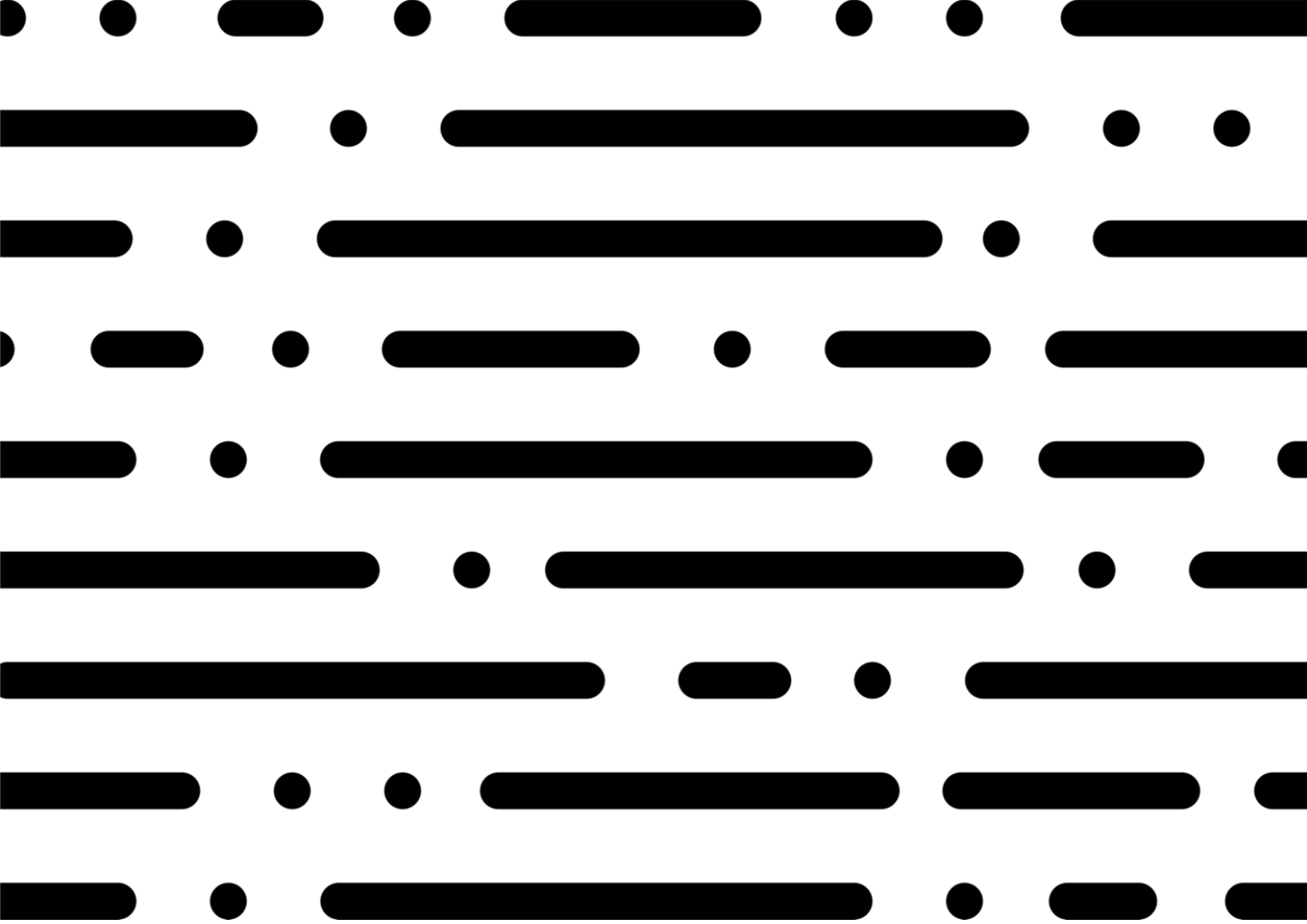




Sage Sales Management

Acuerdo de Nivel de Servicio y Centro de Soporte

1. Disponibilidad de la aplicación

Se establece un objetivo de garantizar la disponibilidad de la aplicación Sage Sales Management un 99,50% del tiempo.

La disponibilidad del servicio se define como el tiempo en que la aplicación está disponible y operativa en el horario de prestación de servicio (esto es, 24x7). Se excluirá del cálculo de disponibilidad todo tiempo de parada de mantenimiento acordada y notificada en tiempo y forma.

2. Centro de Soporte

Se ofrece servicio de atención a clientes y usuarios para la aplicación Sage Sales Management de acuerdo con los siguientes términos.

a. Medios de contacto

Los clientes y los usuarios pueden contactar con el servicio de Soporte por los siguientes medios:

- E-mail dirigido a soporte@crm.sage.com
- Formulario de contacto accesible a través de la URL <https://support.forcemanager.net/>
- Chat disponible a través de la aplicación

Una vez iniciado el contacto, Sage puede cambiar el canal de comunicación en función de sus necesidades.

Asimismo, Sage podrá añadir o eliminar alguno de los medios de contacto arriba indicados para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. Cualquier cambio en dicho sentido será publicado en la web de Sage Sales Management y será vigente desde el momento de su publicación.

b. Horarios

El área de Soporte está disponible, excepto algunos festivos, en el horario comercial local (ver tabla). Fuera de este horario el cliente o el usuario puede notificar de igual modo la incidencia o consulta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero la respuesta se realizará en el horario de la zona de referencia.

Zona geográfica	Horario de respuesta
Europa, Middle East y África (EMEA)	Referencia horaria de Madrid, de 08:00 a 19:00 hs de lunes a viernes
Latinoamérica, USA y Canadá	Referencia horaria de Ciudad de México, de 08:00 a 19:00 hs de lunes a viernes
Asia Pacífico	Referencia horaria de Singapur, de 14:00 a 23:59 hs de lunes a viernes

c. Idiomas del servicio de Soporte

Las notificaciones o interacciones con el cliente o usuario se realizarán en inglés y/o español.

d. Contacto

Tratándose de una solución B2B, es recomendable que los clientes identifiquen un contacto como enlace principal (key user) entre éste y Sage, que será responsable de:

- a) Desarrollar e implementar procesos de resolución de problemas dentro de la organización del cliente; y
- b) Resolver problemas de restablecimiento de contraseña, nombre de usuario y bloqueo para el cliente.

Los clientes se asegurarán de que el contacto designado tiene conocimiento para ayudar a resolver los problemas técnicos y capacidad de reproducir el problema para ayudar a Sage a diagnosticarlo y clasificarlo.

e. Consultas no incluidas

Quedan excluidas del servicio de Soporte, las siguientes consultas:

- a) Asistencia con productos, servicios o tecnologías que no pertenecen a Sage, con aplicaciones creadas por un tercero.
- b) Asistencia con la instalación o configuración de hardware.

f. Tiempo de respuesta

Las incidencias y consultas recibidas por el Centro de Soporte se responderán en función del su nivel de prioridad:

Prioridad	Descripción	Tiempo de respuesta
Alta	Problema crítico que afecta a todos los usuarios, sin solución alternativa disponible; interrupción del servicio.	< 2 horas
Media	Problema de rendimiento de la aplicación que afecta a unos o más usuarios; una o más características importantes no están disponibles.	< 12 horas
Baja	Consultas sobre problemas técnicos, información sobre capacidades de la aplicación, navegación, instalación o configuración que pueden afectar a un pequeño número de usuarios; solución alternativa razonable.	< 48 horas

El sistema sólo computará las horas transcurridas dentro del horario de servicio de la zona de referencia del cliente para el cálculo del tiempo de respuesta.

g. Resolución

Sage debe poder reproducir los errores para resolverlos.

Los clientes y los usuarios aceptan cooperar y trabajar en estrecha colaboración con Sage para la realización de actividades para el diagnóstico del problema. Si quien comunica la incidencia es el key user, éste solicitará a los usuarios que proporcionen acceso remoto a su aplicación y/o escritorio con la finalidad de la resolución.

Los errores reproducibles que no se puedan resolver de inmediato se escalarán a niveles superiores de soporte para una mayor investigación y análisis.

La resolución de incidencias puede consistir en un arreglo, solución temporal u otro tipo según determinación de Sage.

El tiempo de resolución dependerá de la naturaleza del caso.

3. Otros servicios

Sage Sales Management dispone de una página de soporte accesible a través de la URL <https://support.forcemanager.net/> donde el cliente puede encontrar todo lo relacionado con la aplicación:

- a) Configuración
- b) Preguntas frecuentes
- c) Conocimientos básicos

Asimismo, en el apartado de recursos de la web de Sage Sales Management, están a disposición del usuario recursos educativos como eBooks y whitepapers, webinars y artículos del blog.