

ADJUNTO DE PRIORIZACIÓN DE SOPORTE

Nivel de severidad	Descripción	Respuesta de Hyland
Nivel 1	"Nivel 1" es cualquier error o problema en el Servicio en la Nube de Hyland que causa una falla total o sustancial de el Servicio en la Nube de Hyland, lo que significa que está caída y que el Cliente no puede acceder a ella de ninguna forma.	<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>Para proporcionar una Reparación, Hyland trabajará hasta 24 horas al día, 7 días a la semana, durante días feriados y fines de semana hasta que haya una Reparación, siempre y cuando el Cliente permanezca accesible por teléfono para resolver problemas desde el momento en que Hyland recibe la notificación hasta que se tenga la Reparación.</p>
Nivel 2	"Nivel 2" es cualquier error o problema en el Servicio en la Nube de Hyland que causa una falla sustancial de el Servicio en la Nube de Hyland lo que significa que una parte de los usuarios del Cliente no puede acceder a ella de ninguna forma.	<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>Para proporcionar una Reparación, Hyland trabajará hasta 24 horas al día, 7 días a la semana, durante días feriados y fines de semana hasta que haya una Reparación, siempre y cuando el Cliente permanezca accesible por teléfono para resolver problemas desde el momento en que Hyland recibe la notificación hasta que se tenga la Reparación.</p>
Nivel 3	"Nivel 3" significa que se puede usar el Servicio en la Nube de Hyland, pero hay un error o problema que causa una degradación de desempeño severa, continua y en todo el sistema.	<p>Para proporcionar una Reparación, Hyland trabajará hasta 5 días a la semana, 16 horas al día, durante días feriados y fines de semana hasta que haya una Reparación, siempre y cuando el Cliente permanezca accesible por teléfono para resolver problemas desde el momento en que Hyland recibe la notificación hasta que se tenga la Reparación.</p>
Nivel 4	"Nivel 4" significa que se puede usar el Servicio en la Nube de Hyland, pero hay un error o problema que no permite que se haga alguna característica o funcionalidad específica.	<p>Para proporcionar una Reparación, Hyland tomará las acciones que resulten razonables durante las horas regulares de soporte.</p>
Nivel 5	"Nivel 5" significa que se puede usar el Servicio en la Nube de Hyland, pero hay un error o problema que causa una inconveniencia trivial y la tarea puede hacerse de otra forma.	<p>Soporte estándar para el Servicio en la Nube de Hyland.</p>
Nivel 6	"Nivel 6" significa Servicios de Soporte Técnico.	<p>Soporte estándar para el Servicio en la Nube de Hyland.</p>

\* 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)