



Términos de soporte y acuerdo de nivel de servicio (Términos de soporte)



v2.22

Enero de 2026

Resto del mundo (RoW) [EN]

Anuncio

Este documento no constituye una oferta de ningún tipo y no crea obligación vinculante alguna para CARBYNE de celebrar un acuerdo con terceros. Toda la información incluida en el presente se proporciona únicamente con fines informativos. Los productos o sistemas descritos en este documento se suministran conforme a los términos y condiciones de un acuerdo de licencia específico o de un acuerdo de confidencialidad, y solo dicho acuerdo escrito será vinculante para CARBYNE. Toda la información incluida en este documento, incluidos, a título enunciativo, textos, gráficos, fotografías, logotipos e imágenes, es propiedad única y exclusiva de CARBYNE, constituye información confidencial y de carácter propietario de CARBYNE o de sus licenciantes, y está protegida por la legislación nacional e internacional aplicable en materia de derechos de autor. Queda terminantemente prohibida toda duplicación, distribución, retransmisión o modificación de la información contenida en este documento, ya sea en formato electrónico o impreso, sin la autorización previa y expresa por escrito de CARBYNE. En caso de duplicación, redistribución o publicación permitida de material protegido por derechos de autor, no deberán realizarse modificaciones ni supresiones en la atribución de autoría, la leyenda de marca registrada ni el aviso de derechos de autor.

Todo el contenido de este documento está protegido por derechos de autor © 2026 CARBYNE Ltd. Todos los derechos reservados.

Índice

Términos de soporte y acuerdo de nivel de servicio (Términos de soporte)..... 1
Definiciones5
Capítulo 1..... 7
Descripción general de los Términos de Soporte..... 7
Capítulo 2..... 8
Servicios de soporte 8
2.1 Reporte de incidencias técnicas a Carbyne.....8
2.1.1 Nuestras responsabilidades en materia de servicios de soporte8
2.1.2 Sus responsabilidades8
2.2 Escalamiento9
2.3 Actualizaciones de Software11
2.4 Productos y Versiones Compatibles11
Capítulo 3..... 12
Procedimiento de trabajo de soporte..... 12
3.1 Comunicación12
3.2 Matriz de escalamiento de tickets (por nivel)12
3.3 Clasificación de tickets (Niveles de gravedad)13
3.4 Gestión de tickets.....13
Capítulo 4 15
Nivel de soporte para los Servicios de Soporte..... 15
4.1 Definición de los tiempos de nivel de soporte15
Capítulo 5..... 18
Servicios de Conectividad IP (para APEX) 18
5.1 Conectividad IP Dedicada Gestionada18
5.2 Niveles de servicio de conectividad para la conectividad IP dedicada gestionada19
5.3 Niveles de servicio de conectividad para conectividad proporcionada por el cliente19
Capítulo 6 21
Servicios de Soporte en Sitio 21
6.1 Descripción de los Servicios de Soporte en Sitio21
6.2 Responsabilidades de nuestros Servicios de Soporte en Sitio21
6.3 Sus responsabilidades21
Capítulo 7 22
Servicios de Monitoreo 22
7.1 Descripción de los Servicios de Monitoreo22
7.2 Responsabilidades de nuestros Servicios de Monitoreo22
7.3 Sus Responsabilidades22
Capítulo 8 23
Servicios Remotos de Mantenimiento y Actualización del Sistema Operativo (para clientes APEX) 23
8.1 Descripción del Servicio23
8.2 Responsabilidades de nuestro Servicio de Soporte de Mantenimiento y Actualización Remota del Sistema Operativo23

8.3 Sus Responsabilidades 23

Capítulo 9 24

Ofertas Premium 24

Planes de Suscripción de Nivel de Soporte 24

APÉNDICE 25

Acuerdo de Nivel de Servicio de Productos y Funciones (SLA) 25

1. Disponibilidad del Sistema y No Disponibilidad Programada del Sistema 26

2. Disponibilidad del Sistema con Integraciones de Terceros 28

3. Créditos de Servicio 29

Definiciones

Término	Definición
Parches urgentes	Parche de software, versión de software, archivo o script que Carbyne proporciona para subsanar cualquier falla fuera del ciclo regular de publicación de versiones de su software.
Producto Integrado – No Disponibilidad Programada del Sistema	Todo período de no disponibilidad programada y previamente anunciada de un Componente Integrado de Terceros.
Producto Integrado – No Disponibilidad No Programada del Sistema	Toda no disponibilidad no programada del sistema de un Componente Integrado de Terceros.
Componentes Integrados de Terceros	Todo componente proporcionado por un tercero que esté integrado en la Plataforma o el Software. Un ejemplo de dicho componente es Google Maps, que se visualiza en APEX.
Integración con Interfaces Externas	Cualquier software o hardware que no sea propiedad de Carbyne ni sea proporcionado por Carbyne y respecto del cual usted requiera que Carbyne desarrolle un código o realice una conexión física para su uso con la Plataforma o el Software.
Indicador Clave de Rendimiento (KPI)	Todo indicador medido del rendimiento de la Plataforma que sea monitoreado y reportado (por ejemplo, no disponibilidad del sistema, disponibilidad), conforme a lo establecido en estos Términos de Soporte.
NOC (Centro de Operaciones de Red)	Centro de Operaciones de Red
Plataforma	La plataforma alojada, el software como servicio o cualquier otro producto o servicio alojado que Carbyne o sus afiliadas pongan a su disposición conforme al acuerdo aplicable celebrado entre usted y Carbyne. La Plataforma no incluye el Software.
Servicios Profesionales (PSE)	Servicios profesionales, tales como servicios de instalación e integración, servicios de soporte de Nivel 3 y escalaciones complejas de soporte provenientes del soporte de Nivel 2 (según los niveles descritos en estos Términos de Soporte). La descripción de los Servicios Profesionales se establecerá en una Orden de Trabajo.
Servicios	Los servicios prestados o que deban prestarse a través de Carbyne o a través de esta, tales como los Servicios de Soporte y los Servicios Profesionales.
Software	El software en código objeto que le proporcionamos para su descarga, el cual le permite a usted y a sus Usuarios Autorizados acceder a la Plataforma. El Software incluye cualquier actualización que proporcionemos conforme a estos Términos de Soporte. El Software no incluye la Plataforma.

Orden de Trabajo (SOW)	Plan de trabajo detallado que describe los servicios profesionales (tales como servicios de instalación e integración) y que las partes deberán acordar por escrito.
Servicios de Soporte	Los servicios de mantenimiento y soporte prestados en relación con el uso de la Plataforma o el Software, según corresponda, conforme a lo establecido en estos Términos de Soporte.

Capítulo 1

Descripción general de los Términos de Soporte

Los presentes Términos de Soporte describen el mantenimiento y el soporte técnico de los productos y servicios de Carbyne. A los efectos de estos Términos de Soporte, "Carbyne", "nosotros", "nos" o "nuestro" se refieren a Carbyne Ltd., Carbyne, Inc. o Carbyne911 Mexico S. de R.L. de C.V., según corresponda, y "Cliente", "usted" y "su" se refieren al cliente que adquiere o se suscribe a los productos y servicios de Carbyne.

Estos Términos de Soporte permanecerán vigentes hasta ser reemplazados por Términos de Soporte revisados o actualizados que Carbyne proporcione o ponga a disposición del Cliente.

El Departamento de Soporte al Cliente de Carbyne opera un centro global de servicios y soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (24/7/365), integrado por expertos en productos, seguridad y tecnologías de la información de Carbyne, quienes proporcionan la gestión remota de los productos y servicios de Carbyne.

Conforme a estos Términos de Soporte, Carbyne también proporciona soporte proactivo para mantener el funcionamiento de la Plataforma. Dichas tareas pueden incluir la inspección sistemática, pruebas, mediciones, ajustes, detección y corrección de posibles problemas en la Plataforma el Software, ya sea antes de que ocurran o antes de que se conviertan en fallas importantes. Carbyne no presta servicios de soporte para la infraestructura de TI del Cliente, ni para servicios o equipos auxiliares, incluidos, a título enunciativo, internet, suministro eléctrico, módems, servidores, estaciones de trabajo, hardware, sistemas operativos ni la seguridad de los sistemas propios del Cliente.

El objetivo principal de este mantenimiento preventivo es evitar o mitigar las consecuencias de posibles fallas en la Plataforma, incluido el Software y sus funciones principales. El mantenimiento preventivo está diseñado para preservar y restablecer la confiabilidad de la Plataforma y del Software mediante la identificación anticipada de posibles problemas.

Capítulo 2

Servicios de soporte

Ofrecemos Servicios de Soporte durante el período para el cual usted haya adquirido dichos servicios a Carbyne, según se indique en la orden de compra válida o en el contrato vigente celebrado entre usted y Carbyne (el "Período de Mantenimiento y Soporte").

2.1 Reporte de incidencias técnicas a Carbyne

2.1.1 Nuestras responsabilidades en materia de servicios de soporte

Carbyne opera un Centro de Operaciones de Red (NOC) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, con personal que monitorea el estado general del sistema de la Plataforma, incluidos, a título enunciativo::

- Servicios e infraestructura en la nube
- Plataforma de Carbyne
- Servicios de plataformas de terceros integrados en la Plataforma

Nuestro NOC coordina el despacho y la notificación de nuestros equipos de soporte a nivel mundial mediante un sistema automatizado de seguimiento continuo, con el fin de acelerar los tiempos de respuesta y recuperación desde la región correspondiente, mediante procedimientos de alerta y escalamiento ininterrumpidos, a efectos de cumplir con nuestras obligaciones de Servicios de Soporte.

Usted podrá presentar un ticket de Servicios de Soporte contactándonos del modo que se describe en el Capítulo 3. El NOC asignará el nivel inicial de Servicios de Soporte (los niveles se describen más adelante) en función de la información proporcionada y lo mantendrá informado periódicamente sobre el estado de la reparación hasta el cierre del ticket.

2.1.2 Sus responsabilidades

- Todas las solicitudes de soporte técnico deberán dirigirse al Centro de Soporte Técnico, como se describe a continuación.
- Al presentar una solicitud de servicio, deberá incluir la siguiente información:
 - Nombre de su organización y ubicación
 - Nombre de contacto y dirección de correo electrónico (incluido un contacto alternativo)
 - Información detallada sobre la incidencia técnica
- La persona que solicite soporte deberá contar con los conocimientos y la capacitación adecuados sobre el funcionamiento de la Plataforma, incluido el Software, cuando

corresponda.

- Deberá proporcionarnos toda información adicional que le sea solicitada en relación con la incidencia técnica, a fin de asistirnos en su resolución.
- Deberá brindar comentarios oportunos a nuestro equipo de Servicios de Soporte respecto del estado y la resolución del caso.
- Deberá proporcionar acceso remoto (cuando se lo requiera y conforme a sus políticas de seguridad) para permitir la detección de estadísticas de disponibilidad y rendimiento de la Plataforma.
- Deberá notificar a nuestro equipo de Servicios de Soporte o al área de Gestión de Éxito del Cliente sobre cualquier actividad que impacte en la Plataforma (como la instalación de software, actualizaciones de hardware, mejoras de red, cambios en el firewall, modificaciones del proveedor de servicios de internet o su desactivación).
- La Plataforma deberá mantenerse actualizada a la versión más reciente o a la versión n-1, conforme a lo establecido en la sección 2.4 de estos Términos de Soporte. Las versiones anteriores a n-1 podrán no contar con soporte.

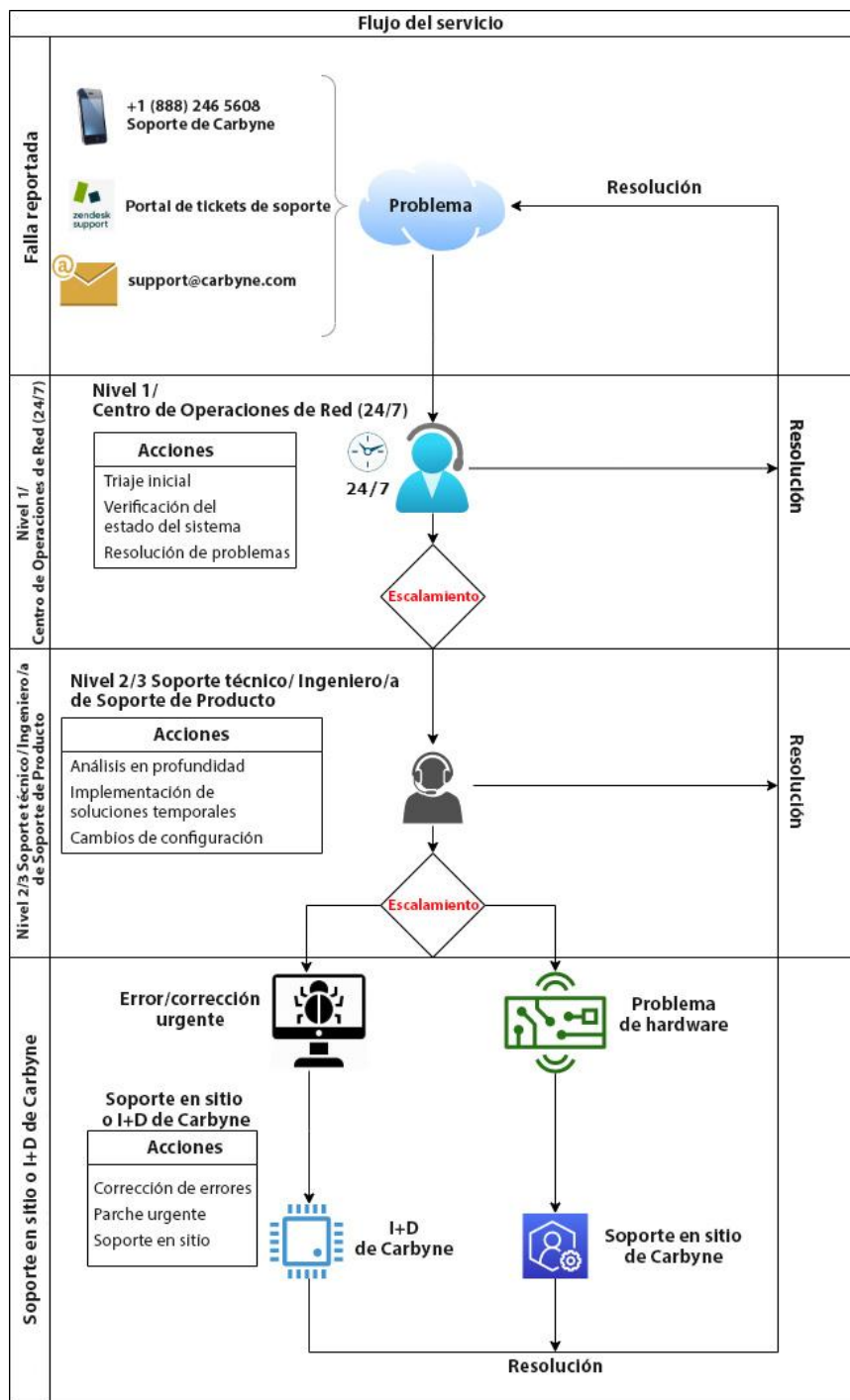
2.2 Escalamiento

El triaje inicial para la prestación de los Servicios de Soporte será realizado por el equipo del Centro de Operaciones de Red (NOC) (Servicios de Soporte de Nivel 1). El ingeniero de turno llevará a cabo tareas de resolución de problemas con el fin de solucionar la cuestión, responder consultas y restablecer la Plataforma o el Software, según corresponda, a su estado funcional.

El ingeniero del NOC le solicitará la mayor cantidad de información posible a fin de determinar si es necesario un escalamiento inmediato para evitar demoras en el restablecimiento del servicio de la Plataforma.

El ingeniero del NOC investigará la cuestión o colaborará con el siguiente nivel de soporte (Servicios de Soporte Técnico de Nivel 2) para resolverla. Puede que deban realizarse más escalamientos a fin de facilitar una resolución o una solución temporal, de conformidad con el flujo de escalamiento descrito, según se detalla en la página siguiente:

Flujo interno de escalamiento:



Matriz de escalamiento



****Durante un Incidente crítico, el caso se escala a todos los niveles simultáneamente**

2.3 Actualizaciones de Software

Ponemos a disposición actualizaciones de la Plataforma sin costo adicional, por lo general cuatro (4) veces al año ("Publicaciones Trimestrales"), durante el Período de Mantenimiento y Soporte. Dichas actualizaciones incluyen, por lo general, versiones recientemente publicadas y "Parches Urgentes", pero podrían excluir nuevas funciones que se pongan a disposición por separado.

Las fechas de actualización serán anunciadas por el Gerente de Éxito del Cliente (CSM) por correo electrónico. Los manuales de usuario, las notas de la versión y demás información relevante se publicarán en el portal de soporte de Carbyne.

2.4 Productos y Versiones Compatibles

Se proporcionarán Servicios de Soporte para la versión vigente de la Plataforma o el Software (y las funciones aplicables) y para una versión anterior. Las versiones anteriores a estas se brindarán únicamente sobre la base de un esfuerzo razonable y solo para fallas críticas.

Los Servicios de Soporte no cubrirán ni se prestarán para atender errores causados por enmiendas, alteraciones o modificaciones a la Plataforma o al Software que usted o un tercero haya realizado sin el consentimiento escrito de Carbyne, ni errores causados por el uso de la Plataforma o el Software de una manera que infrinja los Términos y Condiciones de Carbyne (o el acuerdo aplicable entre usted y Carbyne) o las instrucciones proporcionadas por Carbyne.

Carbyne no ofrece asistencia ni trabaja junto con ningún integrador externo que no sea proporcionado por Carbyne. Esto incluye cualquier instalación, desinstalación, modificación o cualquier otro tipo de configuración de hardware o software de terceros que pueda afectar la Plataforma o el Software.

Carbyne no asesora, recomienda, prefiere ni consulta respecto de ningún proveedor o integrador externo que no esté relacionado con la Plataforma o el Software.

Carbyne no es responsable de la corrección de cuestiones resultantes de software, equipos o cualquier otro proveedor externo que no esté relacionado con la Plataforma o el Software.

Capítulo 3

Procedimiento de trabajo de soporte

3.1 Comunicación

- a. Puede comunicarse con nuestro equipo de Servicios de Soporte por correo electrónico (support@carbyne.com), a través de un portal seguro de clientes en internet o por teléfono (24/7/365):

Soporte en EE. UU. – +1 (888) 246-5608

Soporte en MX – +52 (55) 8526-5076

Soporte en IL (24/7) – +972 (53) 982-1236

Soporte en CO (24/7) – +57 (604) 204-0675

Todas las comunicaciones relacionadas con los Servicios de Soporte se realizarán en idioma inglés, salvo que se acuerde lo contrario para clientes específicos.

- b. Nuestro equipo de Servicios de Soporte responderá de acuerdo con la seriedad del ticket, según se define en la sección 4.1.a a continuación.

3.2 Matriz de escalamiento de tickets (por nivel)

- a. Los tickets de Servicios de Soporte correspondientes a cuestiones Críticas (según se definen en la Sección 3.3 a continuación) que requieran una respuesta inmediata podrán ser escalados conforme a la tabla que se detalla a continuación. Usted reconoce que podremos sustituir el cargo como parte de este proceso de escalamiento, según lo consideremos apropiado.

Nivel	Posición	Correo electrónico de contacto
Nivel 1	Responsables de Operaciones de Soporte	Support.Leads@carbyne.com
Nivel 2	Director de Servicios al Cliente	OpsLeads@carbyne.com
Nivel 3	Director de Servicios Profesionales Director de Ingeniería de Redes	
Nivel 4	Vicepresidente de Operaciones Globales	

3.3 Clasificación de tickets (Niveles de gravedad)

Determinaremos la gravedad de un ticket de Servicios de Soporte en función del impacto de la cuestión.

Los niveles de clasificación de tickets se describen en la siguiente tabla:

Gravedad del problema	Descripción
Crítica [P1]	Degradación del servicio a nivel de todo el sistema que resulta en la no disponibilidad del sistema.
	Mal funcionamiento o inaccesibilidad de capacidades principales del producto o de una función definida como crítica (según se describe en el ANEXO).
	Para APEX , cuando se requiere el redireccionamiento del tráfico de llamadas de emergencia entrantes.
Importante [P2]	Retrasos en la transmisión de datos, pero sin pérdida de información.
	Un problema con una degradación significativa del rendimiento de una o más capacidades principales de la Plataforma que causa un impacto importante en las operaciones del negocio para una cantidad significativa de usuarios finales.
	Problemas en la interfaz de usuario que causan una dificultad significativa para realizar operaciones básicas.
	Para APEX , cuando el 50 % o más de las estaciones de trabajo disponibles no son utilizables (sin voz) o hay degradación de la función de ubicación para todos los puestos de gestión de llamadas.
Menor [P3]	Cuestiones no críticas de la interfaz de usuario.
	Problemas en componentes no críticos que no afectan a los usuarios del sistema.
	Retraso significativo en la inicialización de video o problemas de latencia.
	Para APEX , cuando una interfaz de terceros no es accesible.
Otra [P4]	Puede reflejar cualquier problema que no encaje en una de las categorías anteriores

3.4 Gestión de tickets

- Se abrirá un ticket de soporte cuando el cliente se comuniqué con el soporte de Carbyne a través de uno de los canales de comunicación aprobados descritos anteriormente.
- Una vez recibido un ticket de Servicios de Soporte a través del portal seguro de internet para clientes, le entregaremos un ticket a través de dicho portal seguro.
- El progreso de la cuestión se registrará y documentará en el sistema de tickets del portal seguro de internet para clientes, donde también podrá hacer seguimiento del progreso.
- Usted acepta proporcionar los detalles necesarios según lo requerido en la Sección 2.1 anterior.
- Identificaremos el Error reportado como de gravedad Menor, Importante o Crítica en función de nuestra evaluación inicial. Si usted no está de acuerdo con nuestra clasificación, trabajaremos con usted para determinar juntos la clasificación del Error. Si, tras dichos esfuerzos de buena fe, las partes no llegan a una determinación conjunta, se aplicará nuestra determinación de la clasificación del Error.

- f.** Responderemos a las solicitudes de Servicios de Soporte de conformidad con los tiempos de respuesta previstos que se detallan en el Capítulo 4 a continuación. Durante la gestión de los tickets de Servicios de Soporte, le informaremos periódicamente sobre el progreso de la resolución por correo electrónico o por teléfono.
- g.** Resolución del ticket. Una cuestión reportada se considerará resuelta cuando:
 - i. la Plataforma o el Software aplicable se ajuste sustancialmente a sus especificaciones, según se detalla en la Documentación del producto o
 - ii. le hayamos indicado cómo corregir o eludir el Error o
 - iii. la corrección del Error esté disponible a través de una futura actualización del Software o un parche de Software o
 - iv. usted nos haya confirmado que la cuestión ha sido resuelta o que ya no se produce.
- h.** Si la resolución de un ticket de Servicios de Soporte requiere una corrección en el código de la Plataforma o del Software (i.e. ”), proporcionaremos dicha corrección en la próxima versión menor o mayor.
 - i. Tenga en cuenta que, en algunos casos, cuando la próxima versión ya se encuentre en la etapa de “congelamiento de código”, la versión relevante podrá ser la siguiente a dicha versión.
- i.** En algunos casos, podremos emitir una corrección ad hoc (es decir, un “Parche Urgente”) en paralelo, además de incluir dicha corrección en la próxima versión. Estos casos se analizarán de manera individual entre el personal de soporte de Carbyne y el punto de contacto del cliente.
- j.** Las solicitudes de mejoras de la Plataforma o del Software (es decir, solicitudes para modificar o ampliar la Plataforma a fin de admitir una nueva función) se documentarán y se tendrán en cuenta para la hoja de ruta del producto. No tenemos la obligación de incorporar las mejoras solicitadas en la Plataforma, el Software ni en ningún producto ofrecido.

Capítulo 4

Nivel de soporte para los Servicios de Soporte

4.1 Definición de los tiempos de nivel de soporte

Proporcionamos los siguientes tiempos objetivo de respuesta para los tickets de Servicios de Soporte:

- a. Horarios de presentación: el soporte por correo electrónico, el portal de soporte de Carbyne y el soporte telefónico estarán disponibles las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días a la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Tiempos objetivo de respuesta de los tickets de conformidad con la siguiente tabla para los **Niveles de Servicio de Conectividad proporcionados por Carbyne** (véase el Capítulo 5.2):

Gravedad	Tiempos de respuesta objetivo			Tiempo de resolución
	Procedimiento de acuse de recibo	Tiempo de respuesta	Informe de progreso	
Crítica [P1]	Por teléfono Mediante notificación de recepción por correo electrónico	Por teléfono: < 5 min	< 1 hora	< 3 horas para una solución temporal Solución permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Mediante la asignación de un ID de ticket	Por correo electrónico: < 30 min Por portal: < 30 min	< 12 horas	< 72 horas para una solución temporal Solución permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Menor [P3]			< 96 horas	< 10 días hábiles
Otra [P4]			N/A	Próxima versión del producto

Los tiempos de respuesta objetivo no se aplican en caso de **"Fuerza Mayor"** *

Tiempos objetivo de respuesta a tickets conforme a la siguiente tabla para los **Niveles de Servicio de Conectividad proporcionados por el Cliente** (véase el Capítulo 5.3):

Gravedad	Tiempos de respuesta objetivo			Tiempo de resolución
	Procedimiento de acuse de recibo	Tiempo de respuesta	Informe de	
Crítica [P1]	Por teléfono	Por teléfono: < 5 min	< 3 horas	Todo lo posible
Importante [P2]	Mediante notificación de	Por correo	< 2 días	

Menor [P3]	recepción por correo electrónico	electrónico: < 30 min	< 7 días
Otra [P4]	Mediante la asignación de un ID de ticket	Por portal: < 30 min	N/A

Los tiempos de respuesta objetivo no se aplican en caso de **"Fuerza Mayor"** *

- b. Prestamos soporte remoto cuando existe una conexión remota disponible.
- c. Podremos prestar Servicios de Soporte en sitio únicamente en circunstancias específicas y solo cuando así se haya acordado por escrito. Los Servicios de Soporte en sitio pueden estar sujetos a cargos adicionales.
- d. **Los tiempos objetivo de respuesta en sitio** están relacionados con **el hardware que hemos proporcionado o revendido junto con APEX**, conforme a la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuesta objetivo			Tiempo de resolución
	Procedimiento de acuse de recibo	Tiempo de respuesta	Informe de progreso	
Crítica [P1]	Por teléfono Mediante notificación de recepción por correo electrónico	< 2 horas	< 30 min	< 3 horas para una corrección temporal Corrección permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Mediante la asignación de un ID de ticket	< 4 horas	< 60 min	< 6 horas para una corrección temporal
Menor [P3]		Próximo día hábil	Próximo día hábil (o según se requiera)	Próximo día hábil

Los tiempos de respuesta objetivo no se aplican en caso de **"Fuerza Mayor"** *

- e. En caso de que la cuestión esté relacionada con hardware de terceros (esto es, hardware que nosotros le hayamos revendido), nos pondremos en contacto con el fabricante o proveedor de hardware correspondiente dentro del plazo de resolución especificado.
- f. No responderemos por ningún hardware que no haya sido instalado en su sitio por nosotros y que forme parte de su infraestructura (tales como equipos, racks, escaleras, gabinetes, bandejas portacables, entre otros), y que haya sido conectado al sistema de puesta a tierra por usted.
- g. En caso de que el hardware se vea afectado por una deficiente puesta a tierra y sea necesario reemplazarlo con un costo, usted responderá por el pago de dicho reemplazo.
- h. **Los servicios de VoIP incluidos con APEX los presta Twilio o Bandwidth.** Nos pondremos en contacto con el proveedor correspondiente, Twilio o Bandwidth, para los tickets de Servicios de Soporte que estén relacionados con los servicios de voz incluidos con APEX, conforme a la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuesta objetivo		Tiempo de resolución
	Procedimiento de acuse de recibo	Informe de progreso	
Crítica [P1]	Por teléfono	< 60 min	< 3 horas para una corrección temporal Corrección permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Importante [P2]	Mediante notificación de recepción por correo electrónico		<6 horas para una corrección temporal Corrección permanente en la próxima ventana de mantenimiento
Menor [P3]	Mediante la asignación de un ID de ticket	Próximo día hábil	< 2 de días hábiles

*Los tiempos de respuesta objetivo no se aplican en caso de "Fuerza Mayor" **

* **"Fuerza mayor"** se refiere a cualquier no disponibilidad del sistema o problema que sea resultado de eventos o condiciones fuera del control razonable de Carbyne. Tales eventos pueden incluir, a título enunciativo, actos de un enemigo común, fenómenos naturales, terremotos, inundaciones, incendios, epidemias y la imposibilidad de recibir productos o servicios de otras personas o entidades.

Capítulo 5

Servicios de Conectividad IP (para APEX)

Ofrecemos Servicios de Conectividad IP de terceros para asistirlo en el establecimiento de conectividad IP entre su centro de llamadas y nuestras plataformas APEX nativas en la nube. El alcance de estos Servicios de Conectividad IP es una Conectividad IP Dedicada Gestionada.

5.1 Conectividad IP Dedicada Gestionada

La Conectividad IP Dedicada Gestionada la proporciona uno de nuestros Proveedores de Servicios Gestionados de Acceso IP ("IP Access MSP") mediante el uso de equipos gestionados. Utilizamos IP Access MSPs para permitir el movimiento de datos de manera más eficiente, segura y rápida hacia y desde nuestra infraestructura en la nube. Los IP Access MSPs también pueden utilizar puntos de presencia locales (POPs) construidos sobre la red troncal de alta velocidad del IP Access MSP, que estos poseen, aprovisionan y mantienen. Para lograr una mayor tolerancia a fallos, necesitamos una arquitectura de Alta Disponibilidad (HA). Las capacidades de tolerancia a fallos se incorporarán a los Servicios de Conectividad IP Dedicada Gestionada, de modo que, si un único dispositivo o cable en sitio falla, o si falla una conexión física o lógica, usted no perderá completamente el servicio, no obstante, podría experimentar un nivel reducido de servicio.

Usted podrá elegir entre los siguientes tipos de conectividad de circuitos de telecomunicaciones:

- **Línea Privada Ethernet sobre dos circuitos ("EPL"):** EPL proporciona una conexión punto a punto directa y dedicada entre dos ubicaciones. Esta conexión es privada, lo que significa que no se comparte con otros clientes ni se enruta a través de internet público. Los circuitos de acceso EPL asignan ancho de banda al Cliente especificado y se utilizan normalmente para proporcionar al Cliente acceso directo a la red troncal del IP Access MSP.
- **Acceso Directo a Internet sobre dos circuitos ("DIA"):** DIA es una conexión que se entrega a través de circuitos Ethernet o de línea privada, que no se comparte directamente ni se utiliza con otros. Si bien DIA proporciona ancho de banda dedicado al Cliente especificado, el ancho de banda atraviesa redes troncales de los operadores que pueden ser compartidas con otros.

Nuestras responsabilidades de conectividad para la Conectividad IP Dedicada Gestionada:

- Gestión de la conectividad
- Operación, mantenimiento y resolución de problemas de la conectividad

Si usted no utiliza Conectividad IP Dedicada Gestionada, puede optar por proporcionar su propia conectividad:

- **Conectividad Proporcionada por el Cliente ("CPC"):** CPC es una conexión de red suministrada y gestionada directamente por el Cliente o el usuario, según corresponda. A diferencia de los circuitos dedicados proporcionados por los operadores, al utilizar CPC, el Cliente o su usuario depende de su propio servicio de internet existente para conectarse a la red, compartiendo potencialmente ancho de banda con otros usuarios del mismo servicio. La CPC

puede variar en calidad y confiabilidad según el proveedor de servicios de internet elegido por el Cliente o usuario.

Sus responsabilidades de conectividad para la Conectividad Proporcionada por el Cliente

- Gestión de la conectividad
- Operación, mantenimiento y resolución de problemas de la conectividad

5.2 Niveles de servicio de conectividad para la conectividad IP dedicada gestionada

A continuación se detallan los niveles de servicio (tiempo de actividad) para el servicio de conectividad especificado:

Iniciales	Nombre de la Conectividad Inicial	SLA (Tiempo de actividad)
EPL (sobre dos conexiones)	Línea Privada Ethernet	99,999%
DIA (sobre dos conexiones)	Acceso a Internet Dedicado	99,999%

La tabla de **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Producto y Función** que figura en el **ANEXO** de estos Términos de Soporte se calcula en función del porcentaje de **SLA (tiempo de actividad)** de la tabla de **Niveles de Servicio de Conectividad** indicada más arriba.

Carbyne proporcionará un SLA del 99,999 % únicamente para las opciones de conectividad incluidas en la solución APEX (como conectividad de última milla, MultiProtocol Label Switching (MPLS), AWS DirectConnect (DX) y Equipamiento Gestionado).

5.3 Niveles de servicio de conectividad para conectividad proporcionada por el cliente

A continuación se establecen los niveles de servicio (tiempo de actividad) para la Conectividad Proporcionada por el Cliente

Iniciales	Nombre de la Conectividad Inicial	SLA (Tiempo de actividad)
MPLS	Conectividad MPLS Proporcionada por el Cliente	Todo lo posible
CPC	Conectividad Proporcionada por el Cliente	Todo lo posible

Cualquier servicio de conectividad que sea proporcionado por el Cliente o el usuario queda fuera del control de Carbyne. Por lo tanto, Carbyne no ofrece garantías de nivel de servicio (SLG) para la Conectividad IP Compartida Gestionada ni para ningún servicio de conectividad que el Cliente o un usuario consiga o gestione de manera independiente. El Cliente es el único responsable de conseguir y gestionar el soporte para sus propios servicios de conectividad. Carbyne no brinda soporte para estos servicios, y cualquier asistencia que se ofrezca se realizará bajo el principio de "todo lo posible" y no está sujeta a los tiempos de respuesta y resolución de soporte especificados en estos Términos de Soporte.

Con respecto al uso de la Conectividad Proporcionada por el Cliente, el Cliente comprende, reconoce y acepta que:

- El Cliente debe cumplir con el documento Requisitos del Sistema APEX de Carbyne y Referencia de Solución;
- Carbyne no proporciona una conexión a internet para el Cliente.

Carbyne no controla ni es responsable de:

- La conexión a internet del Cliente;
- La calidad de la conexión a internet del Cliente;
- Cualquier producto o servicio de terceros relacionado con la conexión a internet del Cliente o
- Problemas con los Servicios que sean causados por la conexión a internet del Cliente o estén relacionados con esta.
- Carbyne no se comunicará con ningún proveedor de internet o proveedor de servicios o productos en nombre del Cliente.

Capítulo 6

Servicios de Soporte en Sitio

Los Servicios de Soporte en Sitio no están incluidos en los Servicios de Soporte Esenciales. Los Servicios de Soporte en Sitio están disponibles por tarifas adicionales, incluidos los viáticos y tarifas por tiempo y mano de obra. El Soporte en Sitio también está disponible si ha adquirido Servicios de Soporte Premium.

6.1 Descripción de los Servicios de Soporte en Sitio

El propósito de los Servicios de Soporte en Sitio es brindar asistencia con cuestiones que requieran diagnóstico y restauración directa en su sitio y que no puedan resolverse de manera remota.

Los Servicios de Soporte en Sitio pueden proporcionarlos terceros proveedores.

Los Servicios de Soporte en Sitio incluyen revisiones preventivas y de mantenimiento rutinario trimestrales (cuatro por año) de su sistema conectado a la Plataforma o Software. También podríamos proporcionar la instalación de actualizaciones de Software, si corresponde.

6.2 Responsabilidades de nuestros Servicios de Soporte en Sitio

- Si la cuestión reportada no puede resolverse de manera remota, podríamos recomendar el envío de un técnico a su sitio.
- Colaboraremos con su personal para analizar los componentes aplicables (como los proporcionados por Carbyne o componentes de terceros conectados a la Plataforma) para ayudar a resolver la cuestión.

6.3 Sus responsabilidades

- Cumplir con las responsabilidades detalladas en la sección 2.1.b del Informe.
- Proporcionar acceso remoto a la conectividad (si se requiere).
- Colaborar con nuestro personal técnico en sitio para realizar todas las acciones razonables o necesarias para resolver la cuestión.

No proporcionamos asistencia técnica ni Servicios de Soporte con respecto a componentes de terceros que no formen parte de la Plataforma o Software. Dichos componentes de terceros pueden incluir cualquier cable, hardware, actividades de operación de software u otros cambios de red.

Capítulo 7

Servicios de Monitoreo

Los Servicios de Monitoreo no forman parte de los Servicios de Soporte Esenciales y están disponibles si ha adquirido Servicios de Soporte Premium.

7.1 Descripción de los Servicios de Monitoreo

Los Servicios de Monitoreo se ofrecen para proporcionarle visibilidad remota de la Plataforma a través de un panel de control gestionado por un tercero (actualmente operado por Datadog).

Al utilizar los Servicios de Monitoreo, recibirá información actualizada sobre el estado de la Plataforma, como datos de uso de la Plataforma.

Si adquiere este servicio, pondremos a disposición un panel de control para usted y su personal autorizado.

7.2 Responsabilidades de nuestros Servicios de Monitoreo

- Colaboraremos con usted para diseñar el panel de control de los Servicios de Monitoreo.
- Proporcionaremos capacitación a su personal autorizado que accederá y utilizará el panel de control de los Servicios de Monitoreo.
- Si se detecta una cuestión en la Plataforma, el representante del NOC de Carbyne hará esfuerzos razonables para abordar la cuestión.
- Colaboraremos con usted para ayudar a optimizar y mejorar el panel de monitoreo si se producen cambios en alguna integración con la Plataforma.

7.3 Sus Responsabilidades

- Designar al responsable que trabajará con nosotros para diseñar, construir y mantener el panel de control de los Servicios de Monitoreo.
- Actualizar al NOC de Carbyne con cualquier cambio en la información de contacto del personal autorizado.
- Validar la conectividad de red con las IP relevantes, enumeradas en el documento Carbyne APEX System Requirements & Solution Reference.
- Informar al NOC de Carbyne antes de cualquier cambio programado en sus sistemas que pueda activar inadvertidamente el panel de control de los Servicios de Monitoreo

Capítulo 8

Servicios Remotos de Mantenimiento y Actualización del Sistema Operativo (para clientes APEX)

Los Servicios Remotos de Mantenimiento y Actualización del Sistema Operativo no están incluidos en los Servicios de Soporte Esenciales y están disponibles por tarifas adicionales.

8.1 Descripción del Servicio

El propósito de los Servicios Remotos de Mantenimiento y Actualización del Sistema Operativo es verificar que la Plataforma APEX se ejecute en sistemas operativos actualizados cuya compatibilidad con APEX hemos comprobado. Este servicio está disponible actualmente solo para APEX.

8.2 Responsabilidades de nuestro Servicio de Soporte de Mantenimiento y Actualización Remota del Sistema Operativo

- Descargaremos e instalaremos actualizaciones del Sistema Operativo en estaciones de trabajo o computadoras que le hayamos proporcionado (es decir, estaciones de trabajo o computadoras que le proporcionamos a través de un distribuidor autorizado) y que tengan APEX instalado. No somos responsables de otras estaciones de trabajo o computadoras.
- Probaremos y validaremos la compatibilidad de las actualizaciones aplicables del Sistema Operativo en entornos de prueba, antes de implementarlas en su entorno de producción.

8.3 Sus Responsabilidades

- Permitir acceso al puerto 80 para HTTP y al puerto 443 para HTTPS para obtener actualizaciones.
- Permitir acceso 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 otras acciones requeridas por Microsoft para que las actualizaciones surtan efecto.

Capítulo 9

Ofertas Premium

Planes de Suscripción de Nivel de Soporte

Ofrecemos dos niveles de Servicios de Soporte de la siguiente manera: el Soporte Técnico Esencial está incluido en su suscripción a la Plataforma. El Soporte Técnico Premium está disponible por una tarifa adicional.

Servicios de Soporte	Esenciales	Premium
Comunicaciones por correo electrónico, línea de soporte global y portal de soporte al cliente	Incluido	Incluido
Respuesta y resolución basadas en SLA	Incluido	Incluido
Informes de tickets a demanda	Incluido	Incluido
NOC 24x7x365	Incluido	Incluido
Gestión de tickets de terceros	Incluido	Incluido
Reuniones e informes resumidos de tickets	No incluido	Mensual
Contacto directo con soporte Nivel 2 con escalamiento a Niveles 3-4	No incluido	A través de un ingeniero remoto designado
Mantenimiento preventivo y resolución de problemas	No incluido	Hasta 4 veces al año
Paneles externos y monitoreo de uso	No incluido	Adaptado a las necesidades del Cliente
Optimización avanzada del rendimiento	No incluido	Análisis detallado del desempeño para ayudar a optimizar la eficiencia del sistema y la utilización de recursos
Informe de análisis de causa raíz	Causa raíz indicada en el ticket	Informe de incidente con análisis de causa raíz, acciones tomadas y medidas preventivas (dentro de los 5 días hábiles)
Planificación y pruebas de recuperación ante desastres	No incluido	Colaborar en la planificación de recuperación ante desastres, realizar pruebas regulares y perfeccionar procedimientos para minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos
Soporte de hardware adquirido	Mantenimiento estándar según lo acordado en el contrato	Mantenimiento proactivo de hardware diseñado para mantener el hardware en condiciones óptimas

APÉNDICE

Acuerdo de Nivel de Servicio de Productos y Funciones (SLA)

Actualmente utilizamos Amazon Web Services (AWS) para alojar la Plataforma. Nuestras aplicaciones de back-end están agrupadas y desplegadas globalmente, diseñadas para proporcionar redundancia con capacidades de recuperación ante desastres y un tiempo mínimo de restauración del servicio ("Sistema de Carbyne").

Durante cualquier mes calendario, el tiempo de actividad de las capacidades centrales del Producto aplicable deberá ser como mínimo:

Producto	Función	Tiempo de actividad*	Ejemplo de disponibilidad del sistema
APEX	Flujo de llamadas 911 entrantes (Llamadas de voz 911, Text2911, TTY, RTT, ubicación 911)	99,99%	4m 22s
	Ubicación de Carbyne, AML, Chat, Imágenes	99,99%	4m 22s
	Grabaciones de audio, PLN, Video en vivo	99,95%	21m 54s
Universe	Ubicación de Carbyne, Chat	99,99%	4m 22s
	Video en vivo	99,95%	21m 54s
Bridge Desk	Unidades de presentación, Capas de mapas, Capacidades meteorológicas	99,9%	43m 49s
Customer Control Center, APEX Analytics	Funciones del Centro de Control del Cliente, Datos en vivo de Control de Llamadas, Análisis de Control de Llamadas	99,5%	3h 37m 21s
Smart API	Comunicaciones de emergencia como Servicio (ECaaS), Carbyne Connect, Capacidad IoT	99,9%	43m 49s

Las funciones y los productos impulsados por Inteligencia Artificial (IA) (como Admin Assist, Emergency Call Triage, Transcription & Translation y EventAssist) se proporcionan sobre la base de lo mejor posible, debido a la naturaleza de los componentes de IA de terceros que se incorporan en dichas funciones y productos.

** El Tiempo de Actividad especificado en este APÉNDICE excluye el Mantenimiento Planificado (según se define más abajo) de la Plataforma. No somos responsables de la No Disponibilidad del Sistema causada por su infraestructura de TI (como servicios de internet, electricidad, módems, servidores, estaciones de trabajo, hardware y sistemas operativos), aplicaciones, integraciones de terceros (como el uso de la Plataforma con sus aplicaciones, software y equipos) sobre los cuales no tenemos control, o por Componentes de Terceros Integrados. Tal No Disponibilidad del sistema no contará para los niveles de servicio especificados en este documento de SLA y Términos de Soporte. Además, el Tiempo de Actividad se definirá según el tipo de conectividad descrito en los Capítulos 5.2 y 5.3 de este documento de SLA y Términos de Soporte.*

1. Disponibilidad del Sistema y No Disponibilidad Programada del Sistema

Por "Mantenimiento Planificado" se entiende nuestro período de No Disponibilidad Programada del Sistema.

- a. Podremos requerir Mantenimiento Planificado por razones como las siguientes:
 - i. Actualización o instalación de componentes de software (lo que generalmente se realiza sin afectar el servicio a los usuarios finales)
 - ii. Procedimientos de mantenimiento necesarios para el correcto funcionamiento del sistema
 - iii. Cambios en la configuración de bases de datos o servicios en la nube
- b. Haremos esfuerzos razonables para notificarle sobre cualquier Mantenimiento Planificado con al menos 2 días hábiles de anticipación al período de No disponibilidad del Sistema, de la siguiente manera:
 - i. Por correo electrónico a sus contactos registrados en el portal de soporte de Carbyne
 - ii. Publicado en el portal de soporte de Carbyne en el tablero de mensajes correspondiente
- c. No excederemos más de sesenta (60) minutos de Mantenimiento Planificado para ninguna de las funciones principales de la Plataforma aplicable en un período consecutivo de 30 días.
 - i. Mantenimiento Planificado para funciones no principales: de lunes a jueves durante el horario laboral
 - ii. Mantenimiento Planificado para funciones principales (sin incluir el flujo de llamadas de emergencia 911/diez dígitos): lunes y jueves entre las 02:00 y las 05:00 a.m. EST (no más de 60 minutos o según notificación previa acordada con el cliente)
- d. No excederemos más de veintiséis (26) segundos consecutivos de degradación del servicio para el flujo de llamadas de emergencia 911/diez dígitos.
- e. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una notificación inmediata (por correo electrónico o teléfono) apenas tengamos conocimiento de una No Disponibilidad del Sistema no programada, real o potencial, de la Plataforma aplicable (o de una función de la Plataforma), así como para proporcionar actualizaciones regulares durante la No Disponibilidad del Sistema no programada sobre el progreso en el restablecimiento del servicio y el tiempo estimado en que la Plataforma (o la función afectada) estará disponible.

- f.** Por “No Disponibilidad del Sistema” se entiende el porcentaje de segundos por mes durante los cuales la función o función principal de la Plataforma, según corresponda, está completamente no disponible para su uso. La No Disponibilidad del Sistema no incluye ninguna indisponibilidad atribuible a: (a) cualquier Mantenimiento Planificado; (b) sus actos u omisiones; (c) problemas de conectividad resultantes de integraciones gestionadas por terceros que acceden a los servidores de la Plataforma o de problemas en su red interna; (d) defectos o errores en la Plataforma o el Software causados por cualquier ciudad, condado o empresa, cualquier usuario de PSAP, o cualquier empleado, agente o contratista independiente de la ciudad, condado o empresa o (e) cualquier otra causa fuera de nuestro control razonable, incluidos, a título enunciativo, los causados por servicios de Datos de Terceros sobre los cuales no tenemos control (por ejemplo, el proveedor de servicios de internet del cliente), Componentes de Terceros o un evento de Fuerza Mayor. Usted es responsable de notificar inmediatamente a Carbyne sobre todos los problemas de acceso gestionados por terceros, internos o externos (por ejemplo, proveedor de servicios de internet) que surjan.

2. Disponibilidad del Sistema con Integraciones de Terceros

a. El Componente Integrado de Terceros que se integra con la Plataforma para proporcionar datos externos adicionales a la Plataforma a través de una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API), estará operativo no menos del 99,9 % (43 minutos y 28 segundos de No Disponibilidad del Sistema en un mes calendario) durante un mes calendario, sin incluir el mantenimiento programado de dicho Componente Integrado 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 como se integra con la Plataforma o el Software y no al Componente Integrado de Terceros en sí mismo. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para programar cualquier Mantenimiento Planificado de estas integraciones en días de tráfico mínimo. Carbyne hará esfuerzos comercialmente razonables para no programar más de sesenta (60) minutos de dicho Mantenimiento Planificado en un período consecutivo de 30 días.

b. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para notificarle apenas tengamos conocimiento de cualquier indisponibilidad real o potencial de una aplicación, software o servicio de terceros integrado con la Plataforma que esté fuera del Mantenimiento Planificado, así como para proporcionar actualizaciones regulares durante la No Disponibilidad del Sistema No Programada del Producto Integrado sobre el progreso en el restablecimiento del servicio y el tiempo estimado en que el producto integrado estará disponible.

c. Usted deberá proporcionarnos notificación inmediata, y en ningún caso con menos de treinta (30) días de anticipación, sobre cualquier actualización planificada, ya sea realizada por usted o por cualquier otro proveedor de terceros, de software o aplicaciones integradas con la Plataforma sobre las cuales no tenemos control, como cortes de energía, conexiones de ISP, conexiones IP o LAN o mantenimiento, actualizaciones o mejoras de hardware o software relacionado con TI. Cualquier tiempo de inactividad como resultado de dichas actualizaciones o mejoras no contará para los niveles de servicio especificados en este SLA.

d. En caso de degradación de la capacidad de voz entrante o saliente no relacionada con emergencias (proporcionada por Twilio o Bandwidth) que resulte en el incumplimiento del SLA indicado en la Sección 2(a) anterior, nos comunicaremos con el proveedor de servicios correspondiente (Twilio o Bandwidth) para presentar una solicitud de Gravedad Crítica. Si es posible, podremos cambiar temporalmente los servicios de voz de un proveedor a otro mientras se resuelva la degradación inicial del servicio.

3. Créditos de Servicio

Cálculo

Si no cumplimos con el tiempo de actividad aplicable para las funciones indicadas en las tablas del SLA anteriores, usted podría ser elegible para créditos que pueden aplicarse a sus tarifas de suscripción (los "Créditos de Servicio"), de la siguiente manera:

Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de la tarifa de suscripción mensual del producto o función correspondiente, basado en la No Disponibilidad del Sistema, según se describe a continuación. Usted podría recibir un Crédito de Servicio máximo equivalente al porcentaje de un mes de la tarifa de suscripción pagada por dicho producto o función. Los Créditos de Servicio no se aplicarán si el problema fue causado por una integración de Terceros, como se describe en el Capítulo 2 anterior de este Apéndice.

Disponibilidad	Producto (ver tabla SLA en este Anexo para características específicas)	Porcentaje de Crédito de Servicio
Menos del 99,99 %, pero igual o mayor al 99,95 %	Plataforma APEX, Control de Llamadas (solo flujo de llamadas 911 entrantes)	2 %
Menos del 99,95 %, pero igual o mayor al 99,9 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	2 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	4 %
Menos del 99,9 %, pero igual o mayor al 99,5 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	4 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	6 %
Menos del 99,5 %, pero igual o mayor al 99,0 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	6 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	8 %
Menos del 99,0 %, pero igual o mayor al 98,5 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	8 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	10 %
Menos del 98,5 %, pero igual o mayor al 98,0 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	12 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	15 %
Menos del 98,0 %	Plataforma Universe, Mesa de Puentes, Carbyne Connect, ECaaS	20 %
	Plataforma APEX, Control de Llamadas	25 %
Igual o menor al 75,0 %	Plataforma APEX, Control de Llamadas	100%

Solicitud de Créditos de Servicio

Para recibir un Crédito de Servicio, debe notificarnos utilizando una de las siguientes opciones:

- Abrir un ticket de "Solicitud de Crédito de Servicio" enviando un correo electrónico a support@carbyne.com o mediante el portal de clientes o
- Por escrito a la siguiente dirección: 45 W 27th St. Floor 2, New York, NY 10001, US, Attn: Legal Department, con copia a legal@carbyne.com o a cualquier otra dirección que Carbyne indique oportunamente.

La solicitud debe presentarse dentro de los quince (15) días siguientes al final del mes en el que ocurrió la no disponibilidad del sistema.

Los reclamos deben incluir las palabras "Solicitud de Crédito de Servicio" en la línea de asunto, las fechas y horas de cada Incidente De No Disponibilidad del Sistema y cualquier documentación que respalde su reclamo. Usted deberá eliminar o suprimir cualquier información confidencial, sensible o personal que conste en estos registros.

Todos los reclamos están sujetos a nuestra revisión y verificación antes de que se otorgue cualquier Crédito de Servicio. Reconoceremos las solicitudes de Créditos de Servicio dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su recepción y haremos esfuerzos razonables para informarle si la solicitud ha sido aprobada o denegada dentro de los treinta días posteriores a la recepción.

Si confirmamos que no se ha cumplido el tiempo de actividad aplicable en el mes calendario correspondiente, por el cual el Cliente ya ha pagado, emitiremos un Crédito de Servicio dentro de un ciclo de facturación desde dicha confirmación. Si no cumple con los requisitos de presentación indicados anteriormente, no será elegible para solicitar un Crédito de Servicio por la No Disponibilidad del sistema correspondiente.

Los Créditos de Servicio no le otorgan derecho a ningún reembolso ni a otros pagos de nuestra parte y son intransferibles. Los Créditos de Servicio se proporcionarán únicamente a un cliente que haya comprado y pagado por la Plataforma aplicable, haya celebrado un contrato válido con nosotros que regule dicha Plataforma y haya seguido el proceso descrito anteriormente para solicitar Créditos de Servicio.

Las partes reconocen y acuerdan que los Créditos de Servicio están destinados como estimaciones genuinas de pérdidas que puedan sufrir como resultado de un incumplimiento del tiempo de actividad aplicable especificado anteriormente y no se consideran penalizaciones. En la medida que la ley lo permita, la emisión de un Crédito de Servicio constituye su único y exclusivo recurso frente a nuestro incumplimiento del nivel de tiempo de actividad aplicable indicado anteriormente.