

## Política de soporte técnico y mantenimiento

### 1. Alcance

Esta Política de soporte técnico y mantenimiento se incorporará a un contrato entre LabVantage y el Cliente. Los términos en mayúscula no definidos en esta política tendrán el significado establecido en dicho contrato. En el caso de existir alguna licencia perpetua, esta política solo se aplica cuando el Cliente adquiere un Plan de soporte y mantenimiento.

#### A. Componentes clave

1. Soporte técnico, incluido el acceso al portal web de VantageCare
2. Acceso a artículos y documentos técnicos de bases de datos de conocimientos
3. Actualizaciones de software, versiones de mantenimiento y parches

#### B. Problemas cubiertos por el soporte técnico

- Un entorno de Software de producción no funciona
- Problemas técnicos con la funcionalidad lista para usar del Software especificada en la Documentación y cualquier módulo que LabVantage haya licenciado al Cliente, que incluyen:
  - consultas básicas de configuración para las herramientas disponibles en la interfaz de usuario, y
  - el software no funciona como se especifica en la Documentación.
- Envío de solicitudes de software
- Mejores prácticas y uso del software LabVantage, que incluyen:
  - función y características;
  - configuración de datos maestros;
  - registros, aprobación y divulgación de datos, e
  - informes básicos.

#### C. Problemas fuera del alcance

Los siguientes problemas están fuera del alcance del soporte técnico. El Cliente puede comunicarse con LabVantage para adquirir Servicios profesionales por problemas fuera del alcance.

- Soporte dedicado para eventos específicos, como la puesta en marcha del sistema o cambios;
- Soporte para productos de software de terceros, a menos que dicho soporte se establezca expresamente en un Formulario de pedido;
- Soporte para personalizaciones o funciones no entregadas a través de la funcionalidad estándar lista para usar;
- Lógica procedimental o programación por procedimientos;
- Soporte dedicado;
- Ajuste del rendimiento (aplicación, base de datos, servidor web, etc.);
- Solución de problemas, modificación o redacción de consultas, flujos de trabajo, configuraciones específicas para el uso del Software por parte del Cliente;

- Solución de problemas o asistencia relacionada con instalaciones iniciadas por el Cliente, lanzamiento de mantenimiento o instalaciones de parches, actualizaciones, migraciones o nuevas instancias;
- Configuración de inicio de sesión único (SSO) o actualización de certificados SSL;
- Formación de los recursos del Cliente a través de la presentación de problemas, y

Soporte para el Producto del trabajo entregado a través de Servicios profesionales.

## 2. Soporte técnico

LabVantage cuenta con centros de soporte técnico en todo el mundo cuyos analistas de soporte experimentados pueden responder preguntas relacionadas con el software. Los clientes deben informar los problemas de soporte técnico a través de VantageCare en el sitio <http://vantagecare.labvantage.com/vc>. VantageCare está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para que los enlaces técnicos del Cliente:

- registren y hagan un seguimiento del estado/resolución de los problemas de soporte del Cliente;
- accedan a preguntas frecuentes, consejos de software, información técnica y lanzamientos de productos;
- envíen recomendaciones de mejoras de productos, y
- actualicen la información de cuenta del Cliente.

Los clientes pueden obtener un nombre de usuario y una contraseña para VantageCare comunicándose con la división de Soporte Técnico. El soporte técnico se proporciona en inglés.

### A. Horario de soporte técnico

El soporte de aplicaciones de software se brinda desde el domingo 9:30 p. m. hora del este hasta el viernes 8:00 p. m. hora del este. El soporte de aplicaciones incluye preguntas del tipo “¿Cómo...?”, ajuste y configuración de datos maestros, configuración de seguridad y otros problemas que no están relacionados con el soporte de disponibilidad de la plataforma. Sin embargo, el Cliente puede adquirir soporte de aplicaciones de Software las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de un Formulario de pedido.

### B. Tiempos de respuesta objetivo

“**Tiempo de respuesta**” significa el tiempo entre el momento en que LabVantage recibe el informe de un problema y el momento en que LabVantage se comunica con el Cliente para confirmar que se ha recibido el problema y que se ha comenzado el trabajo.

Nivel de prioridad	Se aplica a	Tiempo de respuesta
Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de producción de un cliente no está disponible, se ha producido una falla importante en la aplicación, existe un problema de integridad de los datos o se detienen los procesos comerciales, y</li> <li>• no hay una solución alternativa disponible.</li> </ul>	1 hora en horario comercial
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un proceso comercial crítico se ve afectado, lo que causa una interrupción grave de una función comercial importante o un impacto grave en las funciones diarias o en el procesamiento, y</li> <li>• no hay una solución alternativa aceptable.</li> </ul>	4 horas en horario comercial
Normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se están produciendo problemas no críticos, o</li> <li>• el cliente puede acceder a la instancia y utilizarla, pero el rendimiento es lento.</li> </ul>	24 horas en horario comercial

Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una consulta o un problema de bajo impacto en el sistema que no cumple los requisitos de los niveles de prioridad más altos;</li> <li>• problemas de apariencia en las pantallas;</li> <li>• errores en la documentación, o</li> <li>• solicitudes generales con respecto al uso del Software.</li> </ul>	48 horas en horario comercial
------	--	-------------------------------

### C. Responsabilidades

El Cliente designará un enlace experto familiarizado con el Software que se comunicará con el personal de soporte técnico de LabVantage. Cuando sea posible, el enlace debe recopilar información pertinente sobre un problema antes de comunicarse con soporte técnico.

Además de los tiempos de respuesta establecidos anteriormente, se aplican las siguientes responsabilidades según el nivel de prioridad.

Nivel de prioridad: emergencia		
<b>Responsabilidad de LabVantage</b>		Participar en una teleconferencia de incidentes críticos si el Cliente lo solicita.
<b>Responsabilidad del Cliente</b>		Proporcionar una descripción adecuada del problema informado. Proporcionar cualquier captura de pantalla u otra documentación según se requiera dentro de una (1) hora de la solicitud.  Proporcionar acceso externo al sistema según sea necesario.
<b>Responsabilidades conjuntas</b>		Cada parte asignará a una persona para que trabaje en el problema, quien definirá un plan de acción específico y centrará sus esfuerzos comercialmente razonables en resolver el problema.  Si después de aplicar estos esfuerzos aún no se encuentra una solución, el contacto designado de LabVantage escalará el problema y obtendrá recursos adicionales de LabVantage o del Cliente, para lo cual antes se asegurará de que el cliente comprenda claramente el plan de acción y el plan de comunicación.
Nivel de prioridad: alto		
<b>Responsabilidad de LabVantage</b>		Participar en una teleconferencia de incidentes críticos si el Cliente lo solicita.
<b>Responsabilidad del Cliente</b>		Proporcionar una descripción adecuada del problema informado, incluido cualquier cambio en el sistema o el entorno. Proporcionar cualquier captura de pantalla u otra documentación según se requiera dentro de las ocho (8) horas de la solicitud.
Nivel de prioridad: medio o bajo		
<b>Responsabilidad del Cliente</b>		Proporcionar una descripción adecuada del problema informado. Proporcionar cualquier captura de pantalla u otra documentación que sean necesarios.

### D. Proceso de resolución de problemas

LabVantage sigue el proceso de resolución de problemas indicado a continuación:

- Cuando el Cliente envíe una consulta a través de VantageCare, LabVantage asignará un número de problema.
- A menudo, se puede brindar una respuesta a la consulta o al problema de inmediato.

Última actualización: 15 marzo 2024

- Si no se resuelve de inmediato la consulta o el problema, un analista de soporte de LabVantage investiga el problema. El analista de soporte se comunica con el Cliente durante toda esta investigación y comunica al Cliente actualizaciones sobre la solución tan pronto como se disponga de esta.
- Si la investigación no conduce a una resolución o si se cree que el problema es causado por un defecto, el analista de soporte intentará reproducir el problema en una instancia similar de LabVantage. Un **defecto** es un comportamiento en el Software que produce resultados o acciones que LabVantage puede reproducir y que no son coherentes con la Documentación.
- Si LabVantage no puede reproducir el problema, el analista de soporte revisará los detalles específicos de la instancia de LabVantage del Cliente, incluidos los datos maestros, la configuración, entre otros, y centrará todos sus esfuerzos comercialmente razonables en determinar la causa del problema.
- Si la resolución requiere un cambio en el código de aplicación del Software, el Equipo de Escalamiento de LabVantage decidirá si implementa esos cambios en una revisión de software futura. Este equipo está compuesto por representantes de Calidad, Desarrollo de Productos y Soporte Técnico de LabVantage.
- Un defecto crítico que requiere un cambio de código en el Software puede resolverse utilizando una versión o parche de mantenimiento según corresponda.

### 3. Artículos y documentos técnicos de la base de conocimientos

LabVantage publica soluciones a problemas comunes e información técnica sobre el Software en forma de documentos técnicos y artículos de la base de conocimientos a través de VantageCare. Los documentos técnicos y artículos de la base de conocimientos ofrecen consejos y recomendaciones técnicas detalladas en áreas como mejores prácticas de implementación, ajuste de bases de datos, configuración y ajuste de servidores web, inicio de sesión único (SSO) y muchos otros temas.

### 4. Actualizaciones de software, actualizaciones generales, parches y lanzamientos de mantenimiento

Durante el período de PMS o el Período de suscripción de SaaS, LabVantage brindará las actualizaciones de Software, actualizaciones generales, parches o lanzamientos de mantenimiento generalmente disponibles y cualquier Documentación relacionada que se encuentre a disposición. Estos lanzamientos pueden reparar defectos e introducir mejoras menores en el producto. LabVantage se reserva el derecho de cobrar por los lanzamientos nuevos importantes.

El nivel de soporte de LabVantage para las versiones de software sigue la siguiente matriz:

Nivel de soporte	Versión	Duración del nivel de soporte	Nuevos lanzamientos/parches de mantenimiento	Soporte técnico
Activo	Actual	No menos de 12 meses	Sí	Sí
Maduro	Reciente (no la última)	24 meses después del lanzamiento de una versión más reciente	Sí	Sí
Extendido	Después del soporte maduro, durante 24 meses	18 meses	Parches para emergencias de nivel prioritario; solo problemas	Sí

Reducido	Después del soporte extendido, durante 18 meses	Indefinido	No	Esfuerzo razonable
----------	---	------------	----	--------------------

### 5. Cambios en el soporte y mantenimiento

LabVantage puede cambiar esta política, a su exclusivo criterio, publicando una versión revisada en VantageCare y <https://www.labvantage.com/legal/Support>. Sin embargo, cualquier reducción de nivel sustancial de este plan no entrará en vigencia hasta la próxima renovación del Cliente.