

TARGIT CLOUD

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Nivel de Criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución**
Criticidad 1 Producción Baja	De forma inmediata y hasta 1 hora laborable*	24 horas/1 día laborable*
Criticidad 2 Alta	En un plazo de 2 horas laborables	4 días laborables
Criticidad 3 Medio	En un plazo de 1 día laborable	60 días laborables
Criticidad4 Baja	En un plazo de 2 días laborables	Sujeto a priorización de lanzamientos

"Horar Laborable" y "Día Laborable" se definen en la última página de este documento.

*Los servidores cloud de TARGIT utilizados para múltiples clientes están monitorizados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, y la resolución de cualquier incidente de gravedad 1 en relación a ello comenzará en un plazo de 1 hora con el objetivo de resolver el incidente en un plazo de 24 horas. La resolución de cualquier incidente de gravedad 1 específico de la instancia del cliente en TARGIT Cloud comenzará en un plazo de 1 hora hábil, con el objetivo de resolver el incidente en un plazo de 1 día hábil.

**TARGIT realizará los esfuerzos comerciales razonables para priorizar y asignar recursos y alcanzar los objetivos establecidos. Sin embargo, la complejidad del incidente puede requerir tiempos de resolución más largos.

NIVELES DE CRITICIDAD

Nivel de Criticidad	Descripción	Ejemplos
1	Producción caída	TARGIT es inoperativo, el servicio se deniega y, por ejemplo, el acceso del usuario no es posible, se ha producido una falla importante en la aplicación y los procesos empresariales se detienen. No hay una solución inmediata disponible.
2	Alto	Pérdida crítica de funcionalidades de TARGIT. Un proceso empresarial crítico dependiente de TARGIT se ve afectado, lo que provoca una grave interrupción de una función empresarial importante. Está causando un impacto serio en las funciones diarias o en el proceso, y no hay una solución alternativa aceptable. Para evitar la duda; una solución alternativa es inaceptable si, por ejemplo (pero no limitado a) alguna de las siguientes condiciones es cierta: - La solución temporal es muy laboriosa o lleva mucho tiempo - La solución temporal afecta a las transacciones que se repiten a lo largo del día - El cliente tiene que reasignar y/o añadir personal para realizar la solución alternativa - La solución alternativa no resuelve el problema completo
3	Medio	Problemas no críticos experimentados en TARGIT, por ejemplo, fallos menores de funcionalidad que afectan a varios usuarios, pero el cliente puede acceder y usar TARGIT, y existe una solución aceptable para el problema.
4	Bajo	Problema de bajo impacto en el sistema que no requiere atención inmediata. Esto incluye problemas estéticos, por ejemplo, en paneles de control o informes.

ATENCIÓN AL CLIENTE

DISPONIBILIDAD E INFORMACIÓN DE CONTACTO

TARGIT gestiona todas las operaciones de servicios de soporte a través de nuestro portal de soporte para limitar cuellos de botella.

	Europa	América
Portal de Soporte	Portal.targit.com	Portal.targit.com
Dirección de correo electrónico	support@targit.com	support@targit.com
Día laborable	De lunes a viernes, excluyendo los festivos públicos que se indican a continuación	
Festivos	festivos en Dinamarca y el 5 de junio, 24 de diciembre y 31 de diciembre.	Festivos públicos en EE.UU., incluyendo Nochevieja, Año Nuevo, Día del Dr. Martin Luther King Jr., Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Día después de Acción de Gracias, Nochebuena, Día de Navidad, Día después de Navidad
Horario de oficina solo en días laborables	8 – 16 CET/CEST	8-16 EST/EDT