



SMART-DI
Group

Acuerdos de Servicios

Plataforma en la nube



Smart-DI Solutions Inc., es el proveedor de la plataforma en la nube donde están disponibles los servicios de Smartker, SmartdiServices, InsightAI360 y CaptureBI para los Canales/Distribuidores y usuarios finales.

1.2 Canal / Socio de Negocio

Una empresa con la cual la Smart-Di ha establecido un acuerdo de distribución de los productos y/o servicios de Smart-Di, y en la cual, el personal técnico de dicho Socio de Negocio está capacitado para los fines de instalación, configuración y mantenimiento de los servicios disponibles en la plataforma.

1.2.1 Canal / Socio de Negocio Cloud

Un Socio de Negocio que ofrece los productos y/o servicios de la Plataforma de Smart-Di a sus clientes a través de un reconocido proveedor de centro de datos (Datacenter) seleccionado y administrado por Smart-Di.



1.3 Cliente

El usuario final que hace uso de los productos y/o servicios en la Plataforma de la Smart-Di y/o de los productos y servicios comercializados por Smart-Di.

1.4 Servicios

Los servicios de la Plataforma en la nube de Smart-DI Solutions (Smartker DMS, Smartker Connector, Printerbi and CaptureBI) desarrollados y licenciados por la Smart-Di, para que sean entregados por el Socio de Negocio a sus clientes.

1.5 Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA")

El Acuerdo de Nivel de Servicio (este acuerdo) describe el nivel de servicio, el alcance y las responsabilidades de soporte de Smart-Di, así como también, las responsabilidades del Socio de Negocios y el Cliente.

1.6 Portal de servicios de Smart-DI

Un sitio web operado por Smart-Di Solutions, en la dirección URL <http://www.smart-di.com>, y que permite recibir requerimientos de información o requerimientos de soporte de los Socios de Negocio acerca de los productos y/o servicios ofrecidos o implementados en la plataforma en la nube Smart-Di.

1.7 Mesa de Ayuda

Servicio enfocado en brindar respuestas inmediatas a las consultas técnicas sobre la operación y configuración de los productos y/o servicios contratados por los Clientes. Adicionalmente, se pueden recibir solicitudes de servicio y/o reportes de incidentes pasados o actuales.

1.8 Día Laboral

Se considerará cualquier día entre Lunes y Viernes de cada semana del año, excepto los feriados nacionales en Colombia y Canadá para Clientes y Socios de Negocios en las Américas.

1.9 Horario Laboral

Se considerará como el horario de servicio prestado entre las 08:00 y las 18:00 horas EST de cada día laboral para Clientes y Socios de Negocios en las Américas.

1.10 Respuesta

Para incidentes de todas las categorías, la respuesta consiste en los próximos pasos que deben de ocurrir para resolver un determinado incidente. Para aquellas solicitudes de servicio sobre algunos de los productos y/o servicios implementados, Smart-Di proveerá información sobre el tiempo en que se puede manejar dicha solicitud.

La respuesta a una solicitud de información puede ser en forma de respuesta directa donde se contesta la solicitud, o solicitando detalles adicionales.





1.11 Solución

Uso de cualquiera de los medios disponibles por Smart-Di para resolver un incidente relevante, que podría ser desde la Ejecución del Plan de Recuperación de Desastres o la re-configuración de los servicios o del ambiente en el que se ejecutan los servicios, la actualización de los servicios con una nueva versión, la implementación de una solución temporal (Hotfix) o cualquier solución alternativa que tiene como objetivo restaurar la funcionalidad del servicio como estaba antes de que ocurriera el incidente.

1.12 Plan de recuperación en un Desastre

Documento que describe el procedimiento mutuamente acordado, probado y verificado, con los pasos y responsabilidades exactos para resolver el incidente crítico, incluidas todas las acciones relacionadas, los requisitos previos, las

condiciones y las limitaciones.

1.13 SOW o “Alcance del proyecto “

SOW es un documento que en particular podría contener los Planes de recuperación de desastres, las reglas y procedimientos para el mantenimiento de los productos y/o servicios en la plataforma de Smart-Di y los criterios de aceptación del Cliente con respecto al entregable después de terminado el proceso de implementación. Otros términos en mayúsculas utilizados en este documento tendrán el significado que se les atribuye de acuerdo con las definiciones contenidas en el Acuerdo de Distribución celebrado entre el Socio de Negocios y Smart-Di, a menos que se defina lo contrario en este documento.

2. Visión general

El Nivel general del acuerdo de servicios de Smart-Di, está diseñado para que los

Clientes y los Socios de Negocio, puedan clarificar el nivel de servicio incluido como parte del acuerdo de distribución y Uso de la plataforma en la nube de Smart-Di Solutions.

3. Elegibilidad para el servicio

Las condiciones contenidas en este Acuerdo de Nivel de Servicio están disponibles para todos los clientes o los Socios de Negocio de Smart-DI.

Las condiciones para recibir este servicio están pre-establecidas en los puntos a continuación:

- Tener un acuerdo establecido entre el Socio de Negocios y Smart-Di, para el uso de los productos y/o servicios disponibles en la plataforma de Smart-Di.
- Contar con al menos 1 (un) consultor técnico capacitado y certificado en los servicios contratados en la plataforma de Smart-Di.
- El servicio y soporte establecido bajo este acuerdo de servicios, es proveído para los productos y/o servicios proporcionados bajo el acuerdo de Socio de Negocios que incluye Los servicios contratados, licencia(s) válida(s) y un plazo de servicio vigente al momento de solicitar el servicio.
- Permitir el acceso remoto a todos los componentes de plataforma Smart-Di, tales como dominios, servidores, puertos y servicios.
- El Cliente y/o Socio de Negocio hayan firmado el documento Alcance

del Trabajo (SOW) con Smart-Di, de lo contrario, Smart-Di no podrá asumir ninguna responsabilidad por requerimientos incompletos o no entregados al término de la implementación del servicio.

4. Descripción del Producto y/o Servicios

El SLA proporciona el nivel de soporte garantizado que Smart-Di ofrece actualmente en todo el mundo para su plataforma en la nube:

Tiempos garantizados de respuesta y solución de incidentes reportados,

Formulario Web, Chat en Smart-di.com, Chat en el Tenant o al email support@smart-di.com, para recibir asistencia durante incidentes normales o críticos (Socios de Negocio o Clientes con SLA Standard o SLA PREMIUM adquirido).

Smart-DI puede as su propia descripción, iniciar o proponer soporte telefónico y de acceso remote sin ningún costo para el Cliente y/o Socio de Negocio, para incidentes considerados “urgentes”, “complejos”, o de otro tipo que estén causando la no disponibilidad del uso de la plataforma. El SLA permite además que el Socio de Negocio acceda en línea a informes acerca de:

Numero de tiquetes de servicio creados, solucionados y/o reabiertos;

Tiquetes creados por el canal de acuerdo con el medio usado para la apertura de un incidente o la solicitud de información (formulario Web, Chat en Smart-di.com, chat en el Tenant o al email support@smart-di.com);

Actual listado de tiquetes abiertos (nuevos, abiertos y pendientes de solución);

Categorización/priorización de los tiquetes abiertos.

Este Acuerdo de Servicios (SLA) se ofrece en dos modalidades:

SLA Standard. Nivel de servicio profesional ya integrado en el modelo de precios e incluido para todas las licencias, producto y/o servicios ofrecidos por Smart-Di y comercializados por el Socio de Negocio.

Horario de trabajo – 10 Horas hábiles (08:00 – 18:00 hrs EST).

SLA Premium. El nivel de servicio más alto posible y NO está incluido por defecto en todas las licencias, producto y/o servicios ofrecidos por Smart-Di y comercializados por el Socio de Negocio.

Horario de trabajo – 14 Horas hábiles (06:00 – 20:00 hrs EST).. El Cliente o Socio de Negocio, debe solicitar una cotización para obtener este acuerdo de servicio.



5. Nivel de servicios para incidentes reportados

Los siguientes tiempos de respuesta son valores RESTRINGIDOS; Sin embargo, Smart-DI siempre se esfuerza por responder a cualquier problema de inmediato, independientemente de su gravedad.

		Cliente/ Socio de Negocio con SLA Premium.	Cliente/ Socio de Negocio con SLA Standard.
Nivel: Tipo de servicio para los incidentes reportados	Clasificación del Incidente	Tiempo de Respuesta Máximo tiempo de solución	Tiempo de Respuesta Máximo tiempo de solución
Incidentes críticos	Todos los servicios de la Plataforma no están disponibles o existe una sospecha de fuga de información confidencial, lo que causa un impacto crítica en el negocio y las operaciones comerciales si el servicio no se restablece rápidamente. No existe una solución alternativa para continuar operando.	A través de email, webpage, etc.: 2 horas hábiles (6:00 – 20:00 EST.) ===== 4 horas hábiles después de abierto el ticket	A través de email, webpage, etc.: 8 horas hábiles (8:00 – 18:00 EST.) ===== 1 día hábil después de abierto el ticket
Incidentes mayores	Impacto significativo en los servicios o funciones importantes que no estén disponibles. No existe una solución alternativa para continuar operando.	A través de email, webpage, etc.: 4 horas hábiles (6:00 – 20:00 EST.) ===== 4 horas hábiles vía email o llamada telefónica 24/7	A través de email, webpage, etc.: 8 horas hábiles (7:00 – 18:00 EST.) ===== 2 día hábil después de abierto el ticket
Incidentes normales	Existe un impacto menor en los servicios/productos o pérdida de funcionalidad. La mayor parte de la funcionalidad está disponible y los usuarios pueden seguir trabajando. Se encuentran disponibles soluciones temporales o alternativas para las funciones importantes	A través de email, webpage, etc.: 6 horas hábiles (6:00 – 20:00 EST.) ===== 2 días hábiles después de abierto el ticket	A través de email, webpage, etc.: 8 horas hábiles (7:00 – 18:00 EST.) ===== 6 días hábil después de abierto el ticket
Incidencias de bajo impacto o Solicitud de información	Cualquier otro incidente o evento no clasificado como incidente de operaciones. Puede haber un impacto en el producto /Servicio, pero todas las funcionalidades principales están disponibles. Los problemas o incidentes generados durante el trabajo de configuración y mantenimiento también son calificados como incidentes bajos	1 día hábil después de abierto el ticket ===== N/A	1 día hábil después de abierto el ticket ===== N/A

6. Opciones de contacto para reportar un incidente

Todos los incidentes pueden ser reportados a nuestro grupo de soporte de Smart-Di a través de:

- email de soporte support@smart-di.com
- Reportados en el chat disponible vía la página web <https://tenant.smartkerdms.com> (Donde Tenant es el prefijo asignado al cliente).
- Reportados en el chat disponible en la página web <https://Smart-Di.com>.

7. Rutinas, términos y condiciones relacionados con el servicio de soporte en general

7.1 Información y documentación requerida

Nuestro grupo de soporte estará disponible para nuestros socios de negocios y clientes, siempre que cada solicitud dirigida a nuestra mesa de soporte contenga la información requerida para el cumplimiento de la solicitud, como se detalla a continuación:

- (i) Tipo de solicitud (solicitud de información, reporte de incidente o reapertura de incidente ocurrido);
- (ii) Descripción precisa de la solici-

tud o incidencia, indicando cuando sucede el incidente o que se está realizando para generar el incidente, incluyendo pantallazos y/o evidencia del problema encontrado.

- (iii) Numero del ticket del requerimiento original, en caso de que la incidencia esté relacionada a una incidencia abierta con anterioridad;
- (iv) Severidad del incidente (Por favor mirar la tabla de clasificación de incidentes especificadas en la sección (5). Debe tener en cuenta si el servicio contratado es SLA Premium o SLA Standard.
- (v) Si está disponible, por favor incluir el número del Acuerdo de nivel de Servicio SLA en el encabezado del email o cuando se abra el ticket por el chat.
- (vi) Incluir la persona de contacto junto con el teléfono y el email, con el propósito de poder coordinar los siguientes pasos que permitan la solución de la incidencia;
- (vii) Representante responsable del Socio de Negocio a quien se le informara continuamente sobre el proceso de cumplimiento de la solicitud.

7.2 Clasificación de incidentes

Con el propósito de resolver los incidentes y establecer la rapidez de las acciones, el reporte de los incidentes generados con respecto a los servicios de soporte debe siempre incluir la severidad del incidente dentro las siguientes categorías:

“Incidentes críticos de plataforma”, a menos que se especifique lo contrario, se definen como críticos lo siguiente:

Todos los servicios de la Plataforma no están disponibles, lo que causa un impacto crítico en el negocio y las operaciones comerciales si el servicio no se restablece rápidamente. No existe una solución alternativa.

Hay una sospecha de fuga de información confidencial

“Incidentes mayores”, Impacto significativo en los servicios o funciones importantes que no estén disponibles. No existe una solución alternativa para restablecer los servicios.

“Incidentes Normales”, Existe un impacto menor en los servicios/productos o pérdida de alguna funcionalidad menor. La mayor parte de la funcionalidad está disponible y los usuarios pueden seguir trabajando.

Se encuentran disponibles soluciones temporales o alternativas para funciones importantes

“Incidencia de bajo impacto o de Soli-citud de información”, Cualquier otro incidente o evento no clasificado como incidente de operaciones. Puede existir un impacto en el producto/servicio, pero todas las funcionalidades principales están disponibles.

Los problemas o incidentes generados durante el trabajo de configuración y mantenimiento también son calificados como incidentes bajos.

7.3 Sobre-Calificación del incidente

En el caso de una “sobre-calificación” deliberada (es decir, la clasificación de un incidente dentro de una categoría por encima de su estado real) o una “sobre-clasificación” negligente reiterada de los incidentes informados por parte del cliente, del Socio de Negocio, sus empleados o agentes, Smart-Di se reserve el derecho de facturar al socio o el cliente por la duración del servicio prestado de acuerdo con la lista de precios válida (tarifa por hora de servicios profesionales Smart-Di – mínimo 2 horas por caso).



7.4 Responsabilidad del Socio de Negocio

El Socio garantizará que el soporte relacionado con cualquiera de los servicios y/o productos ofrecidos por Smart-Di estén organizados de la siguiente manera:

Primer nivel de soporte: El Socio de Negocio es responsable del soporte hasta el Segundo nivel, incluyendo la solución de problemas básicos y la administración diaria de los servicios/productos implementados, así como el soporte del hardware y los sistemas operativos en las instalaciones (a menos que se defina lo contrario);

Segundo nivel de soporte: El Socio de Negocio es responsable de la resolución de problemas relacionados con el software, el servidor, la impresora, el MFD y los problemas de hardware del dispositivo móvil y del segundo nivel de resolución de problemas de incidentes.

Tercer nivel de soporte: La empresa proporciona soporte y mantenimiento de tercer nivel para los productos/servicios disponibles en la plataforma

Smart-Di.

7.5 Derechos de la Smart-Di

7.5.1 Smart-Di se reserva el derecho de rechazar solicitudes de soporte de Primer y Segundo nivel, a no ser que estén especificadas como parte del Acuerdo de Servicios para un Cliente o Socio de Negocio en particular.

7.5.2 Smart-Di se reserva el derecho de soportar solamente la versión más actualizada del software y/o productos instalados en el cliente. Si un cliente está utilizando una versión anterior del producto, el Cliente debe de instalar la última versión del software disponible para poder tener acceso a los servicios de soporte.

7.5.3 Smart-Di no puede ser responsable por las pérdidas de datos/imágenes en el caso de ejecutar el Plan de Recuperación de Desastres o durante la resolución de un incidente.

7.6 Disponibilidad, Términos y Condiciones para proveer el servicio de soporte bajo el SLA Premium

Este servicio está sujeto a la adquisición





de dicho SLA de acuerdo con la lista de precios Premium SLA para los servicios/Licencias adquiridas, El Socio de Negocio tendrá derecho a respuestas dentro del tiempo especificado en el número (5), servicio en la forma de un reemplazo defectuoso por un producto o servicio funcionando, independiente del tipo de defecto que se trate, así como servicios adicionales no estándar.

7.6.2 Cuando el alcance de un servicio Premium incluya un tiempo de respuesta garantizado los 7 días de la semana para incidentes críticos desde las 06:00 hasta las 20:00 EST, el incidente crítico debe de informarse a través del chat disponible en la página WEB del Tenant, Correo electrónico de support@smart-di.com o del chat disponible en la páginas <https://www.Smart-di.com>. Smart-Di NO garantiza los tiempos de respuesta para los informes de Incidentes críticos a través de otros canales de comunicación.

7.6.3 Cuando el alcance de un servicio Premium incluye la solución de un incidente, dicha solución solo está garantizada para estas funcionalidades que hayan sido verificadas durante la fase de implementación y aceptadas formalmente por el socio como totalmente funcionales. Al momento de la solución de un incidente, la Smart-Di no está obligada a proporcionar información acerca de la causa del incidente ni tampoco generar ningún tipo de reporte; sin embargo, la Smart-Di buscara e informara la causa de la incidencia donde sea posible.

7.6.4 Cuando el alcance del servicio SLA Premium defina tiempos de solución para incidentes críticos, estos tiempos de solución se garantizan solo para implementaciones en las que se hayan definido planes de recuperación de desastres acordados durante la implementación del Sistema/servicios relevantes (software y/o productos de la empresa) y solo sujeto a cumplimiento de todos los deberes y tareas de mantenimiento, operación e implementación según lo acordado en relación con

el Plan de Recuperación de desastres acordado.

7.6.5 Los tiempos de solución, tal como se definen en los términos del Acuerdo SLA Premium, no aplican para incidentes causados por cambios o fallos de/en el ambiente del cliente o por cambios o fallos de cualquier producto de un tercero, servicio o dispositivo que este fuera del control de la Smart-Di, por ejemplo, actualización de sistemas operativos que puedan impactar la funcionalidad principal de la plataforma de Smart-Di.

7.6.6 Si durante la resolución de un incidente a través del acceso remoto, se descubre que el incidente es causado por un cambio o falla en el entorno del Cliente o cambios o fallas de cualquier producto, servicio o dispositivo de terceros fuera del control de la Smart-Di, la Smart-Di tiene el derecho a facturar el tiempo empleados, como mínimo, el costo de una sesión de soporte de mínimo dos horas de servicio (Consulte la lista de precios para obtener más detalles acerca del costo a incurrir).

7.6.7 Cuando los servicios se brinden directamente al Cliente de un Socio de Negocios a pedido del Socio, se considerará que el servicio de la Smart-Di se ha brindado al Socio, y el Socio será la una persona o entidad responsable ante el cliente con respecto a la extensión y forma de servicios o servicios de mantenimiento acordados entre el Socio y el cliente.

8. Disponibilidad de soporte para preguntas o problemas no relacionados con Incidentes en la Plataforma

8.2 Soporte Pre-Venta

En casos de incidentes, solicitudes de servicio u otras consultas relacionadas con productos, que no estén relacionadas con un Cliente específico y/o el software y/o servicios ofrecidos por la Smart-Di y sujeto a la naturaleza puramente general de dicha consulta, el Socio podría colocar un incidente o solicitud de servicio a la mesa de ayuda de la Smart-Di o a través del portal de Smart-Di.

8.3 Servicio de Instalación y configuración

Durante las instalación y configuración en los usuarios finales del Socio, el Socio puede requerir ayuda y soporte de la Smart-Di. Este SLA no incluye servicios profesionales de Pre-Venta, Pruebas de concepto, configuración e Instalación de los productos y/o servicios. Sin embargo, el Socio puede solicitar ayuda y soporte a la mesa de ayuda de Smart-Di, de tal manera que el servicio prestado se facturara de acuerdo con la lista de precios vigente (tarifa por hora de Servicios Profesionales Smart-Di).

Contacto de soporte

Juan Sebastián
Hernández

 +573165123072

 juan.hernandez@smart-di.com

+1 226-240-0462 Office Canada

59 Shoreacres Dr. Kitchener, ON N2R
0k7 - Canada

www.smart-di.com