

NIVELES DE SOPORTE Y SERVICIO

Anomalía	Se refiere a la causa desconocida de un incidente significativo, o de múltiples incidentes con los mismos síntomas, que afectan al correcto funcionamiento del sistema de información o del negocio del cliente.
API	<i>O interfaz de programación de aplicaciones</i> Se refiere a una interfaz de software que «conecta» un software o servicio con otro para intercambiar datos y funcionalidades.
Disponibilidad o tasade disponibilidad	Se refiere al porcentaje de tiempo durante un mes natural en el que la solución de aplicación está accesible en producción. Se calcula de la siguiente manera: Índice de disponibilidad = Número total de minutos durante los cuales la solución de aplicación estuvo realmente disponible / (Número total de minutos por mes natural – número de minutos de tiempo de inactividad planificado)
Solicitud adicional	Se refiere a una solicitud realizada por el cliente y calificada como tal por el departamento de asistencia del proveedor, ya que la solicitud no está incluida en el ámbito del contrato de suscripción. La solicitud complementaria se facturará por separado.
Solicitud del cliente	Se refiere a una solicitud de un cliente que es calificada como tal por el departamento de asistencia del proveedor porque está incluida en el ámbito del contrato de suscripción.
Corrección	Se refiere a una modificación realizada en los Servicios con el objetivo de resolver una Anomalía concreta. Esta Anomalía puede ser una vulnerabilidad de seguridad u otro defecto que afecte al funcionamiento normal de los Servicios.
Ticket de cliente	Se refiere a la solicitud de un cliente al servicio de asistencia del proveedor. Tras su análisis, el servicio de asistencia del proveedor clasificará el ticket de cliente en una de las siguientes categorías: solicitud del cliente, solicitud adicional, incidencia del cliente o incidencia de GENERIX.
GTI	<i>O Tiempo de respuesta garantizado</i> Se refiere al tiempo de intervención garantizado, es decir, la duración máxima aceptable para que un equipo de intervención reaccione ante un incidente o una solicitud de asistencia.
GTR	<i>O Garantía de tiempo de resolución</i> Se refiere al tiempo de resolución garantizado, calculado entre la creación del ticket de asistencia en el sistema de gestión de incidentes del proveedor y el cambio del estado del ticket de incidente a «Resuelto» durante las horas del nivel de asistencia suscrito por el cliente. El tiempo de espera de la información solicitada al cliente se deduce del tiempo de resolución.
Incidente	Se refiere a cualquier evento que cause, o pueda causar, una interrupción o reducción en la calidad de los Servicios.
Incidente del cliente	Se refiere a un incidente que ha generado un ticket de cliente con el departamento de soporte del proveedor, cuyas causas, tras un análisis por parte del departamento de soporte, no se deben a los servicios del proveedor, sino que se deben (i) al cliente (incluidos los usuarios), (ii) a cualquier entidad tercera que tenga algún vínculo con el cliente, (iii) a un proveedor de servicios de un socio del cliente.
Incidente GENERIX	Se refiere a un incidente que ha generado un ticket de cliente con el servicio de asistencia del proveedor, cuyas causas, tras un análisis por parte del servicio de asistencia, se consideran inherentes a los servicios del proveedor.
Tiempo de inactividad planificado	Se refiere a un mantenimiento programado de los Servicios o a una interrupción deliberada de los Servicios de acuerdo con el Cliente.

Tiempo de inactividad no planificado

Se refiere al periodo durante el cual la solución de aplicación no está disponible, medido en minutos desde el momento en que la solución de aplicación deja de estar disponible hasta que vuelve a estarlo mediante una resolución o una solución alternativa.

Actualización

Se refiere a un cambio realizado en la solución de aplicación por parte del proveedor con el fin de mejorar su funcionalidad, rendimiento, seguridad o estabilidad.

Resolución

O restauración del servicio

Se refiere a la eliminación de la causa raíz de una anomalía mediante la entrega de una corrección o la implementación de una solución alternativa.

RPO

O objetivo de punto de recuperación

Se refiere a la cantidad máxima de datos perdidos, expresada en tiempo, entre la última copia de seguridad de los datos y el momento del incidente.

RTO

O objetivo de tiempo de recuperación

Se refiere al tiempo máximo necesario para restablecer el funcionamiento normal tras un fallo o una pérdida de datos.

Niveles de servicio

O SLA, acrónimo de «Acuerdo de nivel de servicio»

Se refiere a los plazos y estándares de calidad de los Servicios, expresados mediante valores acordados por las Partes y descritos en el Contrato de suscripción en el Apéndice «SLA, paquete de funciones y opciones». El Nivel de servicio abarca tres indicadores principales: disponibilidad del servicio, rendimiento del procesamiento y tiempos de resolución de incidencias.

Indisponibilidad

Se refiere al período no planificado durante el cual los usuarios no pueden utilizar la totalidad o parte de los servicios.

Versión

Se refiere a una instancia específica de un elemento de configuración o servicio. Puede estar relacionada con software, una aplicación, hardware, un documento o cualquier otro componente gestionado dentro de la infraestructura de TI.

1. Función del soporte

El soporte consiste en identificar, analizar y gestionar las incidencias o solicitudes detectadas. Incluye actividades como el diagnóstico, la implementación de soluciones provisionales, la realización de correcciones y la actualización de la documentación.

El soporte se encarga de:

- Todas las solicitudes de los clientes comunicadas en el portal del proveedor y todas las alarmas de los sistemas de supervisión relativas a la disponibilidad de los servicios, la infraestructura o el tratamiento de los datos. Su objetivo es mantener los servicios en producción a su nivel operativo, de conformidad con los compromisos de rendimiento contractuales.
- Todas las solicitudes del Cliente relativas a la declaración de anomalías identificadas y reproducidas por el Cliente. Consiste en asistencia para la aplicación relacionada con el uso de los Servicios en las condiciones definidas durante la configuración.

El soporte no cubre la asistencia en el uso, las necesidades de formación ni la configuración de los Servicios. Los servicios de soporte técnico y funcional se prestan en francés e inglés, salvo que se especifique lo contrario en el Contrato de suscripción.

Estos servicios de asistencia son prestados por expertos técnicos y expertos en software.

2. Condiciones de acceso al Soporte

El Cliente se beneficia del Soporte:

- si está al corriente del pago de las facturas relacionadas con los Servicios prestados por el Proveedor y
- si ha aceptado actualizar la Solución (la última versión o una de las dos (2) versiones inmediatamente anteriores de la Solución entregada al Cliente) de acuerdo con las recomendaciones y ofertas del Proveedor (véase el artículo 10 del presente Anexo).

Los Servicios, tal y como se describen en el presente documento, se refieren a la Suscripción del Cliente cubierta por el Contrato o Contratos de Suscripción.

Además, los niveles de servicio descritos en los contratos de suscripción se aplican únicamente a los entornos de producción. Un entorno de producción se refiere al entorno en el que se encargan los servicios para su uso por parte de los usuarios finales, utilizando los datos comerciales del cliente, creados, gestionados y utilizados para su propio negocio.

3. Creación de un ticket de cliente

El Cliente dispone de dos (2) canales diferentes para ponerse en contacto con el servicio de asistencia:

- Para todas las solicitudes del Cliente: el portal del Proveedor (mygenerixsupport.com) o cualquier otra herramienta recomendada por el Proveedor.
- Para incidentes GENERIX P1 - CRÍTICOS: el portal del proveedor y/o el teléfono o cualquier otra herramienta recomendada por el proveedor.

4. Cómo procesar un ticket de cliente

Cada ticket de cliente es analizado por el servicio de asistencia, que clasifica la solicitud del cliente según las cuatro categorías siguientes: incidencia GENERIX, incidencia del cliente, solicitud del cliente, solicitud adicional.

En función del análisis realizado por el servicio de asistencia, este clasificará la solicitud y tramitará el ticket de cliente de acuerdo con los términos del presente apéndice.

El servicio de asistencia realiza un seguimiento de cada ticket de cliente y añade la siguiente información al ticket: la hora en que se toma en cuenta el ticket de cliente, la clasificación de la solicitud según una de las cuatro categorías, las interacciones con el cliente y las respuestas proporcionadas por el servicio de asistencia.

5. Horario de asistencia

El horario de asistencia se especifica en el contrato de suscripción.

Cualquier ampliación del horario de asistencia técnica podrá especificarse en el Contrato o Contratos de suscripción.

6. Nivel de servicio

El nivel de servicio seleccionado se especifica en el contrato de suscripción.

7. Niveles de prioridad y tiempos de resolución para los tickets de los clientes

El proveedor responderá, como parte de su servicio de asistencia, a las solicitudes de los clientes de acuerdo con el nivel de prioridad aplicable indicado en la tabla de niveles de prioridad del nivel de servicio seleccionado.

Todos los tickets de los clientes se asignan a un nivel de prioridad por parte del servicio de asistencia, que va del 1 al 4, dependiendo de la naturaleza de la solicitud (incidente o solicitud):

- «Incidente P1» o incidente de prioridad 1 se refiere a cualquier incidente crítico que inutilice por completo la solución de aplicación o que afecte significativamente a su funcionalidad o seguridad.
- «Incidente P2» o incidente de prioridad 2 se refiere a cualquier incidente importante, es decir, cualquier interrupción significativa y/o frecuente de la funcionalidad de la solución de aplicación, que no sea un incidente crítico (P1) o menor (P3).
- «Incidente P3» o incidente de prioridad 3 se refiere a cualquier incidente que no sea crítico (P1) o grave (P2).
- Solicitud (P4) se refiere a una solicitud del cliente.

A medida que avanza la resolución de un incidente, el servicio de asistencia y el cliente acuerdan reevaluar el impacto técnico y comercial del incidente y, si es necesario, ajustar el nivel de prioridad del mismo.

8. Niveles de soporte

Los niveles de soporte son los siguientes:

- **Nivel 1 (N1):**
 - Obtener toda la información del cliente necesaria para resolver el ticket.
 - Obtener la información contextual del cliente que ha dado lugar a la creación del ticket.
 - Reformular la solicitud.
 - Garantizar la resolución de primer nivel aplicando soluciones alternativas.
 - Si no es así, asegúrese de que los tickets de los clientes se dirijan al contacto adecuado del proveedor.
- **Nivel 2 (N2):**
 - Garantizar la reformulación de los tickets de los clientes escalados por el soporte de nivel 1.
 - Reproduzca las anomalías y elabore un documento en el que se reproduzcan antes de remitirlas al soporte de nivel 3.
- **Nivel 3 (N3):**
 - Asegúrese de que se implementen los parches funcionales y de infraestructura, así como cualquier ajuste de parámetros o configuración.

9. Disponibilidad y compromiso de servicio

Compromiso de servicio

El Proveedor pondrá cada Suscripción a disposición en el entorno de producción en los porcentajes descritos en la tabla resumen y de acuerdo con el Nivel de Servicios seleccionado en el Contrato de Suscripción, durante cada mes natural de la duración de la Suscripción.

Gestión del rendimiento

Para algunos Servicios, como parte del proceso de implementación, el Proveedor acordará con el Cliente métricas de rendimiento que se documentarán por escrito entre las Partes.

10. Actualizaciones de la aplicación de la solución

Los Servicios incluyen la actualización de la aplicación de la solución.

Como parte del servicio de mantenimiento, el Proveedor se compromete a poner a disposición del Cliente cualquier nueva Actualización y Versión realizada en el Proceso Empresarial que pueda publicar a lo largo de la vigencia del Contrato y a garantizar que el Proceso Empresarial en su conjunto siga funcionando, cuando sea aplicable y con el fin de tener en cuenta las nuevas disposiciones legislativas o reglamentarias que le sean aplicables, así como cualquier desarrollo técnico que sea necesario por parte de los editores de sistemas operativos, middleware necesario para el funcionamiento del Proceso Empresarial y/o la seguridad informática.

El Proveedor se reserva el derecho, en cualquier momento, de mejorar o añadir funcionalidades al Proceso Empresarial.

El Proveedor se asegurará de que cualquier corrección, actualización o versión relacionada con el Proceso Empresarial no degrade su funcionalidad y/o rendimiento; el Proveedor se asegurará de que el Proceso Empresarial no sufra ningún retroceso.

El Proveedor se compromete, si es necesario, a proporcionar al Cliente la Documentación actualizada con las Actualizaciones y Versiones.

El Proveedor notificará al Cliente cualquier actualización de la Versión y este dispondrá de un (1) mes para probar la nueva Versión en su entorno de pruebas. Al final de este periodo y en ausencia de cualquier Incidente notificado por el Cliente, el Proveedor pondrá en producción la nueva Actualización o Versión.

La provisión de correcciones, actualizaciones, versiones y documentación está incluida en el precio de la suscripción. Son instaladas exclusivamente por el proveedor de servicios en su infraestructura técnica.

El Proveedor no se hace responsable de las modificaciones realizadas en los Servicios por terceros ajenos al Proveedor. Cualquier código desarrollado por el Cliente deberá utilizar las API publicadas o aprobadas por el Proveedor para acceder a la Aplicación de la Solución.

Gestión de actualizaciones

Tipo de actualizaciones	Descripción	Calendario
Tiempo de inactividad no planificado	El Proveedor se reserva el derecho a realizar una actualización no planificada para corregir incidentes de seguridad o incidentes críticos (prioridad 1 / P1). El Proveedor considera que esta actualización no puede posponerse. Durante esta actualización, cualquier usuario que intente acceder a los Servicios será informado de que los Servicios no están disponibles. El Proveedor notificará al Cliente la Actualización no planificada por correo electrónico lo antes posible. El Cliente podrá rechazar o posponer esta Actualización. En tal caso, el Cliente asumirá todas las consecuencias de dicho rechazo o aplazamiento.	Si es necesario
Tiempo de inactividad planificado	El Proveedor podrá realizar cualquier tipo de Actualización que considere útil. El tiempo de inactividad se comunicará al Cliente con antelación. El Proveedor informará al Cliente de la Actualización planificada por correo electrónico. GENERIX enviará un aviso inicial siete (7) días naturales o más antes de la Actualización planificada. El Proveedor también enviará un aviso recordatorio 24 horas antes de la actualización planificada. El Proveedor envía una notificación final al final de la Actualización confirmando que el Servicio vuelve a estar operativo.	Una vez por trimestre Y/o El primer lunes de cada mes, de 20:00 a 22:00 Y/o Acordado con el cliente