

Términos y Condiciones Mantenimiento y Soporte

ACDI

Descripción General

Este documento describe el acuerdo de nivel de servicio (SLA) proporcionado por Access Control Devices Inc., para los usuarios finales para la provisión de los servicios de Soporte Técnico necesarios para respaldar y mantener la tecnología y los productos de ACDI.

Metas y Objetivos

El propósito de este documento es revelar los elementos y compromisos establecidos por ACDI para proporcionar un Soporte técnico y resultados consistentes para los usuarios finales.

Este documento:

- Proporciona una clara referencia al servicio de la propiedad, la rendición de cuentas, funciones y/o responsabilidades.
- Presenta una descripción clara, concisa y medible de la prestación del servicio para el usuario final.
- Pretende reconciliar la expectativa del servicio con la entrega final de soporte.

1.1 Acuerdo de Servicio

ACDI ofrece dos niveles de soporte – **Garantía de Actualización** y **ProServices** – para usuarios finales que han comprado directamente a un revendedor de ACDI. El soporte se designa al usuario final del producto o software específico. El usuario final se define como el individuo u organización que compra productos y servicios a través de revendedores autorizados de ACDI.

Derecho de Servicio de Soporte	ProServices	Garantía de Actualización
Soporte de correo electrónico durante las horas normales de trabajo	✓	✓
Asistencia telefónica durante las horas normales de trabajo	✓	✓
Accesibilidad a todas las actualizaciones de software aplicables	✓	✓
Soporte en tiempo real (En la asistencia inmediata en la mayoría de los casos; sin embargo, durante los períodos de gran volumen, respuestas será procesada dentro del tiempo señalado en nuestra SLA)	✓	✗
Asistencia de actualización del software del lado del servidor	✓	✗
Entrenamiento anual del panel de control	✓	✗
Auditoría de datos impresos por única vez	✓	✗
Reincorporación del restablecimiento de MFD debido a una falla de hardware (La falla de hardware en el MFD se clasifica como cualquier componente de hardware del dispositivo incrustado que falla y, en el proceso de reemplazo de la pieza, el dispositivo se reinicializa de nuevo a un estado de fábrica que requiere que el dispositivo se reconfigure).	✓	✗

Alcance de Servicio

Los siguientes servicios se proporcionan con un acuerdo de soporte de ACDI:

- ✓ Asistencia telefónica.
- ✓ Soporte mediante correo electrónico.
- ✓ Asistencia mediante software de soporte remoto.

Exclusiones de Servicio

Soporte *no* incluye lo siguiente:

- ✗ Recursos de soporte técnico con el propósito de instalar o migrar a diferentes servidores. Se pueden adquirir otros paquetes de servicios profesionales para proporcionar instalación, capacitación o configuración de características adicionales del software.
- ✗ Los servicios de mantenimiento y soporte no se extienden a problemas con redes de usuarios finales o infraestructura, hardware de usuario final o problemas con integraciones de terceros.
- ✗ Reconfiguración de una MFP como resultado del reemplazo de hardware.
- ✗ Instalación de impresoras, drivers y software cliente en estaciones de trabajo de usuario.

Requisitos del usuario final

Las responsabilidades y/o requisitos del usuario final incluyen:

- Pago de todos los costos de soporte en el intervalo acordado.
- Disponibilidad de representante(s) designado(s) cuando se requiere resolver un incidente o solicitud relacionada con el servicio.
- Actualización de servidores e infraestructura de red con el fin de ejecutar el software de ACDI.
- Proporcionar acceso a servidores y software de ACDI para la resolución remota de problemas, si es necesario.

Requisitos de ACDI

Las responsabilidades y / o requisitos de ACDI incluyen:

- Cumplir con los tiempos de respuesta y los compromisos de nivel de servicio asociados con los incidentes reportados (**consulte la sección 1.3 para conocer la clasificación de los niveles de gravedad**).
- Proporcionar actualizaciones de productos según necesario.

Suposiciones de Servicio

Las suposiciones relacionados con los servicios y / o componentes dentro del alcance incluyen:

- El usuario final proporciona infraestructura de red dentro de su propio entorno, no la responsabilidad de ACDI.
- El usuario final proporciona una asistencia razonable para ayudar a diagnosticar problemas (archivos de registro, acceso a la red del usuario final si es necesario/deseado, etc.)

1.2 Disponibilidad del Servicio - Estándar

Los parámetros de cobertura estándar de los servicios son los siguientes:

Asistencia telefónica:

- 7:00 A.M. – 6:00 P.M. Lunes - Viernes (Hora Central, UTC-6).
- Las llamadas recibidas durante horas no laborables se remitirán al buzón de voz y se responderán durante horas hábiles.
- Contacto: 1-877-290-3327

Soporte por Correo Electrónico:

- 7:00 A.M. – 6:00 P.M. Lunes - Viernes (Hora Central, UTC-6).
- Los correos electrónicos recibidos durante horas no laborables serán respondidos durante las horas regulares de trabajo.
- Contacto: soporte@acd-inc.com

Identificación de Problemas

- ACDI registrará el (los) problema(s) del usuario final y suministrará el número de caso del ticket del problema dentro del tiempo específico de respuesta del servicio.

Resolución de Problemas

- ACDI documentará e intentará replicar el problema del usuario final.
- Los recursos de ingeniería que se contratarán dependerán de la gravedad del problema (véase **escalamiento del problema**) a discreción de ACDI.
- Los tiempos de resolución dependen de la gravedad del problema, la complejidad y el nivel de soporte.

Respuesta de Servicio

Para garantizar la calidad de servicio, ACDI se esforzará por responder a incidentes relacionados con el servicio y / o solicitudes presentadas por el usuario final dentro de los siguientes plazos (ver sección 1.3 para Gravedad).

Soporte ProServices

Gravedad 1 **Prioridad Crítica**

Hasta 3 horas hábiles
(Durante horas hábiles)
Equipo de Escalación

Gravedad 2 **Alta Prioridad**

Hasta 6 horas hábiles
(Durante horas hábiles)

Gravedad 3 **Funcionalidad Limitada**

Hasta 12 horas hábiles
(Durante horas hábiles)

Soporte de Garantía de Actualización: hasta 24 horas hábiles

Escalamiento de Problemas

- El usuario final (o revendedor/distribuidor autorizado) reporta un problema o una interrupción al soporte de ACDI.
- El usuario final (o revendedor/distribuidor autorizado) proporciona lo siguiente:
 - Descripción del problema.
 - Descripción de cómo el problema afecta al negocio.
 - Descripción detallada de cómo reproducir el problema.
 - Archivos de registro.
 - Códigos de error recibidos.
 - Captura de pantalla de errores o fallas (cuando corresponda).
 - Otra información que se considere necesaria para solucionar el problema.
 - Información de contacto, versiones de software, modelos, versiones de sistema operativo, etc.
- ACDI ayuda a clasificar el problema y evaluar el nivel de gravedad y la prioridad.
- ACDI se encargará de resolver el problema reportado mediante la solución de problemas.
- ACDI asignará el Equipo de Escalamiento, si es necesario, para resolver el problema.
- La gravedad del problema (Apéndice A) determinará la entrega de un arreglo para solucionar el problema en el marco de tiempo aplicable. ACDI se reserva el derecho de determinar la prioridad, el tiempo y la entrega de soluciones para el usuario final.

1.3 Definición de los niveles de gravedad

El nivel de gravedad indica el impacto relativo de un problema en los sistemas de usuario final o en los procesos comerciales que están relacionados solo con la tecnología y los productos de ACDI (consulte la sección 1.2 anterior).

ACDI utiliza las siguientes definiciones de nivel de gravedad para clasificar todas las solicitudes de soporte:

Gravedad 1 (Crítico)

- Un producto o servicio de misión crítica no funciona y/o no hay solución inmediata disponible.
- El sistema de producción soportado no funciona o no está disponible.
- Los componentes soportados dentro de la infraestructura de producción del usuario final se desplomaron, fueron corruptos o hay un riesgo significativo de pérdida de data o funcionalidad.
- Un componente respaldado crucial no está funcionando, resultando en el cese de todas las operaciones y el impacto crítico del negocio.

Gravedad 2 (Alta)

- Un usuario final puede utilizar todo un componente crítico o una función crítica para el negocio como se describe en la documentación y el problema afecta a un número significativo de usuarios finales.
- Una degradación significativa del rendimiento de los servicios técnicos del usuario final debido a los componentes soportados que causa un alto impacto en las operaciones comerciales para un número significativo de usuarios finales.

Gravedad 3 (Funcionalidad normal/limitada)

- El usuario final puede usar el software; sin embargo, hay una pérdida de funcionalidad no crítica.
- El problema afecta a algunos, pero no a todos los usuarios (por ejemplo, la imposibilidad de imprimir un determinado archivo, la representación incorrecta de fuentes y la falta de funcionalidad de vista previa del documento).
- La funcionalidad de algunos componentes se ve afectada, pero permite a los usuarios continuar usando el software.
- El problema no siempre es reproducible o el problema es intermitente.
- El problema se informa en un entorno que no es de producción y no afecta la prestación del servicio en dicho entorno.

Notas

1. Con respecto a los problemas de Severidad 1, una vez que el problema se estabiliza o se pone a disposición una solución alternativa, el problema se convierte en Gravedad 3 (Normal).
2. El problema debe ser reproducible en el momento de la creación del tiquete, de modo que la investigación pueda realizarse inmediatamente después de que se informa el problema.
3. Para los casos de Gravedad 1 y 2, se requiere un número de teléfono de contacto para trabajar en el problema de manera continua. Si no puede comunicarse por teléfono o correo electrónico, el nivel de gravedad puede reducirse a 3 (Normal) por decisión del líder del equipo del proyecto.
4. Para los casos de Gravedad 1 y 2, si se requiere ayuda del equipo de ingeniería de ACDI, se proporcionará solo durante el horario comercial de ACDI.

Términos y Condiciones para SLA

ACDI no será responsable por el incumplimiento de un compromiso de Nivel de Servicio si la falla es causada por: (i) cualquier incumplimiento, negligencia, actos intencionales u omisiones de un usuario final o sus empleados o agentes; (ii) un error con cualquier equipo, software o sistemas no proporcionados por ACDI, (iii) problemas de configuración o integración con los sistemas, las computadoras o las instalaciones de red de un usuario final, (iv) indisponibilidad de Internet o fallas en las redes de comunicación o servicios de energía, o (v) eventos de fuerza mayor, incluyendo, entre otros, causas que exceden el control razonable de ACDI, incluidos, entre otros, hechos fortuitos fuera de nuestro control o desastres naturales, escases de materiales, guerra, disturbios, actos de terrorismo, huelgas, retrasos en el transporte, virus, fallas en los servicios públicos, interrupción de las telecomunicaciones o el servicio de Internet, o incapacidad para obtener mano de obra o materiales a través de sus fuentes regulares.