SOPORTE LIFERAY SUSCRIPCIÓN DAFP

CONTRATO 201 DE 2023

ARIA PSW

A continuación se presentan las condiciones del servicio de soporte a las Suscripciones Liferay adquiridas por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Los Servicios que Liferay ofrece al Cliente como parte de dichas Suscripciones (los "Servicios de Suscripción") permiten al Cliente, según proceda en cada caso, disfrutar de uno o varios Beneficios de Suscripción.

- Link de soporte: Customer Portal

- Niveles de Gravedad El Nivel de Gravedad correspondiente a cada Incidencia será señalado por Liferay, sobre la base de los efectos de la Incidencia en cuestión sobre el negocio, en atención a la información recibida del Cliente. Incidencias de Nivel 1 ("Incidencias Altas") Se entiende por Incidencia de Nivel 1 aquella en la que (i) el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o (ii) las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o (iii) cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar. Incidencias de Nivel 2 ("Incidencias Normales") Se entiende por Incidencia de Nivel 2 aquella en la que (i) el sistema funcionara con limitaciones en sus características, o (ii) fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o (ii) las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones. Incidencias de Nivel 3 ("Incidencias Bajas"): Se entiende por Incidencia Menor aquélla en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del sistema. Liferay trabajará a efectos de solucionar cualesquiera Incidencias de Nivel 1 veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana ("24x7"), si bien en aquellos casos en que la resolución de la incidencia exigiera cualquier aportación por parte de los miembros del equipo de soporte del Cliente y estos últimos no se encontraran disponibles durante dichas horas, Liferay se reserva el derecho a reducir el nivel de gravedad de la incidencia a efectos de adecuarlo al impacto efectivo que la misma tuviera en el negocio, en su caso, hasta que el equipo de soporte del Cliente estuviera disponible para trabajar en la incidencia en régimen 24x7.

	Gold	Platinum	Premium (Only available with Liferay Experience Cloud)
Software			
Enterprise Software	✓	✓	✓
Fix Pack Updates	✓	✓	✓
Consolidated Service Packs	✓	✓	✓
Emergency Fixes	✓	✓	✓
Web Based Support			
Knowledge Base	✓	✓	✓
Ticketing System	✓	✓	✓
Max Response Time*	1 Business Day	1 Business Day	1 Business Day



Phone Support			
Regional Business Hours	✓	✓	✓
24/7 Support**		✓	✓
Max Response Time*	2 Business Days	1 Business Day	1 Business Day
Emergency Response**		<1 Hour	<1 Hour
Designated Contacts***	2	3	3
Customer Project			
Maintenance, Uptime, Patches, & Upgrades****			✓

* Max Response Time applies to a Support Engineer's initial response to a new ticket or phone call.

** For Severity 1 incidents reported via phone.

*** The number of *Requester Contacts* can increase based on the subscriptions purchased for Production purposes.

- Personas de Contacto A efectos de la prestación de sus servicios de Soporte a favor del Cliente, Liferay se comunicará exclusivamente a través de las Personas de Contacto. El Cliente podrá designar (como máximo) el número de Personas de Contacto que se detalla en el siguiente cuadro, en función del número de Suscripciones con Fines de Producción contratadas por el Cliente. El Cliente podrá añadir Personas de Contacto mediante la contratación de Suscripciones adicionales del producto denominado “Designated Contact Add-on” (conforme se señala en la Cláusula 6). El Cliente realizará esfuerzos razonables desde un punto de vista comercial a efectos de mantener sus Personas de Contacto, pudiendo no obstante cambiar las mismas en cualquier momento como consecuencia de

cualquier variación de sus puestos o responsabilidades, cualesquiera traslados, ausencias o supuestos de cese o finalización de la relación laboral de dichas personas. El Cliente no podrá utilizar a ninguna Persona de Contacto como

Actualmente figuran en el portal de soporte los siguientes funcionarios de DAFP:

- Alejandro Bejarano
- Eduar Alfonso Gaviria Vera

- Horarios de Atención:

https://www.liferay.com/es/support/coverage-areas-and-hours

En horario de Colombia el Servicio se prestará de 7 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes.

- Teléfono de contacto en Colombia:

Colombia - Bogotá (Spanish): +57 (601) 5805188

provisioning-br@liferay.com