

GLORY



**ACUERDO MARCO DE UBIQULAR™
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Cuando especifique la aplicación de Servicios de Soporte Técnico en las Condiciones Particulares de UBIQULAR, esta Descripción del Servicio establece el ámbito de aplicación de los Servicios de Soporte Técnico que prestará el Proveedor.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Descripción del Servicio

- 1.1 El Proveedor prestará Soporte de Nivel 2 en Días Hábles durante el Horario Normal en el Territorio. Los Servicios de Soporte Técnico solicitados fuera del horario de cobertura acordado se cobrarán por separado de las tarifas habituales del Proveedor que se encuentren en vigor en ese momento.
- 1.2 En el caso de que el Cliente o su personal experimenten algún problema con o tengan alguna consulta sobre el uso del Programa o Programas, o de los Servicios en la Nube, el Cliente prestará inicialmente Soporte de Nivel 1. En el caso de que Soporte de Nivel 1 no pueda resolver la consulta, realizará una Solicitud de Servicio. Tras la recepción de una Solicitud de Servicio, Soporte de Nivel 2 trabajará para resolver la Solicitud de Servicio de acuerdo con los niveles de servicio que se recogen en la siguiente cláusula 3, incluso recurriendo a Soporte de Nivel 3 y Soporte de Nivel 4 cuando sea necesario.
- 1.3 El Proveedor solo estará obligado a prestar Servicios de Soporte Técnico si todo el personal designado por el Cliente para prestar el Soporte de Nivel 1 ha asistido a un curso de formación impartido o aprobado por el Proveedor para el Programa o Programas y los Servicios en la Nube.
- 1.4 El Proveedor desplegará esfuerzos razonables para responder a la persona de contacto pertinente del Nivel 1 del Cliente en el plazo de un Día Hábil desde que se haya realizado la Solicitud de Servicio.
- 1.5 El Proveedor desplegará todos los esfuerzos razonables para realizar Mejoras de Mantenimiento y ponerlas a disposición del Cliente en un plazo razonable tras su emisión.

A efectos de la presente Descripción del Servicio:

«**Soporte de Nivel 1**» se refiere a un servicio de soporte técnico ofrecido por el Cliente a través de personal designado por el Cliente.

«**Soporte de Nivel 2**» se refiere a un servicio de atención telefónica ofrecido por el Proveedor en el Territorio.

«**Soporte de Nivel 3**» se refiere al Proveedor o los expertos técnicos y sistemas de información central del licenciadador del Proveedor.

«**Soporte de Nivel 4**» se refiere al Proveedor o al equipo de desarrollo de programas del licenciadador del Proveedor.

Obligaciones del Cliente

El Cliente otorgará al Proveedor el acceso necesario (ya sea remoto, virtual o físico) para prestar los Servicios de Soporte Técnico.

El Cliente informará al Proveedor de los requisitos técnicos, operativos o de seguridad que puedan afectar a la capacidad del Proveedor para prestar los Servicios de Soporte Técnico.

Supuestos

No aplicable

Acuerdo de Nivel de Servicio

El Proveedor clasificará todas las Solicitudes de Servicio que el Cliente le plantee de acuerdo con las Clasificaciones de Nivel de Servicio establecidas a continuación. Tras la clasificación, el Proveedor trabajará para resolver cada Solicitud de Servicio de acuerdo con los Niveles de Respuesta del Servicio indicados a continuación.

Se aplicarán las siguientes Clasificaciones de Nivel de Servicio:

Clasificación de problemas	Prioridad	Definición
Clase 1	Crítica	Cualquier Programa o Servicio en la Nube o cualquier función crítica de estos acordada no funciona de acuerdo con la Documentación de tal manera que quedan inutilizables y no existe una solución temporal. El Cliente y el Proveedor decidirán de mutuo acuerdo si puede utilizarse.
Clase 2	Alta	Cualquier Programa o Servicio en la Nube o cualquier función crítica de estos acordada, en cada caso según se describa en la Documentación, que se vea gravemente perjudicado o solo se pueda utilizar introduciendo una solución temporal. El Cliente y el Proveedor decidirán de mutuo acuerdo si puede utilizarse.
Clase 3	Baja	Todos los demás defectos, problemas o solicitudes.

Se aplicarán los siguientes Niveles de Respuesta a las clasificaciones pertinentes del Nivel de Servicio:

Clase 1	Esfuerzos razonables desde el momento en que se reciba hasta la resolución aplicando una solución temporal, parche o Mejora de Mantenimiento de conformidad con el siguiente proceso:
	<ul style="list-style-type: none">• Registro del problema en la herramienta de seguimiento interna del Proveedor y calificado como de «Clase 1».• Participación de equipos de gestión superiores de soporte y desarrollo.• Asignación de máxima prioridad al trabajo para resolver el problema, así como recursos para analizarlo y resolverlo con la competencia y especialización apropiadas.• Se asigna un equipo para que encuentre una solución temporal lo antes posible y restablezca el funcionamiento.• En paralelo al equipo que trabaja en la solución temporal, se asignan más recursos para seguir haciendo pruebas e investigando el problema, con el objetivo de obtener una solución permanente que, en cuanto se identifique, se integre en una Mejora de Mantenimiento exclusiva.• Se trasladan actualizaciones de progreso a los equipos regionales responsables a través de los equipos de soporte pertinentes, para que informen al cliente del estado de la situación de forma periódica y transparente.
Clase 2	Se desplegarán esfuerzos razonables para resolver el problema en la siguiente Mejora de Mantenimiento programada o a través de un parche, a discreción del Proveedor, de acuerdo con el siguiente proceso:
	<ul style="list-style-type: none">• Registro del problema en la herramienta de seguimiento interna del Proveedor y calificado como de «Clase 2».• Asignación de prioridad alta al trabajo para resolver el problema, así como de recursos para analizarlo y resolverlo con la competencia y especialización apropiadas.• Asignación de recursos para hacer pruebas e investigar el problema, con el objetivo de obtener una solución permanente que, en cuanto se identifique, se integre en una Mejora de Mantenimiento. <p>Se trasladan actualizaciones de progreso a los equipos regionales responsables a través de los equipos de soporte pertinentes, para que informen al cliente del estado de la situación de forma periódica y transparente.</p>

Clase 3

La resolución del problema se incluirá en una futura Mejora de Mantenimiento, que no necesariamente será la siguiente que se haya programado, de acuerdo con el siguiente proceso:

- Registro del problema en la herramienta de seguimiento interna del Proveedor y calificado como de «Clase 3».
- Asignación de recursos al trabajo para resolver el problema y analizarlo y resolverlo con la competencia y especialización apropiadas cuando estén disponibles.
- Cuando haya una solución permanente disponible, se incluirá en una Mejora de Mantenimiento.
- Cuando estén disponibles, se trasladan actualizaciones de progreso a los equipos regionales responsables a través de los equipos de soporte pertinentes, para que informen al cliente del estado de la situación.

Notas:

Cuando se dé a un problema de Clase 1 una solución temporal, el problema pasará a ser de Clase 2.

Cuando se dé a un problema de Clase 2 una solución temporal, el problema pasará a ser de Clase 3.

Fuera del ámbito de aplicación

Los siguientes servicios y actividades quedan fuera del ámbito de aplicación de los Servicios:

- la prestación de Servicios de Soporte Técnico relacionados con cualquier programa o software no especificado como aplicable en las Condiciones Particulares de UBIQULAR, y
- la realización de cualquier Exclusión del Servicio.