

Asistencia Técnica, Disponibilidad Y Mantenimiento Del Servicio De Software

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

ASISTENCIA TÉCNICA

Proporcionaremos asistencia técnica para el reporte de problemas y la gestión de sus preguntas sobre el funcionamiento del Software durante el horario normal de soporte, que es de las 12:01 a las 20:30 horas del este de los EE.UU, de lunes a viernes, excepto los principales días festivos en EEUU y en Serbia. Todas las consultas serán tratadas por orden de llegada; sin embargo, se dará preferencia a los casos más graves cuando sea necesario.

Usted deberá suministrar un correo electrónico con sus datos de contacto, el nombre de la revista o del congreso, el tema de la publicación y la descripción del problema, incluidos los mensajes de error y cualquier otra información necesaria para que nosotros podamos gestionar su solicitud.

Durante los fines de semana o para la asistencia extra durante las horas de menor demanda, ofreceremos asistencia telefónica previa solicitud, que estará sujeta al pago de la tarifa correspondiente. Esto último aplica para los fines de semana o el soporte extra en horas de trabajo no congestionadas.

Presentar un caso por Internet:

Para ScholarOne Manuscripts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-manuscripts/>

Para ScholarOne Abstracts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-abstracts/>

Presentar un caso por correo electrónico:

Para ScholarOne Manuscripts: s1help@clarivate.com

Para ScholarOne Abstracts: s1abstractshelp@clarivate.com

Presentar un caso por teléfono (Inglés) :

Estados Unidos: 434.964.4100 u 888.503.1050.

Europa: +44 (0) 800 328 8044

Lunes 5:00 a.m. – Sabado 1:30 a.m. GMT / UTC

Para asistencia telefónica (en su propio idioma)

País/Región	Horas	Días	Idiomas aceptados	Números de teléfono
Japón	9:30 – 5.30 Huso horario estándar de Japón, UTC +9	De lunes a viernes	Japonés, Inglés	+81.3.4589.3107 08008.888.855
China	9:00 -17:00 Huso horario estándar de China/Pekín, UTC +8	De lunes a viernes	Chino, inglés	400.882.2031
Hong Kong	9:00 - 18:00 Huso horario estándar de Singapur,	De lunes a viernes	Chino, inglés	800.905.720

	UTC +8			
Taiwán	9:00 - 18:00 Huso horario estándar de Singapur, UTC +8	De lunes a viernes	Chino, inglés	0080 1491138
Corea	9:00 - 18:00 Huso horario estándar de Corea, UTC +9	De lunes a viernes	Coreano, inglés	800108100 +82808221479

Actualizaciones e instalación

Todas las actualizaciones estarán disponibles en las fechas que nosotros elijamos durante el Periodo de vigencia, y seremos responsables de la instalación de todo el software en nuestro sitio.

Disponibilidad y mantenimiento del servicio

Disponibilidad. Excepto por lo que respecta a los periodos programados de mantenimiento establecidos en la sección siguiente, nos aseguraremos de que el Software mantenga un porcentaje de funcionamiento real del 99,5% en cada trimestre de presentación. Usted podrá solicitar un informe de disponibilidad, de acuerdo con la sección Informes de nivel de servicio.

Mantenimiento programado. Si es necesario, podemos desactivar el Software para realizar el mantenimiento o actualizar la base de datos fuera de línea. Notificaremos por escrito con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de antelación todas las operaciones programadas de mantenimiento citadas. Dicha notificación incluirá una descripción detallada del tipo de mantenimiento que se realizará y la duración del corte de servicio. Haremos lo posible por llevarlo a cabo fuera de las horas de funcionamiento de mayor demanda.

Mantenimiento de emergencia. Si el Software requiere mantenimiento de emergencia, intentaremos notificárselo con tanta antelación como resulte comercialmente razonable y publicaremos un aviso del mantenimiento de emergencia en las páginas web que tiene a su disposición.

Informes de nivel de servicio. En un plazo de cinco (5) días hábiles desde su solicitud, enviaremos un informe sobre los meses concretos solicitados, en el que se describirá el tiempo de funcionamiento real y la duración de los cortes del Servicio en minutos por mantenimiento programado, mantenimiento de emergencia y tiempo de inactividad no planificada; la causa o el motivo por el que no se alcanzó el objetivo de disponibilidad y las medidas correctivas concretas que hemos tomado o que llevaremos a cabo para garantizar que los objetivos de disponibilidad sean alcanzados en el futuro. Le suministraremos cada uno de estos informes, detallados mensualmente, respecto a toda su cartera de producción.

Exención de responsabilidad

Los servicios de asistencia técnica no incluyen: (i) las visitas a su sede ni (ii) ningún servicio para equipos o software de terceros. Además, no tenemos obligación de corregir ningún error resultante del hecho de que usted no haya realizado la modificación o actualización de un software de terceros recomendada por nosotros y que le hayamos suministrado de forma gratuita. Nosotros no seremos responsables de la inactividad ni de ningún otro incumplimiento del requisito de disponibilidad, si la causa de la alteración está más allá de nuestro control, incluidas, entre otras cosas, los fallos de hardware o software de proveedores de servicios previos o los fallos acaecidos en su sede o el uso indebido del Software.

Última actualización: Mayo 2021