



Descripción de Servicios de Soporte de Licencia de Software Suite ALU¹

A. General

Este documento define las condiciones, coberturas y productos a los cuales este servicio de soporte puede ser aplicado, así como las condiciones de pago, cobertura para los años de vigencia del soporte y los beneficios para el cliente al contar con estos servicios.

Los contratos de soporte descritos en el presente documento, solo corresponde a los servicios de soporte de licencia de software provistos por fábrica, y no incluye los servicios provistos localmente por eBD, los cuales están descritos en la página web de eBD, www.ebd.cl

B. Definiciones:

I. Productos cubiertos por los servicios de soporte:

- Los productos cubiertos por estos servicios de soporte, serán los que hayan comprado o renovado el servicio según corresponda, y estos contratos serán identificados por el número de la CPU de cada sistema.

II. Versión de software vigente:

- Los derechos a utilizar estos servicios sólo están disponibles en productos con versión de software vigente, de acuerdo a las políticas de phase out de las versiones de software liberadas por fábrica ALU (punto E del presente documento)

III. Productos cubiertos por los servicios de soporte (Punto F del presente documento):

- Sistemas OmniPCX Office (OXO)
- Sistemas OmniPCX Enterprise (OXE)
- Aplicaciones Alcatel-Lucent
- Sistemas Extended Communication Server (ECS).

¹ ALU: Alcatel-Lucent

C. Servicios de Soporte de Licencia de Software

I. SMS: Software Maintenance Service (disponible para OXE)

- Asistencia técnica de fábrica, esto corresponde al soporte de tercer nivel, vía escalamiento por personal certificado.
- Soporte de alto nivel para desarrollos de patch de software, para solucionar defectos en el software.
- Acceso a versiones de mantenimiento liberadas por fábrica.
- Línea de atención de asistencia técnica telefónica de tercer nivel, vía personal certificado.
- Soporte para la configuración de las funciones de software.
- Compromiso de tiempo de respuesta de fábrica basado en niveles de severidad (Punto G del presente documento)

II. SES: Software Evolution Service (Disponible para OXO, OXE y Aplicaciones Alcatel)

- Incluye los servicios entregados por el contrato SMS.
- Derecho a obtener las Principales actualizaciones de software (menores upgrade y nuevas versiones liberadas por fábrica) para incorporar todos los nuevos servicios y funciones.
- Acceso a las actualizaciones y los nuevos desarrollos de software.
- Asistencia técnica de Alcatel para el diagnóstico y la resolución de problemas de aplicaciones, vía personal certificado.

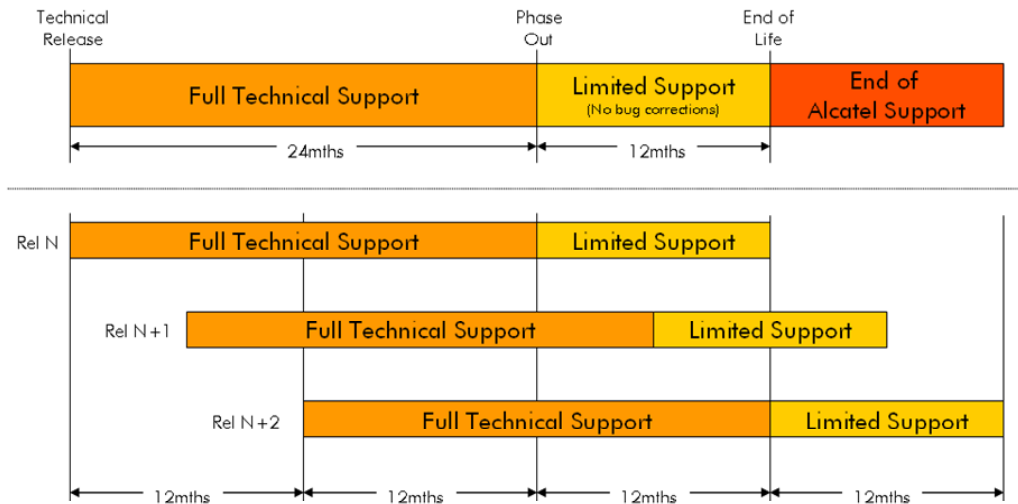
D. Condiciones para la entrega de los servicios

- El servicio de soporte de Licencias de Software por el primer año está incluido en el precio de venta de los equipos y aplicaciones sin costo adicional.
- Para el caso de las ampliaciones con contrato de Servicio de Soporte vigente, en el precio de venta incluye el valor del Servicio por el periodo que resta para el vencimiento del contrato principal.
- Los valores de renovación presentados en la oferta, corresponden al valor anual de renovación del Servicio por un año adicional, una vez vencido el contrato principal.
- Para la renovación de estos servicios a partir del segundo año, se informará el cliente con 30 días de anticipación al vencimiento, del contrato principal, en esa instancia eBD entregará una oferta consolidada del valor del contrato principal y sus ampliaciones, lo





cual debe ser cancelado en su totalidad al vencimiento del contrato principal, para mantener el derecho de los servicios de soporte de licencias de Fábrica por un año desde la nueva fecha de renovación.

- La fecha de renovación de los servicios no puede exceder en más de 30 días desde el vencimiento del contrato principal, si el cliente quiere seguir contando con los beneficios y derechos que estos servicios le otorgan. Se debe destacar que la renovación es contabilizada al vencimiento del contrato principal, por periodos anuales.
- La no renovación de estos servicios, indica que el Cliente renuncia a los servicios de soporte descritos en la letra C del presente documento, para ese sistema.
- Cuando el cliente quiere hacer uso del derecho a la actualización de software de sistemas OXO, OXE o aplicaciones, éste debe informar a eBD a través de su ejecutivo de cuenta, en forma escrita **durante** la vigencia del contrato, dado que este derecho se pierde al vencimiento del contrato principal.
- Para todos los casos de actualización de versiones de software haciendo uso de los derechos de los servicios de soporte SES, las horas hombre y el hardware en caso de ser necesario no están incluidos y serán evaluados y cotizados al momento que el cliente solicite la actualización.

E. Ciclo de vida versiones de software.



F. Productos versus servicios.

	Software Maintenance Service (SMS)	Software Evolution Service (SES)
OmniPCX Office y ECS Incluye todas las aplicaciones integradas - Mensajería vocal - OmniVista 4760 - OmniTouch CC Office - XML APIs	Incluido en el precio de compra, válido para todo el ciclo de vida del software	
OmniPCX Enterprise Incluye todas las aplicaciones integradas - Mensajería vocal - OmniVista 4760 - OmniTouch CC Standar Edition - XML APIs		
Aplicaciones independientes OmniTouch UC CC Outbound CC Email CC IVR OmniTouch CC Premium Edition		

G. Tiempos de respuesta versus severidad del problema.

Tipo de servicio	S1	S2	S3	S4
Technical support (voice)	Hot Transfer < 60 minutes	Hot Transfer < 60 minutes	Taken into account 1 business day	Taken into account 2 business day
Technical support (data)	Taken into account immediately	Taken into account immediately	Taken into account in max 24 h	Taken into account in max 24 h