



Acuerdo de nivel de servicio y asistencia técnica (SLA)



v2.11

Noviembre de 2022
LATAM-ES

Aviso

El presente documento no constituye una oferta de ninguna naturaleza ni tampoco crea obligaciones vinculantes a CARBYNE para celebrar un acuerdo con un tercero, Toda la información que contenga el presente es exclusivamente para fines informativos. Los productos o sistemas descritos en este documento se proporcionan en virtud de los términos y condiciones de un acuerdo de licencia específico o de un acuerdo de confidencialidad, y dicho acuerdo escrito solo será vinculante para CARBYNE. Toda la información que comprende este documento, como el texto, los gráficos, las fotos, los logotipos y las imágenes, es propiedad única y exclusivamente de CARBYNE, la cual constituye la información confidencial patentada de CARBYNE sus licenciadores y está protegida por las leyes de derecho de autor vigentes a nivel nacional e internacional. Toda otra duplicación, distribución, retransmisión o modificación de la información en este documento, ya sea en formato electrónico o impreso, que no cuente con el permiso expreso previo por escrito de CARBYNE, queda estrictamente prohibido. En caso de que se permita alguna duplicación, redistribución o publicación del material protegido por los derechos de autor, no se deberán hacer cambios, supresiones, atribuciones de autor, inscripciones de marca comercial ni avisos de derechos de autor,

Todos los contenidos de este documento están protegidos por la ley de derechos de autor. Copyright © 2022 CARBYNE Ltd. Todos los derechos reservados.

Índice

Capítulo 1 Resumen del acuerdo	5
Capítulo 2 Disponibilidad del servicio y del sistema	6
2.1 Informe	6
2.2 Intensificación	6
2.3 Indicador de rendimiento de la disponibilidad del servicio	8
2.4 Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad programado	9
2.5 Disponibilidad del sistema con integraciones de terceros	10
2.6 Mejoras de software	11
2.7 Productos y versiones con asistencia técnica	11
2.8 Créditos del servicio	12
Capítulo 3 Procedimiento laboral de asistencia técnica	15
3.1 Comunicación	15
3.2 Formulario de la matriz de intensificación (por nivel)	15
3.3 Clasificación de formularios (niveles de gravedad)	16
3.4 Gestión de los formularios	17
Capítulo 4 Programa de asistencia técnica y SLA para prestar asistencia técnica	19
4.1 Definición en tiempo sobre el nivel de asistencia técnica	19
4.2 Resolución de los formularios	20

Definiciones

Término	Definición
Servicios SaaS	La aplicación, software y el software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) relacionado, alojamiento, mantenimiento o servicios de asistencia técnica que Carbyne pone a disposición para que el cliente acceda y utilice en forma remota.
Servicios	Los servicios prestados o que se deben prestar por parte de o mediante Carbyne, entre los que se incluye los servicios SaaS y los servicios profesionales.
Software	La versión del código objeto del software informático de Carbyne y todas las actualizaciones que Carbyne ponga a disposición para un cliente en virtud de su acuerdo con Carbyne.
Descripción del trabajo	Plan de trabajo detallado que describe los servicios profesionales (como los servicios de instalación e integración) que las partes acuerden por escrito.
Componentes integrados de terceros	Un componente de los servicios SaaS que lo entregan terceros y se integra en la plataforma de Carbyne, entre lo que se incluye el software y el hardware. Un ejemplo de tal componente es Google Maps.
Integración con interfaces externas	Un componente de hardware o software que no pertenece a Carbyne y exige que Carbyne escriba un código o haga una conexión física para que producto funcione.
Indicador de rendimiento clave	Un indicador de rendimiento medido al que se le hace seguimiento y se informa conjuntamente con este documento (ej., tiempo de inactividad, disponibilidad).
Parches rápidos	Parche de software, versión de software, archivo o script que facilita Carbyne para solucionar una falla urgente que no tiene el ciclo de divulgación de la versión del software habitual.
Tiempo de inactividad programado del producto integrado	Un periodo programado y previamente anunciado de no disponibilidad de un componente integrado de terceros que forme parte de la plataforma de Carbyne.
Tiempo de inactividad no programado del producto integrado	Un tiempo de inactividad ni programado de un componente integrado de terceros.
NOC	Centro de operaciones de red (Network Operations Center, NOC por sus siglas en inglés).

Capítulo 1

Resumen del acuerdo

El presente Acuerdo de nivel de servicio (en lo sucesivo, el “SLA”) detalla los términos y condiciones de la asistencia técnica de los productos Carbyne, como también el plan de mantenimiento y los Indicador de rendimiento clave (en lo sucesivo, los “KPI”) que se ofrezcan (en lo sucesivo, el “Plan de mantenimiento y asistencia técnica”).

Este SLA sigue teniendo validez hasta que lo reemplace un SLA revisado que Carbyne facilite o ponga a disposición del Cliente.

Este SLA detalla los parámetros de la totalidad de servicios técnicos cubiertos según lo entienden en forma mutua las partes interesadas principales. El presente SLA no reemplaza los procesos y procedimientos actuales, a menos que se manifiesten en forma explícita en este documento.

El departamento de Asistencia técnica al cliente de Carbyne opera un centro de asistencia técnica y servicios a nivel global las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año y cuenta con profesionales expertos en los productos y en informática que ofrecen una Calidad de servicio (QoS) global y administración remota de los productos y servicios de Carbyne.

El personal de asistencia técnica de Carbyne, y los subcontratistas que le brindan asistencia, están capacitados para abordar un mantenimiento proactivo de los componentes del sistema con el fin de mantener la operación del servicio SaaS. Las tareas incluyen la inspección sistemática, puesta a prueba, mediciones, ajustes, reemplazo de piezas, detección y corrección de fallas incipientes, que puede ser antes de que ocurran o después de que sean un desperfecto importante.

El objetivo principal del mantenimiento preventivo es evitar o disminuir las consecuencias del software y las fallas principales de sus capacidades. El mantenimiento preventivo está diseñado para conservar y restaurar la confiabilidad del software de Carbyne mediante la detección de problemas potenciales antes de que se produzca la falla.

Capítulo 2

Disponibilidad del servicio y del sistema

Carbyne ofrece asistencia técnica a sus clientes durante el “Periodo de mantenimiento y asistencia técnica”, periodo durante el cual el cliente adquirió los Servicios de mantenimiento y asistencia técnica a Carbyne según lo especificó en una orden de compra válida o en otro contrato válido que esté debidamente firmado por Carbyne. Los servicios de mantenimiento y asistencia técnica que se describen en el presente corresponden a los clientes que tengan un problema que haga que el producto no funcione como se detalla en la Descripción del producto.

2.1 Informe

Carbyne opera las 24 horas, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, el Centro de operaciones de red (Network Operations Center, NOC por sus siglas en inglés), cuyo personal controla que el sistema esté en condiciones, lo que incluye:

- servicios e infraestructura en la nube;
- software instalado en la sede del cliente;
- servicios de plataformas de terceros integrados con la solución de Carbyne.

El NOC de Carbyne despacha y emite alertas a los equipos de asistencia técnica en un modo ininterrumpido para acelerar los tiempos de respuesta y la recuperación de una región importante con procedimientos de alerta y de intensificación las 24 horas con el fin de que se cumpla el SLA.

Los clientes tendrán acceso a un sistema de notificación Zendesk en línea para abrir, actualizar, ver el estado y solicitar el cierre del formulario por problemas de mantenimiento. Además, se pone a disposición una línea gratuita línea gratuita para informar problemas de mantenimiento. Se puede informar todo nivel de problemas por teléfono, correo electrónico (support@carbyne.com), o por el sistema en línea. El NOC mantendrá al cliente y a los organismos reguladores informados del estado de la reparación en forma periódica hasta que se cierre el formulario.

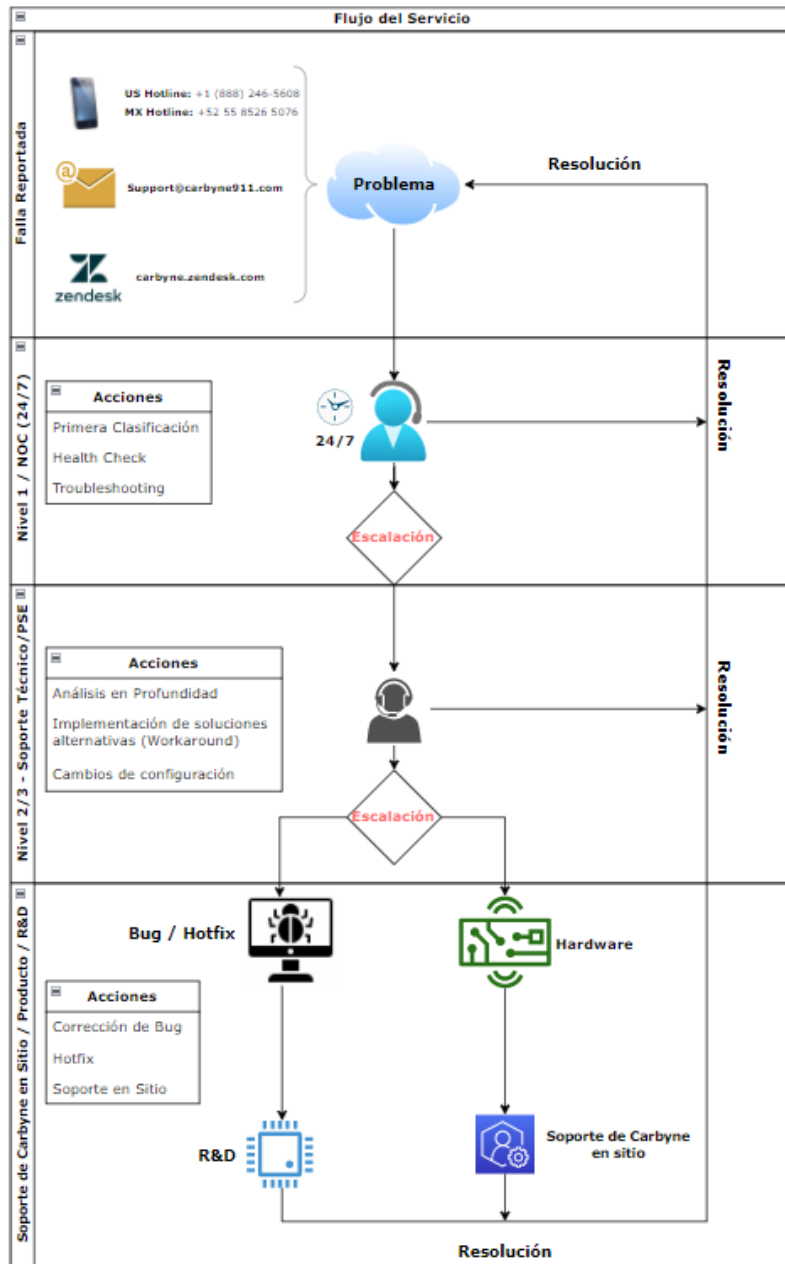
2.2 Intensificación

El equipo del NOC opera el triaje inicial (Nivel 1). El ingeniero de turno o el subcontratista solucionará el problema según las pautas y herramientas para resolver el inconveniente, responder preguntas y restaurar el sistema a su estado de funcionalidad plena.

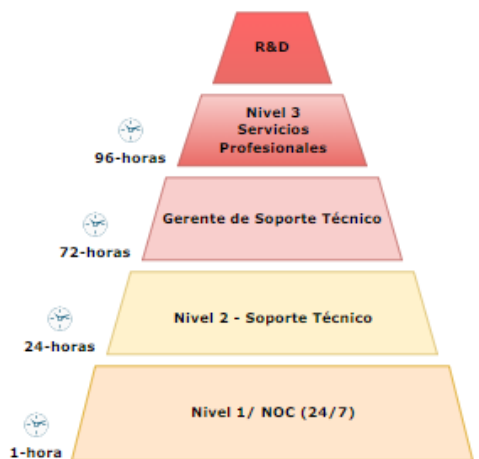
El ingeniero del NOC reunirá toda la información posible del cliente para comprender si se necesita una intensificación inmediata para evitar una demora en la restauración del servicio. En caso de que el inconveniente coincida con las responsabilidades del NOC, el ingeniero del NOC comenzará a investigar el caso para resolver el problema o intensificarlo a niveles superiores.

El equipo del NOC colaborará con el nivel siguiente nivel de asistencia técnica (Nivel 2) para resolver el problema, según las responsabilidades definidas para ese nivel. Es posible que se produzca una intensificación adicional, hasta que se proporcione una resolución completa o una solución alternativa posible según el flujo de la intensificación descrita:

Flujo de intensificación interno:



Matriz de Escalación



**Durante Incidentes Críticos - el caso se escala a todos los niveles a la vez

2.3 Indicador de rendimiento de la disponibilidad del servicio

Carbyne utiliza servicios de software en línea como parte de su solución para ofrecer una plataforma de comunicación en tiempo real para los clientes.

Las aplicaciones secundarias de Carbyne, basadas en los servicios Amazon Web Services (AWS), se despliegan en las distintas zonas de disponibilidad de los en la misma región y están diseñados para ofrecer una plataforma SaaS redundante con un tiempo de degradación de servicio mínimo (en lo sucesivo, el “Sistema de Carbyne”).

Los KPI de disponibilidad de Carbyne como parte del presente SLA consisten en que, durante un mes calendario de un Periodo de uso habitual, las capacidades centrales de Carbyne estarán operativas como mínimo:

- **2.3.1 - c-Live APEX - 99.99 %** (4 minutos y 22 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de la capacidad de control de llamadas por voz y 99.95 % (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para grabaciones de audio;
- **2.3.2 - c-Live Universe - 99.95 %** (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para las capacidades de ubicación y chat y 99.95 % (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para la capacidad de video;
- **2.3.3 - Bridge Desk - 99.5 %** (3 horas, 37 minutos y 21 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de unidades de presentación, capas de mapas y capacidades relacionadas con el clima;
- **2.3.4 - Customer c-Control - 99.5 %** (3 horas, 37 minutos y 21 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de presentación de Contactos, Historial de eventos, capacidades relacionadas con Paneles, listas de Usuarios, inicio de sesión en actividades y configuraciones;
- **2.3.5 - Queue Status y Seat Map - 99.9 %** (43 minutos y 28 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de presentación de datos en directo de control de llamadas;
- **2.3.6 - c-Live APEX Analytics - 99.5 %** (3 horas, 37 minutos y 21 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de presentación de análisis del control de llamadas;
- **2.3.7 - Carbyne Connect - 99.95 %** (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para capacidades de internet de las cosas (IoT).

Los KPI anteriores excluyen el mantenimiento programado de los servidores SaaS de Carbyne o de las aplicaciones del lado del cliente, (consulte "Tiempo de inactividad programado"); no obstante, Carbyne no será responsable del tiempo de inactividad en virtud de esta sección causado por las integraciones de terceros (como el uso por parte del cliente de los servicios SaaS con sus propias aplicaciones, software y equipos) sobre los que Carbyne no tiene control o los Componentes integrados de terceros, y dicho tiempo de inactividad de Terceros no contará para los niveles de servicio comprometidos en el presente documento y según se describe en el capítulo 2.5 de este documento.

2.4 Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad programado

"Mantenimiento planificado" hace referencia al tiempo de inactividad programado que inicia el departamento de Operaciones e investigación y desarrollo (R&D) Carbyne.

- a. El mantenimiento programado puede panificarse por motivos como los siguientes:
 - i. actualizar o instalar componentes del software (que en general se hace sin consecuencias en el servicio para los usuarios finales);
 - ii. procedimientos de mantenimiento que se requieren para mantener el sistema;
 - iii. cambios en la configuración de la base de datos o los servicios en la nube.
- b. Se enviará con al menos dos días hábiles de anticipación un aviso sobre el tiempo de inactividad:
 - i. por correo electrónico a los clientes registrados en el portal de asistencia técnica de Carbyne;
 - ii. mediante una publicación en el portal de asistencia técnica de Carbyne en el tablero de mensajes correspondiente.
- c. Carbyne no superará los 4 minutos con 22 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario (KPI de 99.99 % del SLA) para el Servicio de control de llamadas (CCS) en un periodo de 30 días calendario durante un tiempo de inactividad programado.
- d. Carbyne no superará los sesenta (60) minutos de tiempo de inactividad programado para alguna de las capacidades principales de Carbyne en un periodo de 30 días consecutivos.
- e. Carbyne enviará un aviso de inmediato en cuanto tenga conocimiento de un tiempo de inactividad no programado real o potencial de los sistemas de Carbyne, así como de las actualizaciones periódicas continuas durante el tiempo de inactividad no programado con respecto al avance de Carbyne en la resolución de una falta de disponibilidad y el plazo estimado en el que el sistema estará disponible.

- f.** Se define como "Falta de disponibilidad del servicio" como el porcentaje en segundos por mes durante el cual las capacidades principales de Carbyne correspondientes (según se definen en la sección 2.3, "Indicador de rendimiento de la disponibilidad del servicio") tengan una completa falta general de disponibilidad del servicio para que los clientes la usen, siempre que la falta de disponibilidad del sistema que manejan las capacidades principales de Carbyne no incluyan una falta de disponibilidad que pueda atribuirse a lo siguiente: (a) el tiempo de inactividad programado de Carbyne para el mantenimiento (ya sea por parte de Carbyne, un proveedor o un servicio de terceros); (b) actos u omisiones de un cliente; (c) tiempo de inactividad del servidor relacionado con problemas de conectividad que resulten del acceso administrador por terceros a los servidores de Carbyne o problemas de la red interna del cliente; (d) defectos o errores en las Aplicaciones o el Software provocados por un usuario PSAP de una ciudad, condado o empresa, o un empleado, agente o contratista independiente de la ciudad, condado o empresa; o (e) alguna otra causa que supere el control razonable de Carbyne, entre lo que se incluye a los que causen servicios de datos de terceros sobre los que Carbyne no tenga control (ej., el proveedor de servicios de internet del cliente), los componentes de terceros o un hecho fortuito. El cliente tendrá la responsabilidad de avisar de inmediato a Carbyne de todos los accesos relacionados que administren terceros y los problemas de red internos o externos (ej., el proveedor de servicios de internet) que surjan.

2.5 Disponibilidad del sistema con integraciones de terceros

- a.** Niveles de servicios para el software integrado de terceros. Sin perjuicio de una manifestación en contrario en el presente documento o en otro, Carbyne tendrá la responsabilidad de todo tiempo de inactividad que se relacione con sus sistemas en la nube o de terminales o del Software de terceros integrado (según se define a continuación) que esté provocado por el Software de terceros integrado exclusivamente en la medida en que se detalla en esta sección 2.5.
- b.** Tipos de integraciones de terceros: La Descripción del trabajo de Carbyne detallará las especificaciones de un servicio de integración o implementación que lleve a cabo Carbyne en el alcance de los Servicios profesionales. Toda integración que no esté incluida en dicha descripción (consulte "Integración con interfaces externas") quedará excluida del compromiso del presente SLA según se detalla en la sección c a continuación.
- c.** Durante el Periodo de uso habitual, el Software de terceros integrado consiste en la incorporación de datos externos a la plataforma de Carbyne mediante una Interfaz de un programa de aplicación (API) y estará en operaciones al menos en un 99.95 % (21 minutos con 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) durante el periodo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, lo que excluye un mantenimiento programado de dicho Software de terceros integrado, independientemente de que lo programe Carbyne o el proveedor de terceros

(en lo sucesivo, el "Tiempo de inactividad programado del producto integrado"). Carbyne acepta que programará un Tiempo de inactividad programado del producto integrado los días con tráfico mínimo siempre que sea razonablemente posible. Carbyne hará todo lo comercial y razonablemente posible para no programar más de sesenta (60) minutos de Tiempo de inactividad programado del producto integrado en un periodo de 30 días consecutivos.

d. Tiempo de inactividad no programado: Carbyne enviará a los clientes un aviso inmediato al punto de contacto detallado en el contrato en cuanto tenga conocimiento de una falta de disponibilidad real o potencial de un producto integrado que no sea un Tiempo de inactividad programado del producto integrado (en lo sucesivo, el "Tiempo de inactividad no programado del producto integrado"), como así también actualizaciones continuas periódicas durante el Tiempo de inactividad no programado del producto integrado con respecto a la evolución de la resolución de la falta de disponibilidad y el plazo estimado en el cual el producto estará disponible.

e. Responsabilidades de actualizaciones planificadas o actualizaciones para los sistemas que sean responsabilidad del cliente (consulte "Integración con interfaces externas"). El cliente dará aviso de inmediato a Carbyne, el que en ningún caso será con menos de treinta (30) días de anticipación, de toda actualización planificada por un proveedor de terceros o software integrado en la plataforma de Carbyne del que Carbyne no tenga control como, por ejemplo, cortes de energía, conexión ISP, conexión IP o LAN o mantenimiento PBX, mejoras o actualizaciones informáticas relacionadas con el software o el hardware. Tales tiempos de inactividad no se encuentran en el alcance de los niveles de servicios comprometidos en el presente.

2.6 Mejoras de software

Carbyne pondrá a disposición nuevas mejoras, sin costo adicional, cuatro (4) veces al año (en lo sucesivo, la "Versión trimestral") para el software y los servicios durante el Periodo de mantenimiento y asistencia técnica. Estas mejoras generalmente incluyen versiones de reciente lanzamiento y "parches rápidos", pero podrían excluir nuevas funciones que tengan licencia o se adquieran por separado.

Las fechas de las mejoras las anunciará el Gerente de logros para clientes (Customer Success Manager; CSM, por sus siglas en inglés) por correo electrónico. El manual del usuario, las notas de la versión y la información adicional pertinente se publicarán en el portal de asistencia técnica de Carbyne.

2.7 Productos y versiones con asistencia técnica

Los servicios de mantenimiento y asistencia técnica se prestarán únicamente con respecto a las versiones de los productos y las funciones a que los generalmente Carbyne preste asistencia.

El mantenimiento y la asistencia técnica no cubrirá ni se prestará para solucionar los errores causados por cambios, alteraciones o modificaciones de un producto que el cliente o terceros lleven a cabo sin el consentimiento por escrito de Carbyne, o bien los errores causados por el uso del producto de manera tal que infrinja el Acuerdo de licencia de Carbyne (o el acuerdo vigente entre el cliente y Carbyne) o que sea contrario a las instrucciones dadas por Carbyne.

Carbyne prestará asistencia técnica a la versión actual y anterior (n-1) de sus productos, tal como se describe en este SLA. Las versiones anteriores recibirán asistencia técnica en función de un esfuerzo razonable y solamente para las fallas críticas.

2.8 Créditos del servicio

Cálculos

Si Carbyne no logra cumplir el tiempo de disponibilidad de los servicios, como se indica en la sección 2.3.1 de este documento, el cliente podrá reunir los requisitos para obtener créditos para la capacidad de control de llamadas de voz de c-Live APEX, como se detalla en este documento (en lo sucesivo, los "Créditos del servicio"), de la siguiente manera:

Si Carbyne no logra la disponibilidad del servicio para la capacidad de control de llamadas de voz de c-Live APEX en el mes calendario correspondiente, el Cliente (en la medida en que la ley lo permita) reunirá los requisitos, según los términos de este SLA, para recibir un crédito a la tarifa de suscripción mensual que paga por la plataforma de ingreso de llamadas de c-Live APEX.

Con respecto al período en el que la capacidad real de control de llamadas de voz de c-Live APEX haya excedido durante el mes el tiempo de disponibilidad de servicios permitido, hasta un crédito máximo del 25 % de la tarifa de suscripción de un mes pagada, según el cálculo como se observa a continuación:

Duración	Créditos del servicio
0-19 minutos	0 %
20-52 minutos	2 %
53-139 minutos	5 %
139-300 minutos	10 %
301-419 minutos	15 %
420-550 minutos	20 %
> 551 minutos	25 %

Cómo solicitar los créditos del servicio

Para recibir los créditos del servicio, el cliente debe avisar a Carbyne mediante las siguientes opciones:

- el cliente abre un formulario con el envío de un correo electrónico a support@carbyne.com, o lo envía mediante el portal del cliente; o bien
- por escrito a 45 W 27th St. Floor 2, New York, NY 10001, US, Attn: Legal Department, con copia a legal@carbyne.com, o a otra dirección que Carbyne informe en forma ocasional.

La solicitud debe presentarse en un plazo de quince (15) días después de terminar el mes en el que se produjo el tiempo de inactividad.

Los reclamos deben contener la frase "SLA Credit Request" (Solicitud de crédito por SLA) en el asunto; las fechas y la hora de cada incidente de tiempo de inactividad que el cliente afirma haberse producido; y toda documentación que corrobore el reclamo del cliente sobre el tiempo de inactividad, asegurando la eliminación o redacción de toda información confidencial o sensible en estos registros.

Todos los reclamos están sujetos a un análisis y verificación por parte de Carbyne antes de conceder un crédito del servicio. Carbyne acusará recibo de las solicitudes de créditos del servicio en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de su recepción e informará al cliente si se aprueba o rechaza tal solicitud de reclamo.

Si Carbyne confirma que no se ha cumplido el tiempo de disponibilidad de los servicios en el mes calendario correspondiente, por el que el cliente ya pagó, se emitirá un crédito del servicio para el cliente en un ciclo de facturación posterior al mes en el que Carbyne confirme la solicitud del cliente. Si el cliente no facilita la solicitud y demás información como se requiere anteriormente, ello dará lugar a que se descalifique al cliente para recibir un crédito del servicio.

Los créditos del servicio no dan derecho al cliente a un reembolso ni a otros pagos de parte de Carbyne, así como los créditos del servicio tampoco son transferibles.

Las partes reconocen y aceptan que los créditos del servicio están previstos para que sean auténticos cálculos previos de las pérdidas que pudieran sufrir a consecuencia de un incumplimiento del tiempo de actividad con respecto a la Disponibilidad de los servicios y no se considerarán sanciones. En la medida en que lo permita la ley, la emisión de un crédito del servicio por parte de Carbyne en virtud del presente documento es el único y exclusivo recurso del Cliente ante un incumplimiento del tiempo de actividad de la Disponibilidad de los servicios por parte de Carbyne.

Definiciones adicionales

El "tiempo de inactividad" con respecto a un momento en el que la capacidad de control de llamadas de voz de **c-Live APEX**, que se encuentra en la nube (consulte "SaaS" en la sección "Definiciones") no está accesible ni disponible para el cliente por motivos que no sean aquellos que

surjan directa o indirectamente de una exclusión de un SLA que se menciona en las secciones 2.4 y 2.5.

Para evitar dudas, el rendimiento lento no constituye una falta de accesibilidad o disponibilidad y no se considera tiempo de inactividad, a menos que exista una pérdida total de la capacidad de control de llamada de vos de **c-Live** APEX en todas las posiciones de **c-Live** APEX para ejecutar todas las acciones de control de llamadas con el fin de constituir una pérdida total del servicio, en cuyo caso será a exclusivo criterio de Carbyne. La pérdida de servicio simultánea en todas las posiciones de **c-Live** APEX se define como un evento de tiempo de inactividad.

Al final de cada mes, Carbyne suma todos los “periodos de inactividad” para calcular el “periodo de inactividad” total mensual (en el caso de que se detectara alguno).

Se ofrecerán créditos del servicio solo a un cliente que haya adquirido, pagado los servicios de **c-Live** APEX, firmado un acuerdo válido con Carbyne y cumplido con el proceso anterior para solicitar créditos del servicio. Bajo ninguna circunstancia las referencias a una plataforma que el cliente no haya adquirido, suscripto o firmado un Acuerdo con Carbyne se interpretarán como un derecho del cliente a utilizar tal Aplicación.

Capítulo 3

Procedimiento laboral de asistencia técnica

3.1 Comunicación

- a. Las comunicaciones con el área de asistencia técnica de Carbyne será por correo electrónico (support@carbyne.com), por formulario en línea (<https://carbyne.zendesk.com/hc/en-us>), o bien por teléfono:
Asistencia técnica en EE. UU. (las 24 horas, los 7 días de la semana) - +1 (888) 246-5608
Asistencia técnica en LATAM (las 24 horas, los 7 días de la semana) - +52 (55) 8526 5076
Asistencia técnica en IL (las 24 horas, los 7 días de la semana) - +972 (53) 982 1236
 Todos los métodos y detalles de contacto se publicarán en el sitio web oficial de Carbyne.
- b. El idioma oficial para todas las comunicaciones relacionadas con mantenimiento y asistencia técnica será el idioma inglés, a menos que se establezca lo contrario para determinados clientes.

3.2 Formulario de la matriz de intensificación (por nivel)

Nivel	Nombre	Puesto	Correo electrónico	Teléfono de contacto
Nivel 1	Julio Campos	Gerente de NOC	julioc@carbyne.com	+1 (571) 699-9432
Nivel 2	Alex Mor	Director de servicios al cliente	alexm@carbyne.com	+972 (54) 6488 646
Nivel 3	Ohad Moses	Director de servicios profesionales	ohad@carbyne.com	+972 (50) 6914 551
Nivel 4	Eyal Oron	Vicepresidente de operaciones globales	eyal@carbyne.com	+1 (201) 888 1955
Nivel 5	Noam Fraenkel	Vicepresidente de investigación y desarrollo	noam@carbyne.com	+972 (54) 4497 073
Nivel 6	Alex Dizengof	Fundador y director ejecutivo de tecnología	alex@carbyne.com	+ 1 (201) 744 1192

3.3 Clasificación de formularios (niveles de gravedad)

La gravedad de un formulario se determinará según el impacto del problema por el cual se abre el formulario. Los niveles de clasificación de formulario se detallan en la tabla a continuación.

Gravedad del problema	Descripción
Crítico	Degradación de todo el sistema que da como resultado un tiempo de inactividad del sistema.
	Malfuncionamiento o inaccesibilidad de las capacidades principales de una función definida en forma crítica (definida en el marco del contrato firmado)
	En relación con c-Live APEX , al requerir el ingreso de la redirección del tráfico de llamadas al 911.
Importante	Demoras en la transmisión de datos pero sin pérdida de información.
	Incidente con una significativa degradación del rendimiento de una o más capacidades principales de Carbyne que provoca un impacto importante en las operaciones de la actividad para una cantidad significativa de usuarios finales.
	Problemas en la interfaz de usuario que provoca dificultades significativas en la ejecución de operaciones básicas.
	En relación con c-Live APEX , cuando el 50 % o más de las estaciones de trabajo no puedan usarse (no tienen voz) o se produzca la degradación de las funciones de ubicación para la totalidad de puestos de manejo de llamadas.
Menor	Problemas con la interfaz de usuario que provoca inconvenientes.
	Problemas en los componentes críticos que no afecta a los usuarios del sistema.
	Demora significativa en la inicialización del video o problemas de latencia.
	En relación con c-Live APEX , cuando la interfaz de terceros es inaccesible (dependiendo del SLA a nivel contractual, algunas aplicaciones podrán requerir una definición como Importante o Crítica).
Otro	Puede reflejar un problema que no clasifique en alguna de las categorías anteriores.

3.4 Gestión de los formularios

- a. Un formulario de asistencia técnica se abrirá cuando el cliente se ponga en contacto con el área de asistencia técnica de Carbyne mediante uno de los canales de comunicación aprobados: correo electrónico, formulario de envío del formulario en <https://carbyne.zendesk.com/hc/en-us>, por teléfono.
- b. Al ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, se creará un formulario en Zendesk, que se enviará al cliente a través del portal Zendesk.
- c. La evolución del problema se registrará y documentará en el sistema de notificación Zendesk, donde el cliente podrá hacer un seguimiento.
- d. Se solicita al cliente que envíe una descripción detallada del problema (incluido un flujo detallado paso a paso y toda otra información relevante que pueda ser útil para la investigación del problema).
- e. Al recibir una solicitud de servicio, la organización de la asistencia técnica de Carbyne confirmará que la solicitud de servicio incluya los datos del cliente y la información técnica necesaria para dar una respuesta oportuna y eficiente por correo electrónico. Esta confirmación incluirá un número de formulario como referencia.
- f. El servicio de asistencia de Carbyne identificará el error con respecto a su gravedad como menor, importante o crítico en función de la evaluación inicial de Carbyne. Carbyne y el cliente cooperarán de buena fe para determinar conjuntamente si el error se ajusta al caso en cuestión; no obstante, en caso de que Carbyne y el cliente no puedan llegar a determinar en conjunto a pesar de dicha cooperación de buena fe, prevalecerá la determinación a la que llegue Carbyne.
- g. Todas las solicitudes de servicio se gestionarán de acuerdo con el SLA. Durante la gestión de los formularios, la organización de asistencia técnica de Carbyne informará continuamente al cliente sobre los avances por correo electrónico o por teléfono.
- h. Resolución de los formularios Un problema se considera resuelto cuando:
 - i. el servicio está en conformidad en forma sustancial con sus especificaciones según lo detallado en la Descripción del producto; o bien
 - ii. hemos asesorado al Cliente con respecto a cómo corregir o evitar el error; o bien
 - iii. hemos informado al Cliente que la corrección del Error estará disponible mediante una mejora o un parche del software a futuro.
- i. Si la resolución de un formulario exige la corrección de un código del producto de Carbyne (es decir, una "corrección de errores"), Carbyne ofrecerá una corrección en la próxima versión menor o mayor.

- i. Tenga en cuenta que, en algunos casos, cuando la próxima versión ya se encuentra en la fase de "bloqueo de códigos", la versión pertinente podría ser la que le sigue.
- j. En algunos casos, Carbyne puede acordar emitir una corrección ad-hoc (es decir, un "parche rápido") en paralelo para incluir esta corrección en la próxima versión. Estas situaciones se tratarán para cada caso entre el personal de asistencia técnica de Carbyne y el punto de contacto del cliente.
- k. Las solicitudes de mejoras (es decir, las solicitudes de los clientes para cambiar o potenciar el producto para admita una nueva función) se registrarán y se tendrán en cuenta para el plan del producto. Carbyne no tiene la obligación de incorporarlas a la oferta de productos ni a hacerlo en el momento oportuno.

Capítulo 4

Programa de asistencia técnica y SLA para prestar asistencia técnica

4.1 Definición en tiempo sobre el nivel de asistencia técnica

Comprende la asistencia técnica con respecto a la gestión de llamadas del cliente y la resolución de problemas según lo siguiente:

- a. Horarios de cobertura: correo electrónico, portal de asistencia técnica de Carbyne y asistencia técnica telefónica que estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Tiempos de respuestas de los formularios según la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuestas anticipados			Tiempo de resolución
	Acuse de recibo	Tiempo de respuesta	Informe de evolución	
Crítico	Correo electrónico inmediato Notificación de recibo Respuesta telefónica en un plazo de 5 minutos	Teléfono < 5 min Portal < 60 min	2 horas	6 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante	Portal de asistencia técnica de Carbyne	6 horas	18 horas	6 días hábiles
Menor		Siguiente día hábil	96 horas	10 días hábiles
Otro		Siguiente día hábil	N/A	Próxima versión

No se incluyen situaciones de "hechos fortuitos" (como se define a continuación)*

- b. Carbyne dotará de personal las líneas de atención con consultores técnicos que tengan capacitación y conozcan la solución, además de contar con la configuración correspondiente del cliente.
- c. Asistencia técnica remota cuando se tenga disponible una conexión remota.
- d. Asistencia técnica en el lugar: solo corresponde bajo determinadas circunstancias y según se acuerde la misma por escrito en forma exclusiva. Se puede cotizar por separado.
- e. **Tiempos de respuesta en el lugar con c-Live APEX en relación con el hardware de Carbyne**, según la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuestas anticipados			Tiempo de resolución
	Acuse de recibo	Llegada al lugar	Informe de evolución	
Crítico	Correo electrónico inmediato Notificación de recibo Respuesta telefónica en un plazo de 5 minutos	6 horas	60 minutos	6 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante	Portal de asistencia técnica de Carbyne	12 horas	120 minutos	12 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Menor		Siguiente día hábil	Siguiente día hábil (o según se requiera)	Siguiente día hábil

No incluye "hechos fortuitos" *

**Nota: "Hechos fortuitos" hace referencia a los minutos de tiempo de inactividad que sean consecuencia de eventos o situaciones que excedan el control razonable de Carbyne. Tales eventos podrían ser, entre otros, acciones de un enemigo en común, los elementos, terremotos, inundaciones, incendios, epidemias y la incapacidad de garantizar los productos o servicios de parte de otras personas o entidades.*

4.2 Resolución de los formularios

Un problema se considera resuelto cuando:

- el Servicio está en conformidad en forma sustancial con sus especificaciones según lo detallado en la Documentación; o bien
- Carbyne ha asesorado al cliente con respecto a cómo corregir o evitar el problema; o bien
- Carbyne ha informado al cliente que la corrección del problema estará disponible mediante una mejora a futuro.

Si tiene alguna pregunta, contáctese al correo electrónico legal@carbyne.com

FIN DEL DOCUMENTO