponibilidad%

### Asistencia técnica

Proporcionaremos soporte a sus usuarios de lunes a viernes de 08:00h GMT a 02:00 GMT, cubriendo el horario comercial habitual (de 9 am a 5 pm) en las regiones de EMEA y América, entre las zonas horarias CET y PST. 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. Los usuarios pueden ponerse en contacto con el servicio de asistencia por correo electrónico en [support@ipfolio.com](mailto:support@ipfolio.com). El personal de asistencia dominará el inglés como requisito mínimo, y otros idiomas en función de la región en la que se preste la asistencia. Debe proporcionarnos la información que necesitamos para resolver su problema. Esto incluye una descripción precisa del problema, su gravedad, las circunstancias que lo han provocado y adjuntar capturas de pantalla cuando sea posible.

Los servicios de asistencia incluyen

- Recepción de solicitudes de asistencia por correo electrónico
- Gestionar la corrección de errores y no conformidades

- Ayudar en los cambios de configuración ocasionales y menores y en las tareas de mantenimiento de datos menores
- Proporcionar actualizaciones de estado en relación con cualquier solicitud de asistencia
- Responder a preguntas relacionadas con IPfolio y su uso (pero sin proporcionar servicios de formación).

La asistencia no incluye solicitudes que requieran más de 4 horas de asistencia (incluyendo, entre otras, cambios de configuración importantes; actividades de importación o exportación de datos sustanciales, por ejemplo, relacionadas con la desinversión y/o adquisición de carteras; solicitud repetida de asistencia incremental como parte de un proyecto más amplio; o sesiones de formación dedicadas). En los casos en los que se requieran más de 4 horas de asistencia, se requiere una declaración de trabajo y honorarios adicionales.

## Niveles de asistencia

La asistencia se proporcionará de acuerdo con el nivel de asistencia descrito a continuación. La asistencia de cuarto nivel se coordinará con terceros, según proceda.

Nivel	Descripción
Asistencia de primer nivel	<p>A través de nuestro personal de asistencia, supervisaremos y escalaremos todo el proceso de resolución de errores, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la recepción, procesamiento y seguimiento de los informes de fallos en forma de tickets de asistencia;</li> <li>• la evaluación previa y realización de un diagnóstico preliminar de los informes de fallos y (cuando sea posible) la resolución del fallo;</li> <li>• según sea necesario, enrutar los tickets (junto con toda la información adjunta y relevante) a la interfaz dedicada del segundo nivel de asistencia; y</li> <li>• proporcionar una respuesta o una descripción (o ambas) del problema resuelto al iniciador del informe de fallos.</li> </ul>
Asistencia de segundo nivel	<p>Gestionaremos los informes de fallos que no puedan ser resueltos por la asistencia de primer nivel mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el análisis detallado del informe de fallos y la activación de los procedimientos necesarios para resolver el problema; y (según sea necesario)</li> <li>• la transmisión del informe de fallos a otros departamentos (soporte de tercer nivel, véase a continuación) cuando no podamos resolver el propio informe de fallos de forma inmediata. Si la causa del problema se encuentra en componentes de los que usted es responsable (como la configuración de su navegador), informaremos a su personal de contacto, momento a partir del cual se le transfiere la responsabilidad de resolver el informe de fallos.</li> </ul>
Asistencia de tercer nivel	<p>Localizaremos la causa del problema; y (según proceda) resolveremos la cuestión a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nuestros especialistas correspondientes, o bien (cuando el problema radique en componentes que nos hayan suministrado nuestros proveedores)</li> <li>• gestionar a nuestros proveedores externos (lo que constituye una asistencia de cuarto nivel, véase continuación).</li> </ul>
Asistencia de cuarto nivel	<p>Gestionaremos la resolución de un problema mediante la gestión de nuestros proveedores externos (como nuestro proveedor de servicios de alojamiento/PaaS y nuestros proveedores de contenidos).</p>

**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	Objetivo de resolución
-----------	--------------------	----------	------------------------

Crítico	30 minutos	Servicio sustancialmente no operativo o inoperativo que causa un impacto grave en sus operaciones comerciales (p. ej., los procesos comerciales esenciales están inhabilitados). Interrupción continua o casi continua del servicio. No hay ninguna solución alternativa disponible.	Seguiremos trabajando en el problema hasta que se resuelva.
Alto	1 hora	Las funciones importantes no están disponibles y causan un impacto que no es crítico en la actividad comercial o una disminución del rendimiento. Interrupción intermitente del servicio. No hay ninguna solución alternativa estable disponible.	Seguiremos trabajando en el programa durante el horario laboral normal para proporcionar una corrección o solución alternativa.
Medio	1 día hábil	Funciones importantes no disponibles, pero hay una solución alternativa disponible. Causa un impacto menor en las operaciones comerciales.	Proporcionaremos una respuesta inicial durante el horario de trabajo normal y consideraremos una solución alternativa, si procede, y si dicho problema no se ha resuelto, lo resolveremos en una actualización o mejora posterior.
Bajo	2 días hábiles	Poco o ningún impacto en las operaciones comerciales.	Proporcionaremos una respuesta inicial respecto a la información o documentación solicitada durante el horario laboral normal y consideraremos la posibilidad de añadir mejoras en una actualización o mejora posterior.

## 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.

## Cambios en la política de asistencia técnica

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