

ADJUNTO DE PRIORIZACIÓN DE SOPORTE

| Nivel de severidad | Descripción | Respuesta de Hyland |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nivel 1 | <p>“Nivel 1” es cualquier Error que cause una falla total o sustancial del Software, lo que significa que el Software no está operando y que el Cliente no puede acceder a él de ninguna forma dentro de su entorno de producción.</p> | <p>Al recibir la notificación del Cliente, el contacto de Soporte Técnico de Hyland lo comunicará inmediatamente a un Administrador de Soporte. Dentro de los siguientes treinta (30) minutos, el Administrador le avisará a un Gerente sénior o Vicepresidente.</p> <p>Si no hay ninguna Reparación dos (2) horas después de la notificación del Cliente, Hyland pondrá al Cliente en el Sistema de Alta Visibilidad (HVT).</p> <p>Si no hay ninguna Reparación cuatro (4) horas después de la notificación del Cliente o para el final del día laboral, Hyland designará el Error como Código azul. Código Azul significa que se forma inmediatamente un equipo de reparación para el Error el Nivel 1, el cual proporciona actualizaciones continuas sobre todos los cambios o estados a los Ejecutivos de nivel C o Vicepresidentes de Hyland, y todos los empleados son informados de que el Cliente está en Código Azul.</p> <p>Para proporcionar una Reparación, Hyland igualará los esfuerzos del Cliente, hasta 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos y fines de semana hasta que haya una Reparación.</p> |
| Nivel 2 | <p>“Nivel 2” es cualquier Error que cause una falla sustancial del Software que no permita que una parte de los usuarios del Cliente acceda al Software dentro de su entorno de producción.</p> | <p>Al recibir la notificación del Cliente, el contacto de Soporte Técnico de Hyland lo comunicará a un Administrador de Soporte durante los siguientes sesenta (60) minutos. Dentro de las siguientes dos (2) horas, el Administrador le avisará a un Gerente sénior o Vicepresidente.</p> <p>Si no hay Reparación al final del día laboral, Hyland colocará al Cliente en el Sistema de Alta Visibilidad.</p> <p>Si no hay ninguna resolución veinticuatro (24) horas después de la notificación del Cliente, Hyland designará el Error como Código Azul.</p> <p>Para proporcionar una Reparación, Hyland igualará los esfuerzos del Cliente, hasta 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos y fines de semana hasta que haya una Reparación.</p> |
| Nivel 3 | <p>“Nivel 3” significa que se puede usar el Software, pero hay un Error que causa una degradación de desempeño severa, continua y en todo el</p> | <p>Para proporcionar una Reparación, Hyland igualará los esfuerzos del Cliente, hasta 5 días a la semana, 16 horas al día, incluyendo días festivos y fines de semana hasta que haya una Reparación.</p> |

| | | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | sistema. | |
| Nivel 4 | “Nivel 4” significa que se puede usar el Software, pero hay un Error que no permite que alguna característica o funcionalidad específica funcione. | Para proporcionar una Reparación, Hyland usará esfuerzos razonables durante las horas regulares de soporte. |
| Nivel 5 | “Nivel 5” significa que se puede usar el Software, pero hay un Error que causa una inconveniencia trivial y la tarea puede hacerse de otra forma. | Mantenimiento y Soporte estándar. |
| Nivel 6 | “Nivel 6” significa Servicios de Soporte Técnico. | Mantenimiento y Soporte estándar. |

* No obstante lo anterior, el Mantenimiento y Soporte del software Pacsgear se limita a las siguientes horas:

- Para Clientes en Europa: 8:00-5:00 hora de RU (GMT +1)
- Para todos los demás Clientes: 7:00-7:00 hora central (Estados Unidos de América)