



Acuerdo de nivel de servicios y de términos y condiciones de la asistencia técnica

(Términos y condiciones de la asistencia técnica)

v2.15

Abril de 2024

Resto del mundo (RoW) [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 © 2024 CARBYNE Ltd. Todos los derechos reservados.

Índice

Definiciones	4
Capítulo 1 Términos y condiciones de la atención técnica	5
Capítulo 2 Servicios de asistencia técnica	6
2.1 Informe de problemas técnicos a Carbyne	6
2.1.1 Nuestras obligaciones sobre los servicios de asistencia técnica	6
2.1.2 Sus obligaciones	6
2.2 Intensificación	7
2.3 Mejoras de software	9
2.4 Productos y versiones con asistencia técnica	9
Capítulo 3 Procedimiento laboral de asistencia técnica	10
3.1 Comunicación	10
3.2 Formulario de la matriz de intensificación (por nivel)	10
Clasificación de formularios (niveles de gravedad)	11
3.3 Manejo de los formularios	11
Capítulo 4 Nivel de asistencia de los servicios de asistencia técnica	13
4.1 Definición de plazos del nivel de asistencia	13
Capítulo 5 Servicios de asistencia técnica in situ	16
5.1 Descripción de los servicios de asistencia técnica in situ	16
5.2 Nuestras obligaciones respecto de los servicios de asistencia técnica in situ	16
5.3 Sus obligaciones	16
Capítulo 6 Servicios de control	18
6.1 Descripción de los servicios de control	18
6.2 Nuestras obligaciones respecto a los servicios de control	18
6.3 Sus obligaciones	18
Capítulo 7 Servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo (para clientes de APEX)	19
7.1 Descripción de los servicios	19
7.2 Nuestras obligaciones con respecto a los servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo	19
7.3 Sus obligaciones	19
Capítulo 8 Ofertas premium	21
Planes de suscripción de niveles de asistencia técnica	21
APÉNDICE	23
Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de productos y funciones	23
1. Disponibilidad del sistema y falta de disponibilidad del sistema programada	24
2. Disponibilidad del sistema con integraciones de terceros	25
3. Créditos del servicio	26

Definiciones

Término	Definición
Parches rápidos	Parche de software, versión de software, archivo o script que facilita Carbyne para solucionar una falla que no tiene el ciclo de divulgación de la versión del software habitual de Carbyne.
Falta de disponibilidad de un sistema programado de un producto integrado	Un periodo programado y previamente anunciado de falta de disponibilidad de un componente integrado de terceros.
Falta de disponibilidad de un sistema no programado de un producto integrado	Falta de disponibilidad de un sistema no programado de un componente integrado de terceros.
Componentes integrados de terceros	Componente que provee un tercero y se encuentra incluido en la plataforma o software. Un ejemplo de tal componente es Google Maps, el que se ve en APEX.
Integración con interfaces externas	Todo hardware o software que no pertenezca ni suministre Carbyne y del que usted exija a Carbyne que escriba un código o haga una conexión física para que la plataforma o el software funcione.
Indicador de rendimiento clave (KPI)	Indicador de rendimiento medido al que se le hace seguimiento y se informa (ej., tiempo de inactividad, disponibilidad) como se describen es estos Términos y condiciones de la atención técnica.
NOC	Centro de operaciones de red (Network Operations Center, NOC por sus siglas en inglés).
Plataforma	La plataforma alojada, el software como servicio u otro producto o servicio alojado que Carbyne o sus filiales ponen a su disposición en virtud del acuerdo vigente entre usted y Carbyne. La plataforma no incluye el software.
Servicios profesionales	Servicios profesionales, como los servicios de instalación e integración, los servicios de asistencia técnica de nivel 2 y los aumentos de asistencia técnica compleja a partir de los servicios de asistencia técnica de nivel 3 (como los niveles según se detallan en los Términos y condiciones de la atención técnica). Una descripción de los Servicios profesionales se establecerá en una Descripción del trabajo.
Servicios	Servicios prestados o que se deben prestar por parte o mediante Carbyne, como los Servicios de atención técnica o los Servicios profesionales.
Software	El software de código objeto que le ofrecemos para que descargue y le posibilite a usted y a los usuarios autorizados acceso a la plataforma. El software incluye toda actualización que ofrezcamos en virtud de los presentes Términos y condiciones de la atención técnica. El software no incluye la plataforma.
Descripción del trabajo o SOW	Plan de trabajo detallado que describe los servicios profesionales (como los servicios de instalación e integración) que las partes acuerden por escrito.
Servicios de asistencia técnica	El mantenimiento y los servicios de asistencia técnica prestados en relación con su uso de la plataforma o el software, según corresponda, en virtud de estos Términos y condiciones de la atención técnica.

Capítulo 1

Términos y condiciones de la atención técnica

Los presentes Términos y condiciones de la atención técnica establecen el mantenimiento y la asistencia técnica para los productos y servicios de Carbyne. Según se utilice en estos Términos y condiciones de la atención técnica, los términos “Carbyne”, “nos”, “nosotros” o “nuestro/a” hacen referencia a Carbyne Ltd., Carbyne, Inc. o Carbyne911 Mexico S. de RL de CV, y el término “Cliente”, “usted” y “su” hace referencia al cliente que adquirió o se suscribe a los productos y servicios de Carbyne.

Estos Términos y condiciones de la atención técnica siguen teniendo validez hasta que lo reemplacen Términos y condiciones de la atención técnica revisados o actualizados que Carbyne facilite o ponga a disposición del Cliente.

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 de Carbyne que ofrecen la administración remota de los productos y servicios de Carbyne.

Según los presentes Términos y condiciones de la atención técnica, Carbyne también aborda una asistencia proactiva para mantener la operación de la plataforma. Las tareas incluyen la inspección sistemática, puesta a prueba, mediciones, ajustes, detección y corrección de sospecha de inconvenientes presentes en la plataforma o el software, que pueden producirse ser antes de que ocurran o antes de que se conviertan en un desperfecto importante.

El objetivo principal del mantenimiento preventivo es evitar o disminuir las consecuencias de fallas potenciales en la plataforma, incluido el software y sus principales capacidades. El mantenimiento preventivo está diseñado para preservar restaurar la confiabilidad de la plataforma y del software mediante la identificación por adelantado de potenciales problemas.

Capítulo 2

Servicios de asistencia técnica

Ofrecemos Servicios de asistencia técnica durante el periodo para el cual usted ha adquirido a Carbyne tales servicios según se especifica en la orden de compra válida en vigencia o en el contrato válido entre usted y Carbyne (en adelante, el “Periodo de mantenimiento y asistencia técnica”).

2.1 Informe de problemas técnicos a Carbyne

2.1.1 Nuestras obligaciones sobre los servicios de asistencia técnica

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 la plataforma esté en condiciones, lo que incluye:

- servicios e infraestructura en la nube;
- plataforma de Carbyne;
- servicios de plataformas de terceros integrados con la plataforma.

El NOC 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 cumplan las obligaciones de los Términos y condiciones de la asistencia técnica.

Puede presentar un formulario de servicios de asistencia técnica comunicándose con nosotros como se detalla en el Capítulo 3 a continuación. El NOC asignará un nivel inicial de servicios de asistencia técnica (los niveles se detallan a continuación) en función de la información que usted facilite y lo mantendremos informado del estado de las reparaciones en forma periódica hasta que se cierre el formulario.

2.1.2 Sus obligaciones

- Todas las solicitudes de asistencia técnica deben dirigirse al Centro de asistencia técnica como se detalla a continuación.
- Al presentar una solicitud de servicio, incluya la siguiente información:
 - nombre y ubicación de su organización;
 - nombre del contacto y dirección de correo electrónico (incluido un contacto alternativo);
 - información detallada sobre el problema técnico.

- La persona que solicite asistencia debe conocer a fondo y estar adecuadamente capacitada sobre cómo operar la plataforma, incluido el software, si corresponde.
- Facilítenos más información adicional según se solicite con respecto al problema técnico con el fin de ayudarnos a resolverlo.
- Envíen comentarios oportunamente a nuestro equipo de servicios de asistencia técnica con respecto al estado y resolución de su caso.
- Facilite acceso remoto (si se requiere y está en conformidad con sus políticas de seguridad) para posibilitarnos detectar la disponibilidad de la plataforma y las estadísticas de rendimiento.
- Avise a nuestro equipo de servicios de asistencia técnica o a la gerencia de logros del cliente de toda actividad que afecte la plataforma (como la instalación del software, actualizaciones de hardware, actualizaciones de red, cambios en el cortafuegos, cambios o desactivación de ISP).
- La plataforma debe actualizarse según la última versión o n-1, según se exige en la sección 2.7 de estos Términos y condiciones de la asistencia técnica. Las versiones anteriores a n-1 posiblemente no sean compatibles.

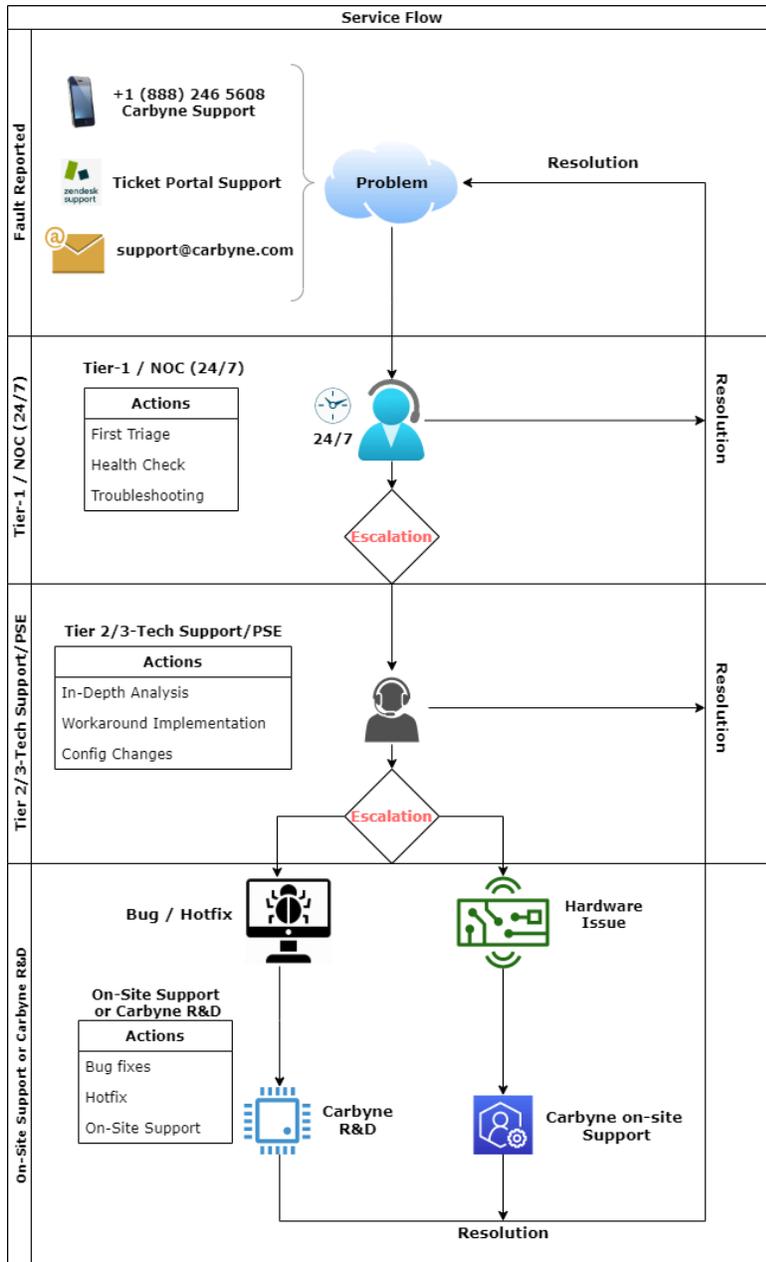
2.2 Intensificación

El equipo del NOC opera el triaje inicial para ofrecer los servicios de asistencia técnica (nivel servicios de asistencia técnica 1). El ingeniero de turno resolverá el problema en un esfuerzo por solucionar el inconveniente, responder preguntas y restablecer la plataforma o el software (según corresponda) a su estado funcional.

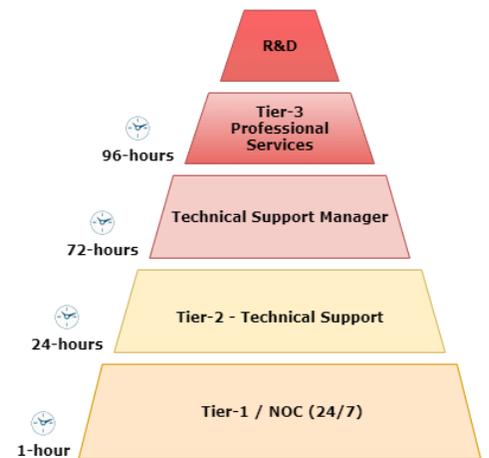
El ingeniero del NOC reunirá toda la información posible de su parte para comprender si se necesita una intensificación inmediata para evitar una demora en la restauración Plataforma del servicio.

El ingeniero del NOC investigará el problema o colaborará con el siguiente nivel de asistencia (nivel de servicios de asistencia técnica 2) para resolverlo. Es posible que se necesite una intensificación mayor para brindar una resolución o una solución alternativa según el flujo de intensificación destallado, tal como se explica en la página siguiente:

Flujo de intensificación interno:



Escalation Matrix



During **Critical incident - the case is escalated to all tiers at once

2.3 Mejoras de software

Ponemos a disposición actualizaciones en la plataforma sin costos adicionales, en general cuatro (4) veces al año cada una denominada ("Versión trimestral") durante el Periodo de mantenimiento y asistencia técnica. Estas mejoras generalmente incluyen versiones de reciente lanzamiento y "parches rápidos", pero pueden excluir nuevas funciones que se ponen a disposición 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.

2.4 Productos y versiones con asistencia técnica

Los servicios de asistencia técnica ofrecerán la versión actual de ese momento de la plataforma o del software (y de las funciones correspondientes) y una versión anterior. Prestaremos asistencia técnica a las versiones anteriores en función de un esfuerzo razonable y solamente para fallas críticas.

Los servicios de la asistencia técnica no cubrirán ni se prestarán para solucionar los errores causados por cambios, alteraciones o modificaciones de la plataforma o del software que usted o terceros lleven a cabo sin el consentimiento por escrito de Carbyne, o bien los errores causados por el uso de la plataforma o del software de manera tal que infrinja los Términos y condiciones de la asistencia técnica de Carbyne (o el acuerdo vigente entre usted y Carbyne) o que sea contrario a las instrucciones dadas por Carbyne.

Carbyne no ofrece asistencia ni se conecta con un integrador de terceros que Carbyne no suministre. Esto incluye las instalaciones, desinstalaciones, modificaciones o todo otro tipo de configuración de hardware o de software de terceros, que pudiera afectar a la plataforma o al software.

Carbyne no asesora, recomienda, prefiere ni consulta a un proveedor o integrador tercero que no se relacione con la plataforma o el software.

Carbyne no se responsabiliza por la corrección de problemas que surjan del software, equipos o todo otro elemento de un proveedor de terceros que no se relacione con la plataforma o el software.

Capítulo 3

Procedimiento laboral de asistencia técnica

3.1 Comunicación

- a. Puede comunicarse con nuestro equipo de servicios de asistencia técnica por correo electrónico (support@carbyne.com), por un portal de internet seguro para clientes o por teléfono:

Servicios de asistencia técnica en EE. UU. (las 24 h, los 7 días de la semana):

+1 (888) 246-5608

Servicios de asistencia técnica para LATAM (las 24 h, los 7 días de la semana):

+52 (55) 8526 5076

Servicios de asistencia técnica para IL (las 24 h, los 7 días de la semana):

+972 (53) 982 1236

Todas las comunicaciones relacionadas con los servicios de asistencia técnica se hacen en inglés, a menos que se acuerde lo contrario para determinados clientes.

- b. Nuestro equipo de servicios de asistencia técnica dará respuesta según la gravedad del formulario como se define en la sección 4.1.a a continuación.

3.2 Formulario de la matriz de intensificación (por nivel)

- a. Los formularios de servicios de asistencia técnica para problemas críticos (según se define en la sección 3.3 a continuación) que requieran una respuesta rápida podrán intensificarse en función de la siguiente tabla. Usted reconoce que podremos reemplazar a la persona mencionada como parte de este proceso de intensificación según lo consideremos adecuado.

Nivel	Nombre	Puesto	Correo electrónico	Teléfono de contacto
Nivel 1	Julio Campos	Gerente del 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	+1 (201) 486-9349
Nivel 4	Eyal Oron	Vicepresidente de operaciones globales	eyal@carbyne.com	+1 (201) 888-1955
Nivel 5	Noam Fraenkel	Vicepresidente de Ingeniería	noam@carbyne.com	+972 (54) 4497-073
Nivel 6	Alex Dizengof	Fundador y director tecnológico	alex@carbyne.com	+1 (201) 744-1192

Clasificación de formularios (niveles de gravedad)

Determinaremos la gravedad de un formulario de servicios de asistencia técnica en función de cómo afecta el problema. Los niveles de clasificación de formulario se detallan en la tabla a continuación.

Gravedad del problema	Descripción
Crítico [P1]	Degradación del servicio en todo el sistema que da como resultado la no disponibilidad del sistema
	Mal funcionamiento o inaccesibilidad de las capacidades principales del producto o función definidas de manera crítica (según se detalla en el APÉNDICE)
	Para APEX , cuando se requiere ingreso al re-enrutamiento del tráfico de llamadas al 911
Importante [P2]	Demora en la transmisión de datos aunque sin ninguna pérdida de información
	Incidente con una degradación importante del rendimiento de una o más capacidades principales de la plataforma que provoca un efecto significativo en las operaciones comerciales para una cantidad importante de usuarios finales
	Problemas en la interfaz de usuario que provoca una dificultad importante en el desempeño de operaciones básicas
	Para APEX , cuando el 50 % o más de las estaciones de trabajo disponibles no pueden usarse (no tienen voz) o la degradación de la función de localización para todos los puestos de Atención de Llamadas.
Menor [P3]	Problemas con la interfaz de usuario que no son críticos
	Problemas en componentes que no son críticos y que no afectan a los usuarios del sistema
	Demora importante en la inicialización de los videos o problemas de latencia
	Para APEX , cuando una interfaz de terceros no sea accesible
Otro [P4]	Puede reflejarse en un problema que no se ajusta a ninguna de las categorías anteriores

3.3 Manejo de los formularios

- a. Se abrirá un formulario de asistencia cuando el cliente se ponga en contacto con el servicio de asistencia de Carbyne por uno de los canales de comunicación aprobados descritos anteriormente.
- b. Una vez recibido un formulario de servicios de asistencia técnica por el portal seguro de internet para clientes, le enviaremos un formulario por dicho portal.

- c. Se registrará y documentará la evolución del problema en el sistema de formularios del portal seguro de internet para clientes, donde también podrá hacer un seguimiento de tal evolución.
- d. Usted acepta informar los datos necesarios, tal como se exige en la sección 2.1.2 anterior.
- e. En función de nuestra evaluación inicial, identificaremos el error notificado como de gravedad menor, importante o crítica. Si no está de acuerdo con nuestra clasificación, trabajaremos junto a usted para determinar conjuntamente la clasificación del error. Si después de estos esfuerzos de buena fe las partes no llegan a una determinación conjunta, se aplicará lo que determinemos para la clasificación del error.
- f. Daremos respuesta a las solicitudes de servicios de asistencia técnica de acuerdo con los plazos de respuesta previstos que se mencionan a continuación en el Capítulo 4. Durante el manejo de los formularios de servicios de asistencia técnica, le informaremos periódicamente la evolución de la resolución por correo electrónico o por teléfono.
- g. Resolución de los formularios. Un problema informado se considera resuelto cuando:
 - i. la plataforma o software está en conformidad en forma sustancial con sus especificaciones según lo detallado en la Documentación del producto; o bien
 - ii. lo hemos asesorado a usted con respecto a cómo corregir o evitar el error; o bien
 - iii. la corrección del error estará disponible a través de una futura actualización o parche del software; o bien
 - iv. usted nos ha confirmado que el problema se ha resuelto o que ya no ocurre.
- h. Si la resolución de un formulario de servicios de asistencia técnica requiere una reparación del código de la plataforma o del software (es decir, "de nuestra parte"), facilitaremos tal reparación en la próxima versión menor o mayor.
 - i. Tenga en cuenta que, en algunos casos, cuando la próxima versión ya se encuentre en la fase de "Bloqueo de código", la versión correspondiente podría ser la siguiente.
- i. En algunos casos, podemos lanzar una reparación ad hoc (es decir, un "parche rápido") en paralelo para incluir esta reparación en la próxima versión. Estos casos se conversarán en forma individual entre el personal de asistencia técnica de Carbyne y el punto de contacto del cliente.
- j. Las solicitudes de mejoras de la plataforma o del Software (es decir, solicitudes para cambiar o aumentar la plataforma para que admita una nueva función) se documentarán y se tendrán en cuenta para la hoja de ruta del producto. No tenemos ninguna obligación de incorporar las mejoras solicitadas a la plataforma, al software o a ninguna oferta del producto.

Capítulo 4

Nivel de asistencia de los servicios de asistencia técnica

4.1 Definición de plazos del nivel de asistencia

Ofrecemos los siguientes plazos de respuesta objetivo para los formularios de servicios de asistencia técnica:

- a. Horas para el envío: La asistencia técnica estará disponible por correo electrónico, por teléfono y por el portal de asistencia técnica de Carbyne las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Los plazos de respuesta objetivo de los formularios son de acuerdo con la tabla a continuación:

Gravedad	Plazos de respuesta objetivo			Plazo de resolución
	Procedimiento de reconocimiento	Plazo de respuesta	Informe de evolución	
Crítico [P1]	Por teléfono Notificación de recibo por correo electrónico	Por teléfono < 5 min Por correo electrónico < 30 min Por el portal < 30 min	< 1 hora	< 3 horas para una reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Informando la ID del formulario		< 12 horas	< 72 horas por reparación temporaria Reparación permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Menor [P3]			< 96 horas	< 10 días hábiles
Otro [P4]			N/A	Lanzamiento de la próxima versión

Los plazos de respuesta objetivo no se aplican ante un evento de "hechos fortuitos" (como se define a continuación)*

- b. Ofrecemos asistencia remota cuando se encuentra disponible una conexión remota.
- c. Podemos ofrecer servicios de asistencia técnica in situ bajo determinadas circunstancias solamente y según se acuerde por escrito únicamente. Es posible que los servicios de asistencia técnica in situ queden sujeto a aranceles adicionales.

- d. Los plazos de respuesta objetivo de APEX relacionados con el hardware que suministramos o que le revendimos a usted con APEX son de acuerdo con la siguiente tabla:

Gravedad	Plazos de respuesta objetivo			Plazo de resolución
	Procedimiento de reconocimiento	Llegada al lugar	Informe de evolución	
Crítico [P1]	Por teléfono Notificación de recibo por correo electrónico	< 4 horas	< 30 min	< 6 horas para una reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Informando la ID del formulario	< 8 horas	< 60 min	< 12 horas para una reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Menor [P3]		Siguiente día hábil	Siguiente día hábil (o según se necesite)	Siguiente día hábil

Los plazos de respuesta objetivo no se aplican ante un evento de "hechos fortuitos"*

- e. En caso de que el problema se relacione con el hardware de terceros (es decir, el hardware que le revendimos a usted), nos comunicaremos con el correspondiente fabricante o proveedor del hardware en el plazo de resolución detallado.
- f. No somos responsables de un hardware que nosotros no instalemos en su organización y que forme parte de nuestra infraestructura (como equipos, estantes, escaleras, cerramientos, bandejas de cables, etc.) que esté vinculado a un sistema de puesta a tierra por usted.
- g. En caso de que el hardware se vea afectado por una puesta a tierra deficiente y sea necesario reemplazar el hardware al costo, será su responsabilidad abonar el reemplazo.

h. Los servicios VoIP incluidos con APEX los presta Twilio o Bandwidth. Nos pondremos en contacto con el proveedor correspondiente, Twilio o Bandwidth, con respecto a los formularios por servicios de asistencia técnica que se relacionen con los servicios de voz incluidos en APEX, según el siguiente cuadro:

Gravedad	Plazo de respuesta objetivo		Plazo de resolución objetivo
	Procedimiento de reconocimiento	Informe de evolución	
Crítico [P1]	Por teléfono Notificación de recibo por correo electrónico	< 60 min	< 3 horas para una reparación temporaria Reparación permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Informando la ID del formulario	< 120 min	< 6 horas para una reparación temporaria Reparación permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Menor [P3]		Siguiente día hábil (o según se requiera)	Siguiente día hábil

*El plazo de respuesta objetivo no se aplica en caso de "hechos fortuitos"**

** El término "hechos fortuitos" hace referencia toda falta de disponibilidad del sistema o problemas 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.*

Capítulo 5

Servicios de asistencia técnica in situ

Los servicios de asistencia técnica in situ no están contemplados en los servicios básicos de asistencia técnica. Los servicios de asistencia técnica in situ están disponibles con el pago de aranceles adicionales, que incluyen costos de traslado y honorarios por el tiempo y la mano de obra. Asimismo, los servicios de asistencia técnica in situ están disponibles si ha adquirido los servicios de asistencia técnica premium.

5.1 Descripción de los servicios de asistencia técnica in situ

La finalidad de los servicios de asistencia técnica in situ es brindar asistencia con los problemas que requieran una solución y restauración inteligentes en su organización y que no puedan resolverse de forma remota.

Los servicios de asistencia técnica in situ pueden ser prestados por proveedores terceros.

Los servicios de asistencia técnica in situ incluyen revisiones trimestrales de mantenimiento preventivo y de rutina (cuatro por año) de su sistema conectado a la plataforma o al software. También podemos ofrecer la instalación de actualizaciones del software, si corresponde.

5.2 Nuestras obligaciones respecto de los servicios de asistencia técnica in situ

- Si el problema informado no puede resolverse en forma remota, es posible que recomendamos el envío de un técnico a su organización.
- Colaboraremos con su personal para analizar los componentes correspondientes (como los que provee Carbyne o componentes de terceros que estén conectados a la plataforma) para resolver el problema.

5.3 Sus obligaciones

- Desempeñar las obligaciones detalladas en la sección 2.1.b. Informe.
- Facilitar el acceso de conectividad remota (si es necesario).
- Trabajar en equipo con nuestro personal de asistencia técnica in situ para llevar a cabo todas las acciones razonables o necesarias para resolver el problema.

No ofrecemos asistencia técnica ni servicios de asistencia técnica con respecto a componentes de terceros que no formen parte de la plataforma o el software. Tales componentes de terceros pueden incluir un cable, hardware o actividades de funcionamiento del software, o todo otro cambio en la red.

Capítulo 6

Servicios de control

Los servicios de control no forman parte de los servicios básicos de asistencia técnica y están a su disposición en caso de que haya adquirido los servicios de asistencia técnica premium.

6.1 Descripción de los servicios de control

Los servicios de control se ofrecen para brindarle visibilidad remota de la plataforma, a través de un panel de control gestionado alojado por un tercero (que actualmente opera Datadog).

Al utilizar los servicios de control, recibirá información actualizada sobre el estado de la plataforma, como información sobre su uso.

Si contrata este servicio, pondremos un panel de control a su disposición y a la del personal que usted autorice.

6.2 Nuestras obligaciones respecto a los servicios de control

- Trabajaremos junto a usted para diseñar el panel de control de los servicios de control.
- Ofreceremos capacitación al personal autorizado que accederá y utilizará el panel de control de los servicios de control.
- Si se detecta un problema en la plataforma, el representante del NOC de Carbyne hará todo lo razonablemente posible para solucionar el problema.
- Trabajaremos junto a usted para ayudarlo a optimizar y mejorar el panel de control si se producen cambios en alguna integración con la plataforma.

6.3 Sus obligaciones

- Asignar al líder para que trabaje con nosotros en el diseño, la creación y el mantenimiento del tablero de control de los servicios de control.
- Actualizar el NOC de Carbyne ante un cambio en la información de contacto del personal autorizado.
- Validar la conectividad de red a las IP correspondientes que se detallan en el documento Requisitos del sistema.
- Informar al NOC de Carbyne antes de un cambio programado en sus sistemas que pueda activar inadvertidamente el tablero de control de los servicios de control.

Capítulo 7

Servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo (para clientes de APEX)

Los servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo no están incluidos en los servicios básicos de asistencia técnica y se encuentran a disposición con el pago de un arancel adicional.

7.1 Descripción de los servicios

La finalidad de los Servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo es verificar que la plataforma APEX se ejecuta en los sistemas operativos actualizados que hayamos puesto a prueba en cuanto a su compatibilidad con APEX. Estos servicios se encuentran actualmente disponible solo para APEX.

7.2 Nuestras obligaciones con respecto a los servicios de actualización y mantenimiento remoto del sistema operativo

- Descargaremos e instalaremos actualizaciones en el sistema operativo para las estaciones de trabajo o computadoras que le hayamos entregado (es decir, estaciones de trabajo o computadoras que le hayamos entregado mediante un revendedor autorizado) y en las que se haya instalado APEX. No tenemos responsabilidad respecto a otras estaciones de trabajo o computadoras.
- Podremos a prueba y validaremos la compatibilidad de las actualizaciones correspondientes del sistema operativo con entornos de evaluación, antes de instalarla en su entorno de producción.

7.3 Sus obligaciones

- Hacer una lista blanca de puertos 80 para HTTP y 443 para HTTPS para obtener actualizaciones.
- Hacer una lista blanca de los siguientes dominios para obtener actualizaciones:
 - http://*.microsoft.com
 - https://*.microsoft.com
 - http://*.windowsupdate.com
 - https://*.windowsupdate.com

- Reiniciar sus estaciones de trabajo o tomar otra acción según lo requiera Microsoft para que las actualizaciones tengan efecto.

Capítulo 8

Ofertas premium

Planes de suscripción de niveles de asistencia técnica

Ofrecemos dos niveles de servicios de asistencia técnica según lo siguiente. La asistencia técnica básica está incluida en su suscripción a la plataforma. La asistencia técnica premium está disponible con el pago de un arancel adicional.

Servicio de asistencia técnica	Básico	Premium
Comunicaciones por correo electrónico, línea global de asistencia técnica y portal de asistencia técnica para clientes	Incluido	Incluido
Resolución y respuesta en función del SLA	Incluido	Incluido
Informes de formularios a pedido	Incluido	Incluido
Atención del NOC las 24 horas, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año	Incluido	Incluido
Gestión de formularios de terceros	Incluido	Incluido
Informes y resúmenes de reuniones por formulario	No incluido	Mensual
Contacto directo con asistencia técnica de nivel 2 con intensificación al nivel 3 y 4	No incluido	Mediante un ingeniero designado en forma remota
Resolución de problemas y mantenimiento preventivo	No incluido	Hasta 4 veces por año
Paneles de control y control de uso externos	No incluido	Personalizado según las necesidades del cliente
Ajuste avanzado de rendimiento	No incluido	Análisis de rendimiento detallado para optimizar la eficacia del sistema y la utilización de los recursos

Informe del análisis de las causas de origen	Causas de origen detalladas en el formulario	Informe del incidente con el análisis de las causas de origen, medidas tomadas y preventivas (en 5 días hábiles)
Planificación y puesta a prueba de recuperación de desastres	No incluido	Colaborar en la planificación por recuperación de desastres, hacer puestas a pruebas regulares y perfeccionar procedimientos para minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos
Asistencia técnica del hardware adquirido	Mantenimiento estándar según lo acordado en el contrato	Mantenimiento proactivo del hardware diseñado para mantener el hardware en condiciones óptimas

APÉNDICE

Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de productos y funciones

Actualmente utilizamos los servicios de Amazon Web Services (AWS) para alojar la plataforma. Nuestras aplicaciones finales están agrupadas y desplegadas en forma global, diseñadas para ofrecer redundancia con capacidades de recuperación ante desastres y un plazo mínimo de restauración del servicio (en adelante, el "Sistema de Carbyne").

Durante un mes calendario, el tiempo de actividad de las capacidades principales de la plataforma correspondiente estarán operativas no menos de:

Producto	Función	Tiempo de actividad	No disponibilidad del sistema
APEX	Flujo de llamadas al 911 (llamadas de voz al 911, mensajes de texto al 2911, TTY, RTT, ubicación del 911)	99,99 %	4m 22s
	Ubicación de Carbyne, AML, chat, imágenes	99,95 %	21m 54s
	Grabaciones de audio, videos en vivo	99,95 %	21m 54s
Universe	Ubicación de Carbyne, chat	99,95 %	21m 54s
	Videos en vivo	99,95 %	21m 54s
Mesa de trabajo	Unidades de presentación, superposición de mapas Capacidades climáticas	99,5 %	3h 37m 21s
Centro de control del cliente, Analítica de APEX	Funciones del centro de control del cliente Datos en directo del control de llamadas Analítica del control de llamadas	99,5 %	3h 37m 21s
API inteligente	Comunicaciones de emergencia como servicio (ECaaS) Conexión con Carbyne Capacidad de internet de las cosas (IoT)	99,5 %	3h 37m 21s

** El tiempo de actividad detallado anteriormente no incluye el Mantenimiento programado (tal y como se define a continuación) de la plataforma. No es nuestra responsabilidad la falta de disponibilidad del sistema causada por su infraestructura de TI (como servicios de internet, electricidad, módems, servidores, estaciones de trabajo, hardware y sistemas operativos), sus aplicaciones, por integraciones de terceros (como usar la plataforma con sus aplicaciones, software y equipos) sobre las que no tenemos control o por componentes integrados de terceros. Tal falta de disponibilidad del sistema no se tendrá en cuenta en los niveles de servicio detallados en este SLA y en los Términos y condiciones de la asistencia técnica.*

1. Disponibilidad del sistema y falta de disponibilidad del sistema programada

El “Mantenimiento programado” hacer referencia a nuestro periodo de falta de disponibilidad del sistema.

- a. Es posible que necesitemos hacer un Mantenimiento programado 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. Haremos todo lo posible por avisarle del Mantenimiento programado con al menos 2 días hábiles de anticipación al periodo de No disponibilidad del sistema según lo siguiente:
 - i. por correo electrónico a sus contactos 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. No superemos los sesenta (60) minutos de Mantenimiento programado para alguna de las funcionalidades principales de la plataforma correspondiente en un periodo de 30 días consecutivos.
 - i. Mantenimiento planificado por funcionalidad no central, de lunes a jueves durante el horario de atención.
 - ii. Mantenimiento planificado por funcionalidades centrales (no incluye el flujo de llamadas de emergencia que se digiten al 911). De lunes a jueves entre la 01:00 y las 04:00 a. m., hora del este (no más de 60 minutos o al momento de la notificación predefinida acordada con el cliente).
- d. No superaremos más de veintiséis (26) segundos consecutivos al momento de la degradación del servicio para el flujo de llamadas de emergencia que se digiten al 911.

- e. Haremos todo lo comercial y razonablemente posible para notificar a la brevedad en cuanto sepamos de alguna falta de disponibilidad del sistema real o potencial no programada de la plataforma correspondiente (o de una funcionalidad de la plataforma), así como para suministrar actualizaciones periódicas durante la falta de disponibilidad del sistema no programada en relación con la evolución del restablecimiento del servicio y el plazo estimado en el que la plataforma (o la funcionalidad afectada) estará disponible.

2. Disponibilidad del sistema con integraciones de terceros

a. El componente integrado de terceros que está integrado con la plataforma para enviar datos externos adicionales a la plataforma por una interfaz de programa de aplicación (API) estará operativo al menos el 99,5 % (3h 37m 21s de falta de disponibilidad del sistema en un mes calendario) durante un mes calendario, lo que no incluye un mantenimiento programado de dicho componente integrados de terceros, ya sea programado por Carbyne o por el proveedor de terceros. Este tiempo de actividad especificado se aplica únicamente al componente integrado de terceros ya que está integrado a la plataforma o al software y no a los componentes integrados de terceros en sí. Haremos todo lo comercial y razonablemente posible para planificar todo mantenimiento programado para dichas integraciones en los días de tráfico mínimo. Carbyne hará todo lo comercial y razonablemente posible para no programar más de sesenta (60) minutos de Mantenimiento programado en un periodo de 30 días consecutivos.

b. Haremos todo lo comercial y razonablemente posible para notificar a la brevedad en cuanto sepamos de alguna falta de disponibilidad del sistema real o potencial de una aplicación, software o servicio de terceros que esté integrado con la plataforma y que se encuentre fuera del mantenimiento programado, así como para enviar actualizaciones periódicas durante la falta de disponibilidad de un sistema no programada del producto integrado en relación con la evolución en el restablecimiento del servicio y el plazo estimado en el que el producto integrado estará disponible..

c. Usted 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 del software o aplicaciones integradas a la plataforma del que nuestra organización 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. Todo tiempo de inactividad resultante de dichas mejoras o actualizaciones no cuenta para los niveles de servicio detallados en este SLA.

d. En caso de degradación de la capacidad de servicios de voz interno o externo que no sean de emergencia (prestados por **Twilio o Bandwidth**) que tengan como consecuencia la incapacidad de cumplir con el SLA, en la sección 2(a) anterior, nos pondremos en contacto con el proveedor correspondiente del servicio (Twilio o Bandwidth) para enviar

una solicitud de Gravedad Crítica. Si fuera posible, podremos tolerar fallos de los servicios de voz de parte de un proveedor con respecto al otro mientras resolvemos la degradación inicial de servicios.

3. Créditos del servicio

Cálculos

Si no cumplimos el tiempo de actividad correspondiente establecido anteriormente, puede optar para que se les den a créditos que pueden aplicarse a sus aranceles de suscripción (los "Créditos de servicio"), como se indica a continuación:

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del arancel de suscripción mensual del producto o función correspondiente en función de la falta de disponibilidad del sistema, como se detalla a continuación. Puede recibir hasta un 25 % en créditos del servicio del arancel mensual de suscripción a dicho producto o función.

No disponibilidad del sistema	Producto o funciones	Créditos del servicio
Menos del 99.9 %, pero igual o mayor a 99.85 %	Plataforma APEX, control de llamadas	2 %
Menos del 99.85 %, pero igual o mayor a 99.8 %	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	2 %
	Plataforma APEX, control de llamadas	4 %
Menos del 99.8 %, pero igual o mayor a 99.75 %	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	4 %
	Plataforma APEX, control de llamadas	6 %
Menos del 99.8 %, pero igual o mayor a 99.75 %	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	6 %
	Plataforma APEX, control de llamadas	8 %
Menos del 99.75 %, pero igual o mayor a 99.5 %	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	8 %
	Plataforma APEX, control de llamadas	10 %
	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	12 %

Menos del 99.5 %, pero igual o mayor a 99.0 %	Plataforma APEX, control de llamadas	15 %
Menos del 99.0 %	Plataforma Universe, Mesa de trabajo, Conexión con Carbyne, ECaaS	20 %
	Plataforma APEX, control de llamadas	25 %

Cómo solicitar los créditos del servicio

Para recibir Créditos del servicio, debe notificarnos mediante una de las siguientes opciones:

- abra un formulario con el envío de un correo electrónico a support@carbyne.com, o envíe un formulario mediante el portal del cliente; o bien a
- 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 la falta de disponibilidad del sistema.

Los reclamos deben incluir las palabras "SLA Credit Request" (Solicitud de crédito de SLA) en el asunto; las fechas y horarios de cada incidente relacionado con la falta de disponibilidad del sistema, y toda documentación que corrobore su reclamo por falta de disponibilidad del sistema. Debe eliminar o redactar toda información confidencial, delicada o personal en estos registros.

Todos los reclamos están sujetos a un análisis y verificación antes de conceder créditos del servicio. Nuestra organización acusará recibo de las solicitudes de créditos del servicio en un plazo de quince (15) días hábiles y hará todo lo razonablemente posible para informarle si se aprueba o rechaza tal solicitud de reclamo en un plazo de treinta días de la recepción de la solicitud.

Si confirmamos que no se ha cumplido el tiempo de actividad correspondiente al mes calendario, por el que el cliente ya pagó, se emitirá un crédito del servicio en un ciclo de facturación a partir de dicha confirmación. Si no cumple el envío de los requisitos anteriores, no podrá solicitar un crédito del servicio para la falta de disponibilidad del sistema correspondiente.

Los créditos del servicio no le dan derecho a un reembolso ni a otros pagos de parte de nuestra organización, así como tales créditos tampoco son transferibles. Se ofrecerán créditos del servicio solo a un cliente que haya adquirido y pagado la plataforma correspondiente y haya firmado un acuerdo válido con nuestra organización para administrar tal plataforma y cumplido con el proceso anterior de solicitud de créditos del servicio.

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 correspondiente detallado anteriormente y no se considerarán sanciones. En la medida en que la ley lo permita, la emisión por parte de nuestra

organización de un crédito del servicio es la única y exclusiva solución que podemos brindar ante nuestra falta para cumplir el nivel de actividad correspondiente que se detalla con anterioridad.