



LiveU Latinoamérica

Contrato de Mantenimiento y Soporte

Te tenemos cubierto!!!

Ver. 3.0

Enero 2022

Sobre el soporte de LiveU:

El servicio al cliente profesional y rápido es clave cuando la producción en vivo es el núcleo de su negocio.

Por esa razón, LiveU se toma muy en serio el servicio al cliente, lo que le permite concentrarse en su negocio y dejar el resto en nuestras manos.

La premiada infraestructura de soporte de LiveU está formada por nuestra red global de socios, un equipo de ingenieros de ventas ubicados en numerosos países del mundo, gerentes técnicos de cuentas e ingenieros de soporte ubicados en América del Norte, Europa y Asia.

Juntos, abordamos cualquier pregunta, solicitud o problema las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

No importa en qué parte del mundo se encuentre, puede comunicarse con nosotros a través de correo electrónico (método más rápido y de preferencia), números de teléfono locales gratuitos, chat y, en cuestión de minutos, uno de los ingenieros de soporte comenzará a trabajar con usted.

LiveU ofrece para América Latina cuatro niveles de soporte que le permiten beneficiarse del plan que mejor se adapte a las necesidades de su organización.

- **Platinum:** nuestro nivel más completo de servicios de soporte gestionado jamás introducido. **Disponible con todos los contratos LiveU 360.**
- **Gold:** nivel de soporte mejorado, que cubre aspectos de hardware y software con reemplazo avanzado de unidades defectuosas. **Todas las unidades LiveU nuevas, B-Stock (unidades exdemo o de servicio) o reconstruidas, adquiridas a través de nuestro canal de ventas oficial, cuentan con un año de soporte GOLD por defecto, a menos que sea indicado de otro modo. El plan es renovable cada año con el mismo nivel mientras la unidad continúe vigente. También es el plan disponible para todas las rentas o lease activos en el territorio, tanto para mochilas (encoders) como para los receptores (decoders)**
- **Silver:** – Corresponde al tipo de soporte ofrecido por defecto por la compra de unidades, durante su periodo primer año de garantía. Es el plan de soporte por defecto de todos los servidores LiveU originales vendidos en Latinoamérica. Para los servidores comprados a otros proveedores (y únicamente según las especificaciones de hardware de LiveU), se proporcionará soporte solo de software (Bronze)
- **Bronze:** nivel de servicio solo de software, excluyendo toda la garantía de hardware.
- En caso de conflicto entre los términos de esta Política y los términos y condiciones de LiveU (incluidos los Términos y condiciones de soporte, mantenimiento y servicios profesionales), los términos y condiciones de LiveU regirán (pero únicamente en la medida de tal conflicto).

Nivel de soporte Platinum:

El plan de soporte Platinum de LiveU ofrece un paquete único de servicios administrados:

- Política de tolerancia de una unidad "para unidades de campo como parte de la suscripción LiveU 360 para unidades robadas o para unidades dañadas sin posibilidad de reparación Soporte de hardware mejorado: un paquete de garantía extendida todo incluido que cubre accesorios y baterías que no están cubiertos por otro nivel de SLA
- RMA avanzada acelerada: LiveU entregará una unidad de reemplazo dentro de las 36 horas posteriores al inicio del proceso de RMA. (Tiempos de respuesta mas rápidos están disponibles para las ciudades capitales Latinoamericanas donde el plan está vigente)
- Unidad redundante: LiveU proporcionará una unidad de reserva para ser utilizada por el cliente como una unidad de reemplazo, cuando se estime necesario
- Actualizaciones administradas para unidades de campo y servidores: lo que lo mantiene a la vanguardia de la tecnología
- Módulos LiveU 360 listos para activar: no se requiere reemplazo de unidad
- Monitoreo proactivo de unidades de campo y servidores por nuestro Centro de Operaciones de Red (NOC) las 24 horas
- Paquete de servicios profesionales para unidades LiveU-360 en LiveU – para eventos globales participantes
- Acceso a informes y paneles que muestran estadísticas de soporte en línea
- Elegibilidad para usar LiveU "Demo Room", lo que permite a los clientes experimentar la amplia cartera de productos y servicios de forma remota
- Servicios de consultoría: consulte con un experto de LiveU sobre las mejores prácticas, integraciones con terceros, etc.

Soporte:

- Soporte telefónico, por correo electrónico y por chat las 24 horas: nuestros experimentados especialistas en soporte están a su servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año.
- Tiempo de respuesta inicial para llamadas telefónicas: nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio por teléfono las 24 horas con un tiempo de respuesta inmediato.
- Soporte por chat que ofrece una respuesta inmediata, 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año
- Tiempo de respuesta inicial para los correos electrónicos: nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio en hasta 15 minutos
- Número de casos: los titulares del Plan Platinum pueden ponerse en contacto con el soporte de LiveU con un número ilimitado de casos

Hardware:

- Garantía de hardware: Todos los productos de LiveU tienen 12 meses de garantía a partir de la fecha de envío.
- Reemplazo avanzado acelerado: para productos cubiertos por un nivel de SLA Platinum, LiveU reemplazará una unidad defectuosa en un plazo de hasta 36 horas, a partir de la aprobación de la RMA por parte del Soporte de LiveU.
- Las unidades de reemplazo pueden ser nuevas o reacondicionadas.
- LiveU desactivará inmediatamente una unidad con falla de hardware y la devolverá a los centros de servicio de LiveU a cargo del socio / cliente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación de la falla por parte de los equipos de soporte de LiveU

Software:

- Actualizaciones administradas: LiveU iniciará y administrará el proceso de actualización de las unidades cubiertas con un nivel de SLA Platinum
- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el nivel Platinum SLA incluye actualizaciones de software gratuitas y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): las unidades cubiertas por un nivel Platinum SLA reciben actualizaciones de software como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico.
- Algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y es posible que no formen parte de las actualizaciones.

Auditoria y salud de la unidad:

- Las unidades de campo cubiertas con el nivel Platinum SLA tienen derecho a una auditoría remota anual de "control de estado" una vez al año, lo que garantiza que las unidades estén en pleno funcionamiento.
- Se ofrece una "verificación de estado" ad-hoc antes de los eventos importantes para las unidades cubiertas con un nivel de SLA Platinum como parte de la suscripción a LiveU 360

Emparejamiento de dispositivos:

- Las unidades cubiertas por Platinum SLA se pueden emparejar (agregar a los inventarios) un número ilimitado de veces.

Recursos de soporte dedicados (remoto):

- Los clientes con unidades cubiertas por Platinum SLA Level tienen derecho a solicitar la asignación de recursos de soporte para respaldar eventos a gran escala, en función de la disponibilidad de recursos de soporte en el momento del evento y siempre que la solicitud se haya presentado a LiveU Soporte al menos 72 horas antes del evento.

- Se asignará un ingeniero de soporte por una duración de hasta 5 horas cada año por unidad

Entrenamiento:

- Los clientes que tienen unidades cubiertas por un nivel de SLA Platinum son elegibles para participar en los seminarios web en vivo "Walk Through" facilitados por LiveU después de los lanzamientos de la nueva versión.
- Los titulares de Platinum Support Plan tienen derecho a un programa de formación mejorado que incluye: cursos de formación especialmente adaptados a las necesidades de su organización (artículos, seminarios web de tutoriales en vídeo, formación in situ), materiales de formación adicionales para que el socio pueda utilizarlos en la formación. usuarios finales, incluidas guías de usuario, actualizaciones y documentación relevante.

Nivel de soporte Gold (SLA):

El plan Gold Support de LiveU ofrece un paquete mejorado de servicios de soporte con tiempos de respuesta rápidos. Estos servicios incluyen el Proceso de RMA avanzado de LiveU, reparación y/o reemplazo acelerados de cualquier mal funcionamiento del hardware, así como problemas de software, servicios de consultoría, asignación de recursos de soporte bajo demanda y más.

Las unidades arrendadas y alquiladas están cubiertas por un nivel de SLA Gold de forma predeterminada.

El plan de soporte Gold se puede renovar anualmente.

Soporte:

- Teléfono, correo electrónico y chat las 24 horas: nuestros experimentados especialistas en soporte están a su servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año.
- Tiempo de respuesta inicial para llamadas telefónicas: nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio por teléfono las 24 horas con un tiempo de respuesta inmediato.
- El soporte por chat se ofrece únicamente para los titulares del plan Gold y se ofrece una respuesta inmediata, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Tiempo de respuesta inicial para correos electrónicos: Nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio en un plazo máximo de 1 hora.
- Número de casos: los titulares del Plan Gold pueden ponerse en contacto con el soporte de LiveU con un número ilimitado de casos

Hardware:

- Garantía de hardware: Todos los productos de LiveU tienen 12 meses de garantía a partir de la fecha de la primera activación.

- Reemplazo de hardware y reemplazo avanzado: para los productos cubiertos por el plan Gold, LiveU se esfuerza por reemplazar una unidad defectuosa en un plazo de hasta 24 horas, a partir de la aprobación de la RMA por parte del Soporte de LiveU.
- El socio local de LiveU puede proporcionar el reemplazo, cuando corresponda, lo que garantiza un envío e implementación rápidos.
- LiveU enviará una unidad de reemplazo permanente al socio / usuario final dentro de 1 a 2 días hábiles a partir de la aprobación de la RMA por parte del soporte de LiveU. (el plazo se relaciona con el compromiso de LiveU de proporcionar una unidad de reemplazo a FedEx / DHL o una empresa de envío equivalente).
- Las unidades de reemplazo pueden ser nuevas o reacondicionadas.
- LiveU desactivará inmediatamente una unidad con falla de hardware en procura de su devolución a los centros de servicio de LiveU a cargo del socio / cliente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación de la falla por parte de los equipos de soporte de LiveU

Software:

- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el Plan Gold incluye actualizaciones de software gratuitas y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): los titulares del Plan de soporte Gold reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Auditoría y salud de la unidad:

- Las unidades de campo cubiertas con el plan Gold tienen derecho a una auditoría remota anual de "control de estado" una vez al año, lo que garantiza que las unidades estén en pleno funcionamiento.

Emparejamiento de dispositivos:

- Las unidades cubiertas por el plan Gold se pueden emparejar (agregar a los inventarios) un número ilimitado de veces.

Recursos de soporte dedicados (remoto):

- Los clientes con una mayoría de unidades cubiertas por un nivel de SLA Gold tienen derecho a solicitar la asignación de recursos de soporte para respaldar eventos a gran escala. Según la disponibilidad de recursos de soporte en el momento del evento y siempre que la solicitud se haya presentado al Soporte de LiveU al menos 72 horas antes del evento,
- Se asignará un ingeniero de soporte por una duración de hasta 3 horas por año

Entrenamiento:

- Los titulares del Plan de asistencia Gold tienen derecho a un programa de formación mejorado que incluye: cursos de formación especialmente adaptados a las necesidades de su organización (artículos, seminarios web de tutoriales en vídeo)

Nivel de soporte Silver:

El plan Silver de LiveU está incluido en el precio por la compra de la unidad (Servidores/decoders) y es válido por un año a partir de la fecha de la primera activación. El plan Silver ofrece un paquete de servicios que están diseñados para las necesidades específicas de su organización; este incluye reparación y/o reemplazo de cualquier fallo de hardware así como también parches de corrección de errores, servicios de consultoría, etc, bajo determinadas horas de servicio, tiempos de respuesta y procedimientos. El plan de soporte Silver esta disponible para renovación en Latinoamerica únicamente para servidores originales vendidos por LiveU. Las características del plan son las siguientes:

Soporte:

- Soporte telefónico y por correo electrónico las 24 horas: nuestros experimentados especialistas en soporte están a su servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año.
- Tiempo de respuesta inicial para llamadas telefónicas: Nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio por teléfono las 24 horas con un tiempo de respuesta inmediato.
- Tiempo de respuesta inicial para los correos electrónicos: Nuestro equipo de soporte responderá a las solicitudes de servicio en un plazo de hasta 4 horas.
- Número de casos: los titulares del Plan Silver pueden comunicarse con el Soporte de LiveU con un número ilimitado de casos.

Hardware:

- todos los productos de LiveU tienen 12 meses de garantía a partir de la fecha de envío
- Reemplazo de hardware: LiveU reparará o reemplazará la pieza defectuosa, o la unidad completa, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la llegada de la unidad a la sede de LiveU. Una unidad defectuosa, bajo un plan de soporte válido, puede ser devuelta si ha recibido la autorización de LiveU con un número RMA. Si LiveU elige enviar una unidad de reemplazo, dicha unidad puede ser restaurada.

Software:

- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el Plan Silver incluye actualizaciones de software gratuitas y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): los titulares del Plan de soporte Silver reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de

lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Entrenamiento:

- Los titulares del Plan Silver Support tienen derecho a un programa de formación mejorado que incluye: cursos de formación (artículos, seminarios web de tutoriales en vídeo, formación presencial)

Emparejamiento de dispositivos:

- Las unidades cubiertas por Silver SLA se pueden emparejar (agregar a los inventarios) un número ilimitado de veces.

Nivel de soporte Bronze:

El plan Bronze Support de LiveU ofrece soporte de software las 24 horas, el plan no cubre problemas relacionados con el hardware, lo que significa que cualquier reparación o reemplazo requerirá la realización de un pedido, según las listas de precios de LiveU. Este nivel de soporte no se vende en Latinoamérica y solo se usa en contadas ocasiones para soportar unidades obsoletas por un tiempo determinado.

Soporte:

- Soporte telefónico y por correo electrónico las 24 horas: nuestros experimentados especialistas en soporte están a su servicio con soporte telefónico las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año.
- Tiempo de respuesta inicial: Nuestro equipo de soporte responderá a las llamadas de servicio dentro de las 5 horas.
- Número de casos: los socios que han comprado el Plan Bronze pueden abordar el Soporte de LiveU con un número ilimitado de casos.

Hardware:

- Garantía de hardware: Todos los productos de LiveU tienen 12 meses de garantía a partir de la fecha de envío.
- Reparación de hardware: un dispositivo defectuoso, después del período de garantía de 12 meses, se enviará a LiveU a cargo del cliente y se enviará una oferta de reparación al socio dentro de los 7 días hábiles.
- Una unidad enviada a LiveU para reparación se enviará de regreso a la ubicación del cliente / socio dentro de los 15 días hábiles en base a DDU.

Software:

- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el Plan Bronze incluye actualizaciones de software gratuitas y correcciones de errores.
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): Los titulares del Plan de soporte Bronze reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico siempre y cuando sean compatibles con la unidad.

Emparejamiento de dispositivos:

- Las unidades cubiertas por Bronze SLA se pueden emparejar (agregar a inventarios) ilimitadas veces.

Entrenamiento:

- Los titulares del Plan de soporte Bronze tienen derecho a acceder a las plataformas de capacitación de LiveU que incluyen artículos y tutoriales en video, y material de capacitación adicional para que el socio lo utilice al capacitar a los usuarios finales, incluidas guías de usuario, actualizaciones y documentación relevante.

Política de Garantía y “Service Level Agreement”(SLA) para servidores:

LiveU proporciona soporte continuo para servidores que trabajan con la gama de unidades de campo de LiveU.

Este soporte se proporciona tanto para los servidores comprados a LiveU como para los servidores comprados por los socios y / o clientes de LiveU que tienen el software de LiveU instalado y que cumplen con las especificaciones mínimas comunicadas por LiveU (<https://know.liveu.tv/help/mmh-spec>).

- Todos los servidores comprados en LiveU tienen 12 meses de garantía a partir de la fecha de su primera activación
- Se solicitará a los clientes que renueven el SLA de sus servidores hacia el vencimiento de los acuerdos relevantes, según la lista de precios de LiveU.

LiveU ofrece cuatro niveles de SLA para servidores (LU2000 / LU4000):

- Platinum: soporte avanzado de software y hardware para servidores bajo contrato LU360
- Gold: soporte avanzado de software y hardware para servidores rentados o bajo lease de LiveU. No está disponible para la venta en Latinoamérica
- Plata: soporte de software y hardware para servidores comprados a LiveU. Es el nivel de soporte standard para todos los servidores LiveU originales vendidos en Latinoamérica.
- Bronze: soporte solo de software para servidores comprados a LiveU / comprados de forma independiente

Platinum:

- Soporte avanzado de software y hardware para servidores proporcionados por LiveU
- LiveU o el socio local de LiveU proporcionará soporte de hardware que implique la reparación o el reemplazo de servidores, cuando corresponda, lo que garantizará un envío e implementación rápidos ("Reemplazo avanzado")
- LiveU desactivará inmediatamente un servidor con falla de hardware y lo devolverá a los centros de servicio de LiveU a cargo del socio / cliente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación de la falla por parte de los equipos de soporte de LiveU
- LiveU reparará o reemplazará el servidor defectuoso y lo enviará al socio / cliente local dentro de los 2 días hábiles.
- Los servidores de reemplazo pueden ser nuevos o reacondicionados.
- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el plan de soporte Platinum incluye actualizaciones gratuitas del software del servidor y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): los titulares del Plan de soporte Platinum reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Gold:

- soporte avanzado de software y hardware para servidores rentados o bajo lease de LiveU
- LiveU o el socio local de LiveU proporcionará el soporte de hardware que implica la reparación o el reemplazo de servidores, lo que garantizará un envío e implementación rápidos ("Reemplazo avanzado")
- LiveU desactivará inmediatamente un servidor con falla de hardware y lo devolverá a los centros de servicio de LiveU con los gastos de socios / clientes dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aprobación de la falla por parte de los equipos de soporte de LiveU.
- LiveU reparará o reemplazará el servidor defectuoso y lo enviará al socio local
- Los servidores de reemplazo pueden ser nuevos o reacondicionados.
- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el plan de soporte Gold incluye actualizaciones gratuitas del software del servidor y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): los titulares del Plan de soporte Gold reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Silver:

- Soporte de software y hardware para servidores comprados a LiveU

- LiveU proporcionará soporte de hardware que involucre la reparación o reemplazo de servidores.
- LiveU desactivará inmediatamente un servidor con falla de hardware y lo devolverá a los centros de servicio de LiveU a cargo del socio / cliente
- LiveU reparará o reemplazará un servidor defectuoso dentro de los 15 días hábiles posteriores a la llegada del servidor defectuoso a las instalaciones de LiveU (el plazo se relaciona con el compromiso de LiveU de proporcionar una unidad de reemplazo a FedEx / DHL o una empresa de envío equivalente)
- Los servidores de reemplazo pueden ser nuevos o reacondicionados.
- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el Plan de soporte Silver incluye actualizaciones gratuitas de software del servidor y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): los titulares del Plan de soporte Silver reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Bronze:

- Soporte solo de software para servidores comprados de forma independiente
- Actualizaciones de software (parches y correcciones): el plan de soporte Bronze incluye actualizaciones de software gratuitas y correcciones de errores
- Actualizaciones de software (nuevas funciones): Los titulares del Plan de soporte Bronze reciben actualizaciones de software completas como parte de la hoja de ruta de lanzamiento de software genérico de LiveU. Esto incluye todas las características y funcionalidades agregadas al sistema LiveU genérico. Tenga en cuenta que algunas funciones pueden estar sujetas a licencia y pueden no formar parte de las actualizaciones.

Condiciones Generales

Pautas y servicios de atención al cliente

- Para los clientes no directos, los socios de LiveU brindan soporte de primer nivel para los usuarios finales a nivel local y actúan como puntos focales para los usuarios finales durante el horario de trabajo local de 9 am a 5 pm, de lunes a viernes.
- Los servicios de soporte 24/7 mencionados en esta política son proporcionados por el soporte de LiveU.
- LiveU respaldará los servicios de soporte del socio y aceptará llamadas de servicio directamente desde cualquier cliente 24/7 los 365 días del año.
- Al comunicarse con el soporte de LiveU (suporte@liveu.tv), los clientes deben identificar la unidad para la cual solicitan el servicio por su número de serie.
- LiveU verificará que en sus registros dicho número de serie esté bajo un plan de soporte válido.

- Para una Unidad que no ha estado cubierta por SLA durante más de 90 días, donde el cliente desea comprar un SLA válido, se requerirá lo siguiente:
 - Tarifa de renovación del acuerdo basada en la lista de precios de LiveU
 - Cuota de SLA anual
 - Verificación de integridad del dispositivo realizada por el servicio de atención al cliente de LiveU

Productos con soporte “finalizado”

- Los Productos envejecidos que han sido declarados por LiveU como "soporte finalizado" aún pueden obtener el SLA Bronce con las siguientes características:
 - Soporte telefónico y por correo electrónico
 - Emparejamiento con otros inventarios (sujeto a la aprobación del propietario del inventario).
 - Las actualizaciones de software y las actualizaciones no se incluirán excepto por errores críticos, según la compatibilidad de la unidad para las actualizaciones.
 - La compatibilidad con los servidores es de hasta dos versiones, por lo que la unidad con la versión X puede transmitir a servidores hasta X + 2 y no superior
 - Para productos declarados como "soporte finalizado", las reparaciones pagadas pudieran no estar disponibles

Soporte de software:

- las actualizaciones de software son parte del ciclo de vida del producto, con al menos 1-2 versiones lanzadas anualmente.
- Las actualizaciones de software pueden incluir:
 - Corrección de errores, mejoras, funciones sin licencia
 - Servicios y características que no están incluidos en la lista de características predeterminadas de LiveU pueden proporcionarse por un costo adicional según la compatibilidad del producto
- LiveU ofrece servicios de soporte internacional para clientes que estén viajando.
- Nuestro socio local le brindará soporte, con la asistencia remota de LiveU cuando sea necesario. Si necesita soporte técnico mientras viaja con una unidad LiveU, comuníquese con nuestro socio local para obtener información adicional (<https://www.liveu.tv/es/resellers>)

Soporte de Hardware:

- Los accesorios (mochilas, bolsas, cables) no están cubiertos para los niveles de SLA Bronce, Silver u Gold y solo están cubiertos para el nivel SLA Platinum y las unidades alquiladas
- Para los niveles SLA Gold, Silver y Bronze, las baterías están excluidas del contrato de soporte de la unidad y están cubiertas solo por la duración de 12 meses, a partir de la

fecha de envío de la batería (si se envía por separado) o la unidad. La cobertura de las baterías se incluye solo para el nivel Platinum SLA y las unidades alquiladas.

- La Política de tolerancia de una unidad "para unidades perdidas, robadas o dañadas irreparablemente que están cubiertas por el nivel de SLA Platinum con una suscripción LiveU 360 se aplica solo una vez por unidad (SN)
- Se proporcionará una unidad redundante a los clientes que posean al menos 8 unidades cubiertas por un nivel de SLA Platinum según el siguiente cálculo: Se proporcionará una unidad redundante por geografía a los clientes que posean al menos 8 unidades, cubiertas por un nivel SLA Platinum, en esa geografía, hasta un máximo de 5 unidades redundantes por cliente. La unidad se activará a pedido después de una solicitud presentada al soporte de LiveU por el cliente y permanecerá activa hasta que se proporcione una unidad de reemplazo al cliente.
- En el caso de un problema de hardware causado por abuso o mal uso del equipo, es posible que LiveU no cubra los costos de reparación del hardware y el cliente deberá pagar el precio total de reparación según lo definido por LiveU.
- Las unidades SOLO están cubiertas por la garantía de fábrica de 12 meses de LiveU y están más allá del alcance de la política de SLA de LiveU descrita en este documento. Por lo tanto, las unidades que funcionen mal durante el período de garantía serán reemplazadas por una unidad nueva o reacondicionada.
- LiveU cubrirá el costo de envío de las cajas de RMA (base DDU) a su punto de distribución, el cliente cubrirá los costos involucrados en el envío de la unidad defectuosa a la ubicación preferida de LiveU (la unidad defectuosa se enviará dentro de los 5 días hábiles)
- El precio de reemplazo de un dispositivo bajo contrato de renta o lease que sea irreparable o de pérdida total será el 25% del precio de lista. El dispositivo de reemplazo pudiera ser reacondicionado.

Soporte de software

- Las actualizaciones de software son parte del ciclo de vida de nuestros productos y anualmente se lanzan al menos 1-2 versiones.
 - Las actualizaciones de software pueden incluir:
 - Corrección de errores, mejoras, funciones sin licencia
 - Servicios Principales funciones con licencia por un costo adicional
 - Para las actualizaciones administradas ofrecidas a las unidades SLA Platinum, el cliente deberá coordinar el proceso con el soporte de LiveU con 72 horas de anticipación, asegurando la disponibilidad de un ingeniero de soporte de LiveU.
-
- Los servicios de consulta ofrecidos a los titulares del nivel Platinum SLA están limitados a 16 horas por año por unidad.

Comentarios adicionales

- Los Distribuidores pudieran agregar servicios adicionales para los usuarios finales, cuando revenden los planes de soporte LiveU a usuarios finales de LiveU.
- LiveU respaldará el servicio de soporte del distribuidor y aceptará las llamadas de servicio directamente de los clientes siempre y cuando identifiquen la unidad para la cual es requerido el servicio por su número de serie y que en los registros de LiveU tal número de serie se encuentre bajo un plan de soporte valido.
- LiveU también aceptara las llamadas de servicio y solicitudes directamente del usuario final de la unidad, siempre y cuando la unidad específica, para la cual es requerida el soporte, se encuentre en garantía o con un contrato de soporte valido y el cliente identifique la unidad por su número de serie.
- En caso de que una unidad se haya mantenido fuera de soporte por mas de 90 días (3 meses), será necesaria una evaluación técnica antes de autorizar el SLA. Es posible que debido a dicha evaluación, sea necesario cubrir cargos extras por piezas previamente identificadas como dañadas.
- El tiempo de proceso estimado para un nuevo SLA será aproximadamente de 5 días hábiles después de realizada la inspección.
- Es deber del distribuidor y una prerrogativa del cliente final, mantenerse al día con la información sobre la salida de producción, salida de soporte o salida de servicio de los modelos que van siendo descontinuados, ya que esto limita y condiciona la venta de SLAs para dichas unidades. Para el estatus de los SLAs, LiveU emite un informe mensual dirigido a cada revendedor o distribuidor. Para el caso de los equipos a ser descontinuados, updates necesarios, corrección de fallas de software o hardware (bugs), el distribuidor o revendedor deberá mantenerse al día con la información disponible en el portal <https://know.liveu.tv/help>
- Usuarios finales sin ninguna unidad bajo contrato de SLA, pudieran tener restricciones de uso del LUCentral. La o las unidades continuarían transmitiendo sin problema a los servidores de recepción previamente asignados.

Resumen del plan de servicios

SLA Level	Platinum	Gold	Silver	Bronze
Customer Support service hours	24 X 7	24 X 7	24 x 7	24 x 7
Phone call response time	Immediate (Queue Priority)	Immediate (Queue Priority)	Prompt	Prompt
Email queries response time	Up to 15 minutes	Up to 1 hour	Up to 4 hours	5 hours
Chat request response time	Immediate (Queue Priority)	Immediate (Queue Priority)	N/A	N/A
Enhanced Hardware Warranty	Coverage of accessories and batteries	N/A	N/A	N/A
Redundant unit	One per 8 units	N/A	N/A	N/A
Proactive NOC monitoring	24/7 monitoring by LiveU NOC	N/A	N/A	N/A

Allocated / Dedicated support resources for special events	<ul style="list-style-type: none"> Remote support: 5 hours per unit / year Onsite support: Charges apply 	<ul style="list-style-type: none"> Remote support: 3 hours per unit / year Onsite support: Charges apply 	<ul style="list-style-type: none"> Onsite support : Charges apply 	<ul style="list-style-type: none"> Onsite support: Charges apply
Number of cases	Unlimited (Top priority)	Unlimited (Top priority)	Unlimited (High priority)	Unlimited
Training	<ul style="list-style-type: none"> Walk-Through live webinars Access to LiveU Demo Room LiveU/Partner initial training supplied remotely Access to Knowledge base and LiveUniversity platforms 	<ul style="list-style-type: none"> LiveU/Partner initial training supplied remotely Access to Knowledge base and LiveUniversity platforms 	Access to Knowledge base and LiveUniversity platforms	Access to Knowledge base and LiveUniversity platforms
Consulting	Consulting services by LiveU experts on demand	N/A	N/A	N/A

Hardware Repair & Replacement	Expedited Advanced Replacement: Delivery of replacement within 36 hours. (Prior to sending the faulty unit back to LiveU's service centers)	Advanced Replacement: Shipment of functional unit from LiveU within 2 business days. (Prior to sending the faulty unit back to LiveU's service centers)	LiveU will ship the repaired unit or a replacement unit within 15 business days from receipt of faulty unit at LiveU's service centers	N/A
Unit Pairing	Included	Included	Included	Included
Software Upgrades (New features)	Managed upgrades by LiveU experts	Included	Included	Included
Software Updates (Patches and fixes)	Managed upgrades by LiveU experts	Included	Included	Included
Unit Audit and health check with detailed reports	Annual & Ad Hoc for major events	Annual	N/A	N/A