

Febrero 2026

v 2.0.05

Política de Mantenimiento y Soporte de Sovos

Tabla de Contenidos

Sección 1: Requisitos para el Acceso del Cliente al Soporte de Sovos	02
Sección 2: Soporte Ilimitado	02
<hr/>	
Sección 3: Contactos de Soporte Designados	04
<hr/>	
Sección 4: Idiomas Disponibles	04
<hr/>	
Sección 5: Envío de Casos de Soporte	04
<hr/>	
Sección 6: Responsabilidades del Cliente	07
<hr/>	
Sección 7: Acceso a los Datos del Cliente	09
<hr/>	
Sección 8: Horarios de Soporte	09
<hr/>	
Sección 9: Servicios de Autoayuda Disponibles	10
<hr/>	
Sección 10: Gestión de Cambios	11

Sección 1: Requisitos para el Acceso del Cliente al Soporte de Sovos

El acceso a soporte al cliente de Sovos ("Soporte de Sovos") será proporcionado a los Clientes de Sovos durante el plazo estipulado en su Acuerdo Marco y los Anexos, Hojas de Datos, Formularios de Pedido y enmiendas incorporados (el "Acuerdo"), con base en los siguientes criterios:

- El Cliente tiene un Acuerdo vigente y completamente ejecutado con Sovos.
- Los productos y/o Servicios Soportados del Cliente no han sido suspendidos conforme al Acuerdo.
- Los productos y/o Servicios Soportados de Sovos están siendo utilizados de acuerdo con los términos del Acuerdo y el Cliente no ha incumplido dicho Acuerdo.

Sovos podrá optar por no proporcionar acceso al Soporte de Sovos a los Clientes que no cumplan los criterios anteriores. Todos los Clientes con acceso al Soporte de Sovos recibirán Soporte durante el horario normal de operación indicado en la sección de Horarios de Soporte de esta política, salvo que se especifique lo contrario en su Acuerdo vigente.

Sección 2: Soporte Ilimitado

El Soporte de Sovos proporcionará "Soporte Ilimitado" para los productos y Servicios Soportados de Sovos. Los productos y/o Servicios Soportados de Sovos que hayan sido alterados o modificados por alguien distinto a Sovos o sus licenciantes pueden no estar cubiertos. El Soporte Ilimitado incluye asistencia técnica y de producto general para todas las versiones actuales y soportadas de los productos Soportados de Sovos, que operen en la infraestructura y/o entorno para el que fueron diseñados. El soporte para actualizaciones e instalaciones de software está cubierto bajo el Soporte Ilimitado; sin embargo, el Soporte de Sovos no realiza actualizaciones e instalaciones de software On-Premise, ni otros servicios relacionados con dichas actualizaciones. Además, el soporte para actualizaciones e instalaciones de software On-Premise se limita a asistencia técnica y de producto general.

El Soporte Ilimitado no incluye:

- Importación, exportación y/o conversión de datos, donde la conversión implica movimientos, adiciones o cualquier transformación de datos.
- Ingreso, configuración y/o mantenimiento de datos.
- Instalaciones/despliegues On-Premise no programados.
- Gestión de proyectos, capacitación, personalizaciones, soporte en sitio, ni ningún servicio prestado por los Servicios Profesionales o los Servicios Gestionados de Sovos.
- Soporte a nivel de base de datos.
- Problemas de hardware de computadora y redes; o
- Cualquier sistema o programa no suministrado por Sovos (p. ej., fallos en sitios web gubernamentales o jurisdiccionales).

Los Productos Soportados utilizados de manera diferente a lo indicado en la Documentación, o en un entorno operativo distinto al descrito en la Documentación, así como cualquier discrepancia que no afecte significativamente el funcionamiento de los Productos Soportados, no están cubiertos por el Soporte Ilimitado. Para los fines de esta sección, "Documentación" significa las guías principales de instalación y descripción general que acompañan al Producto Soportado. El soporte para personalizaciones puede obtenerse a través de los Servicios Profesionales de Sovos a las tarifas vigentes, salvo que se especifique lo contrario en el Acuerdo del Cliente. Todos los servicios de los Servicios Profesionales de Sovos están sujetos a disponibilidad y a las tarifas vigentes.

API

Varios productos y Servicios de Sovos se comunican con los sistemas de los Clientes, u otros productos y Servicios de Sovos, a través de una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API). Sovos no proporciona soporte ilimitado para problemas de hardware de computadora y redes, ni para sistemas o programas no suministrados por Sovos. El Soporte de Sovos proporcionará asistencia técnica y de producto ilimitada para integraciones API, SAP y RTC entre los productos y Servicios de Sovos basados en suscripción en la Nube. El Soporte de Sovos también proporcionará asistencia técnica y de producto ilimitada para problemas del Servidor de Cumplimiento de Suscripción en la Nube. Sin embargo, el Soporte de Sovos no proporcionará asistencia técnica ilimitada para integraciones API, SAP y RTC entre un producto o Servicio de Sovos y un sistema del Cliente cuando la causa raíz del incidente resida en el sistema del Cliente. Para que el Soporte de Sovos brinde asistencia técnica para fallos de integración API, SAP y RTC en el sistema del Cliente, se requerirá un Declaración de Trabajo (SOW).

SAP

El Soporte Ilimitado no incluye:

- Configuración y localización del entorno SAP del Cliente para proporcionar datos precisos y completos. Esto significa que los datos de factura sin procesar (p. ej., ítems de línea, precios, cantidades, impuestos) están configurados según las necesidades fiscales y operativas del negocio.
- Personalizaciones de SAP necesarias para acceder a datos fuente que no estén disponibles a través de acceso estándar razonable (p. ej., tipos de documentos SAP, códigos fiscales u objetos de datos maestros).

- Finalización o soporte continuo de cualquier automatización comercial de SAP (p. ej., MIRO y MIGO), independientemente de si esa automatización fue desarrollada por Sovos o un tercero.
- Monitoreo de la actividad de facturas del Cliente, ya sea directamente a través de SAP o mediante el monitor de transacciones basado en web provisto como parte de los productos y/o Servicios de Sovos.
- Mejoras o ampliaciones al flujo de procesos de SAP.
- Modificaciones requeridas por cambios realizados por el Cliente en su entorno SAP o procesos de negocio.
- Configuración de un nuevo Conector en TIEMPO REAL; o
- Resolución de problemas de acceso a la red mediante firewall/proxy.

Sección 3: Contactos de Soporte Designados

Descripción General

Los Clientes que accedan al Soporte de Sovos deberán designar al menos un Contacto de Soporte Designado ("DSC" por sus siglas en inglés) dentro de su organización. El Soporte de Sovos recomienda designar aproximadamente dos (2) DSCs que interactuarán con el Soporte de Sovos. Se proporcionarán credenciales de inicio de sesión al Portal de Sovos a los DSCs; podrán identificarse DSCs adicionales según las necesidades comerciales razonables del cliente.

Requisitos

Los DSCs deben ser empleados calificados del Cliente o designados aprobados por este. Un DSC no puede ser un competidor ni empleado de un competidor de los productos y/o Servicios de Sovos.

El Cliente es responsable de la capacitación adecuada de sus DSCs en la operación y uso de todos los productos y Servicios Soportados de Sovos aplicables. Todos los DSCs deben haber completado los cursos de capacitación de Sovos para los productos y Servicios Soportados aplicables antes de contactar al Soporte de Sovos.

La capacitación para los DSCs se ofrece a través del grupo de Servicios Profesionales de Sovos a las tarifas vigentes, salvo que se especifique lo contrario en el Acuerdo vigente. Las opciones de capacitación adicionales están disponibles en el Portal de Sovos o contactando al Gerente de Cuenta del Cliente.

Sección 4: Idiomas Disponibles

Durante el Horario de Soporte Estándar, el Mantenimiento y Soporte proporcionado por el Soporte de Sovos se ofrece en inglés, español, portugués y turco. El soporte fuera del horario (24 x 7) se proporciona en inglés, con excepción de la Facturación Electrónica en América Latina, que también se entrega en español y portugués. El Soporte de Sovos hará esfuerzos razonables para atender en otros idiomas locales.

Toda la documentación escrita formal se proporciona en inglés.

Sección 5: Envío de Casos de Soporte

Crear un Caso a través del Portal de Soporte

Salvo cuando la ley aplicable lo exija o esté expresamente establecido en el Acuerdo del Cliente, todos los casos de soporte deben iniciarse a través del portal de Soporte de Sovos (<https://support.sovos.com>), que actúa como el punto de entrada único y global para el soporte en todos los productos y servicios de Sovos.

El portal de Soporte permite a los clientes:

- Enviar y gestionar casos de soporte
- Chatear directamente con un representante de soporte a través de la función de chat en vivo ubicada en la esquina inferior derecha del portal de Soporte
- Ver el estado del caso e historial de casos

- Acceder a documentación de productos, artículos de la base de conocimientos y recursos de autoayuda

Portal de Soporte de Sovos: <https://support.sovos.com>

Los Clientes deberán iniciar sesión con sus credenciales de Sovos para acceder al portal de Soporte. Los Clientes sin cuenta pueden crear una haciendo clic en "Registrarse ahora" en la página de inicio de sesión. Si un cliente tiene dificultades para acceder al Portal de Soporte de Clientes de Sovos, puede reportar un problema de inicio de sesión a través de un formulario en la página de inicio de sesión haciendo clic en "¿No puede iniciar sesión?"

Emergencias Fuera del Horario

Si un cliente tiene un problema de emergencia fuera del horario de atención, debe primero crear un caso en el portal de Soporte y luego contactar nuestras líneas telefónicas de emergencia fuera del horario. Estas líneas solo están activas fuera del horario de soporte estándar. Para Turquía, el soporte fuera del horario se gestiona exclusivamente a través de tickets abiertos en el portal de Soporte.

- EE. UU. y CANADÁ: +1 866 890 3971
- EMEA: +44 203 868 4126
- LATAM
 - Perú: +51 1 644 0427
 - México: +52 55 5232 1404
 - Brasil: +55 11 4210 4407
 - Chile: +56 2 2760 8558 o +56 2 2840 3443
 - Colombia: +57 601 514 3633
 - Ecuador: +593 4 600 8138

Para más información sobre soporte de emergencia 24x7, consulte la Sección 8.

Requisitos del Ticket (Caso) de Soporte

Los casos solo pueden abrirse utilizando uno de los métodos descritos anteriormente. Al abrir un caso, los Clientes deben proporcionar la siguiente información:

- Nombre de la Cuenta
- ID de Cliente ("CID")
- Producto afectado
- Descripción del problema y mensajes de error

Adicionalmente, la siguiente información también puede ser solicitada para resolver el caso:

- Pasos realizados para reproducir el problema
- Capturas de pantalla y otros datos e información aplicables necesarios para reproducir el problema
- Registros (logs), listas de verificación y diagrama de red

Los Clientes On-Premise deben proporcionar la siguiente información adicional:

- Producto, Versión y Número de Release
- Descripción del entorno operativo

Niveles de Severidad del Ticket (Caso) de Soporte

Clientes On-Premise

Los casos serán atendidos según la severidad asignada por Sovos conforme a las pautas definidas a continuación. La Severidad del Caso puede cambiar con el tiempo a medida que se disponga de más información o se proporcionen soluciones alternativas.

Nivel de Severidad	Definición
Severidad 1 – Emergencia	La mayoría o la totalidad del entorno de producción del cliente On-Premise no puede procesar y no existe una solución alternativa viable.
Severidad 2 – Crítica / Mayor	Un problema que causa que el entorno de producción del cliente On-Premise quede gravemente afectado. No existe solución alternativa viable.
Severidad 3 – Significativa	El cliente On-Premise no puede cumplir con los requisitos de su trabajo dentro del entorno On-Premise. Puede existir una solución alternativa viable.
Severidad 4 – Compleja / Normal	Cualquier problema que no afecte materialmente el funcionamiento del Producto Soportado.
Severidad 5 – Rutina / Baja	No se experimenta ninguna interrupción específica. Solicitudes de funcionalidades, preguntas y asesoramiento.

Clientes en la Nube

Los casos serán atendidos según la severidad asignada por Sovos conforme a las pautas definidas a continuación. La Severidad del Caso puede cambiar con el tiempo a medida que se disponga de más información o se proporcionen soluciones alternativas.

Nivel de Severidad	Definición
Severidad 1 – Interrupción en la Nube	Emergencia – Interrupción total para clientes en la Nube. La mayoría o la totalidad de la base de clientes en la Nube no puede acceder a las partes críticas del entorno de producción del producto y/o Servicio, y no existe solución alternativa viable.
Severidad 2 – Crítica / Mayor	Emergencia – Funcionalidad básica. La base de clientes en la Nube experimenta un impacto moderado a grave en la funcionalidad básica del producto y/o Servicio, y no existe solución alternativa viable. Los impactos en la funcionalidad básica del entorno UAT no pueden clasificarse más alto que Clase 2.
Severidad 3 – Significativa	Para clientes en la Nube, un usuario o grupo no puede cumplir con los requisitos de su trabajo dentro del entorno Cloud. Puede existir una solución alternativa viable, pero esta no satisface las expectativas razonables del cliente. Los problemas en un entorno exclusivamente interno no pueden clasificarse más alto que Severidad 3.

Severidad 4 – Compleja / Normal	Cualquier problema que no afecte materialmente el funcionamiento del Producto Soportado. La falta de acción no afectará significativamente el rendimiento de un grupo o individuo.
Severidad 5 – Rutina / Baja	No se experimenta ninguna interrupción específica. Las solicitudes de funcionalidades, preguntas y asesoramiento entrarán en esta categoría.

Tiempos de Respuesta Objetivo

El Soporte de Sovos hará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que los casos enviados sean asignados al nivel de Severidad adecuado. El "Tiempo de Respuesta" es el tiempo que tarda un analista de soporte en realizar el contacto inicial con la persona que envió el caso. Excepto para los casos de Severidad 1 – Interrupción en la Nube y Severidad 2 – Crítico registrados por un Cliente que usa un producto basado en la Nube o que ha adquirido soporte 24x7, los tiempos de respuesta se calculan dentro del Horario de Soporte Estándar. El Tiempo de Respuesta no es un objetivo de resolución y no debe interpretarse como una garantía de servicio. El Soporte de Sovos no proporciona objetivos de resolución, y el Tiempo de Respuesta no debe interpretarse como un compromiso respecto a los plazos de resolución.

	Sev 1	Sev 2	Sev 3	Sev 4	Sev 5
Tiempo de Respuesta	1 hora	1 hora	24 horas	1 día hábil	3 días hábiles

Sección 6: Responsabilidades del Cliente

La capacidad del Soporte de Sovos para responder de manera rápida y eficaz a los casos depende de que el Cliente cumpla con las responsabilidades y requisitos establecidos en esta política.

El Cliente hará esfuerzos comercialmente razonables para:

- Asegurar que todos los DSCs tengan el conocimiento y las habilidades adecuadas sobre los Productos Soportados de Sovos aplicables.
- Proporcionar información relevante al caso y, para despliegues On-Premise, cualquier cambio reciente en el entorno operativo, dentro de un plazo razonable tras enviar el caso o cuando Sovos lo solicite.
- Proporcionar a Sovos acceso razonable y adecuado al entorno soportado, tal como se describe en la sección de Acceso a los Datos del Cliente (aplicable únicamente a despliegues On-Premise).
- Asumir la responsabilidad de proteger completamente los Datos del Cliente contra pérdida o corrupción (aplicable únicamente a despliegues On-Premise). Sovos no será responsable de la pérdida de información o datos durante la prestación del Soporte.
- Actuar sobre las soluciones recomendadas por Sovos dentro de un plazo razonable.

Los Clientes On-Premise también harán esfuerzos comercialmente razonables para:

- Aplicar las Actualizaciones disponibilizadas por Sovos, o sus socios autorizados, de manera oportuna (aplicable únicamente a despliegues On-Premise).

Sección 7: Acceso a los Datos del Cliente

Para permitir el diagnóstico adecuado de los casos de soporte, Sovos puede requerir acceso a los Datos del Cliente. "Datos del Cliente" significa cualquier dato e información que el Cliente proporciona, genera, transfiere o pone a disposición de Sovos bajo el Acuerdo, ya sea impreso, electrónico o en cualquier otro formato. Los Datos del Cliente también incluyen datos e información pertenecientes a los clientes del Cliente.

El acceso puede incluir, pero no se limita a:

- Capacidad para visualizar el escritorio del usuario

- Copias de informes, capturas de pantalla y/o otros datos estáticos
- Acceso a sistemas de prueba o respaldo
- Acceso a bases de datos de prueba o producción

En todos los casos, Sovos garantizará que las solicitudes de acceso (ya sea a la base de datos de producción, sistemas de respaldo, Datos del Cliente u otros), ya sea directamente o desde una copia, solo se realizarán cuando no exista una alternativa apropiada y factible. Si el Cliente no puede proporcionar el acceso solicitado, debe discutir soluciones alternativas con Sovos. Sovos se reserva el derecho de cerrar automáticamente los casos cuando el Cliente no haya proporcionado la información necesaria y adecuada para un análisis completo dentro de un plazo razonable.

Sección 8: Horarios de Soporte

Horario de Soporte Estándar

Excluyendo fines de semana y los días festivos observados por Sovos que se detallan a continuación, el Soporte de Sovos estará disponible:

- Soporte América del Norte: 8:00 AM – 8:00 PM (8:00-20:00) EDT/EST
- Soporte Américas de Habla Hispana: 9:00 AM – 6:00 PM (9:00-18:00) CLT/CLST
- Soporte Brasil: 9:00 AM – 6:00 PM (9:00-18:00) BRT/BRST
- Soporte Europa: 9:00 AM – 5:00 PM (9:00-17:00) GMT/BST
- Soporte Turquía: 9:00 AM – 6:00 PM (9:00-18:00) TRT

Soporte de Emergencia 24 x 7

El soporte de emergencia 24 x 7 está disponible fuera del horario comercial para casos de Severidad 1 (Interrupción en la Nube) y Severidad 2 (Crítico / Mayor) registrados por un cliente que utiliza (i) un producto basado en la Nube o (ii) que ha adquirido el soporte de emergencia 24 x 7 junto con un producto On-Premise. Un analista de soporte estará disponible a través de un servicio de contestación durante las horas no hábiles, los 7 días de la semana, para cobertura 24 x 7, con el fin de atender problemas de Severidad 1 (Interrupción en la Nube) y Severidad 2 (Crítico / Mayor) con los productos y Servicios de Sovos para dichos Clientes. Si experimenta problemas de Severidad 1 (Interrupción en la Nube) o Severidad 2 (Crítico / Mayor) fuera del horario comercial, el cliente debe llamar al número telefónico correspondiente indicado anteriormente.

Registro del Caso

Los casos creados a través del Portal de Sovos no activarán automáticamente el Soporte de Emergencia 24 x 7; el cliente debe contactar al Soporte de Sovos llamando al número telefónico correspondiente indicado anteriormente.

Emergencia Fuera del Horario – Severidad 1 y 2

El Soporte de Sovos hará esfuerzos comercialmente razonables para asegurar que los casos enviados sean asignados al nivel de Severidad adecuado. El Soporte de Sovos hará esfuerzos comercialmente razonables para incluir a Operaciones Técnicas y Desarrollo en la solución de problemas de Emergencia Clase 1 y Clase 2 de manera oportuna.

Tiempo de Respuesta

"Tiempo de Respuesta" es la duración entre el momento en que se envía el problema y el momento en que un analista de soporte realiza el contacto inicial con la persona que lo envió. El Tiempo de Respuesta no es un objetivo de resolución y no debe interpretarse como una garantía de servicio. El Soporte de Sovos no proporciona objetivos de resolución, y el tiempo de respuesta no debe interpretarse como un compromiso respecto a los plazos de resolución. Los Tiempos de Respuesta para casos de Severidad 1 (Interrupción en la Nube) y Severidad 2 (Crítico / Mayor) son inferiores a 1 hora las 24 x 7. Los Tiempos de Respuesta para los casos de Severidad 3 (Significativa/Grave), Severidad 4 (Compleja/General) y Severidad 5 (Rutina/Baja) se expresan dentro del horario de soporte estándar.

Exclusiones

La cobertura de Soporte de Emergencia 24 x 7 no incluye:

- Problemas de Severidad 3 (Significativa/Grave), Severidad 4 (Compleja/General) y Severidad 5 (Rutina/Baja).
- Problemas de RTC (conector en tiempo real) On-Premise si no se proporciona acceso a Sovos; o
- Problemas de SAP cuando el problema reside en el sistema del Cliente.

Si se recibe una llamada no urgente fuera del horario de atención, el personal del Soporte de Sovos puede trabajar con el solicitante para determinar cuándo puede resolverse el problema. El uso del Soporte de Sovos fuera del horario para situaciones no urgentes puede generar cargos adicionales.

Días Festivos de Sovos

Los Tiempos de Respuesta descritos en la Sección 5 no aplican durante los días festivos indicados a continuación. Los casos no críticos no serán atendidos hasta el siguiente día hábil. Sovos se reserva el derecho de modificar los días festivos de acuerdo con sus políticas generales de empleo. La lista actualizada de Días Festivos del Soporte de Sovos para cada equipo está disponible en el Portal de Sovos.

- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad
- Año Nuevo
- Día de los Caídos (Memorial Day)
- Día de Juneteenth

Sección 9: Servicios de Autoayuda Disponibles

El portal de Soporte incluye herramientas de autoayuda disponibles en <https://support.sovos.com>. El portal de Soporte brinda a los Clientes acceso a actualizaciones e información valiosas.

A través del portal de Soporte, los Clientes pueden:

- Obtener actualizaciones de productos
- Descargar manuales de productos y notas de versión
- Acceder al contenido de la base de conocimientos
- Enviar solicitudes de soporte
- Realizar gestión de casos
- Chatear con un representante de soporte

Sección 10: Gestión de Cambios

Gestión de Cambios en la Nube

La siguiente información sobre el mantenimiento en la Nube de Sovos se proporciona únicamente con fines de planificación y está sujeta a cambios a discreción exclusiva de Sovos. Sovos se reserva el derecho de programar mantenimiento de emergencia fuera de estas ventanas con el fin de mantener el rendimiento, la confiabilidad, la seguridad y la estabilidad del sistema en la Nube de Sovos.

Existen tres tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento de Versión (Release):** mantenimiento necesario para actualizar los sistemas en la Nube a la versión más reciente del producto y así ofrecer funcionalidades y características mejoradas. Siempre que sea posible, el Mantenimiento de Versión se realiza sin tiempo de inactividad.
- **Mantenimiento del Sistema:** mantenimiento necesario para mejorar la seguridad, disponibilidad y rendimiento de la infraestructura que soporta el sistema en la Nube. El Mantenimiento del Sistema puede incluir cambios en la configuración de servidores, actualizaciones de firmware y sistema operativo, y cambios en dispositivos de red. La infraestructura de Sovos cuenta con una arquitectura de alta disponibilidad (HA) con hardware redundante, capacidades de conmutación por error (failover), tecnología de clustering y capacidad suficiente para soportar la carga. Sovos evalúa todo el Mantenimiento del Sistema propuesto y evalúa su impacto potencial en los Clientes. Cuando Sovos determina que el Mantenimiento del Sistema es de bajo riesgo, lo programará durante ventanas fuera del horario pico de negocios.
- **Mantenimiento de Actualización de Contenido Tributario:** actualizaciones realizadas únicamente en el sistema GTD en la Nube para proporcionar las tasas y reglas fiscales más recientes para las jurisdicciones cubiertas.

Nota: Si se requiere mantenimiento de emergencia, Sovos procurará proporcionar el mayor aviso posible.

Gestión de Cambios On-Premise

Sovos proporciona actualizaciones y versiones de software On-Premise a los Clientes a través del Portal de Sovos. Los Clientes son responsables de aplicar las actualizaciones a sus despliegues On-Premise de manera oportuna, tal como se describe en la Sección 6.