



Serbank Support Services SSS®

POLÍTICAS DE SOPORTE

Preparado por	SERBANK
Referencia Proyecto	SRBK-INTR-01-PSSS
Referencia Documento	PSSS-01-PST
Estado	FINAL
Versión	1.0

© 2006 SERBANK Todos los derechos reservados

SRBK-INTR-01-PSSS	PSSS-01-PST	POLÍTICAS DE SOPORTE	Página 1 de 7
SERBANK – Información de difusión pública			



Serbank Support Services SSS® **Políticas de Soporte Técnico** **Vigentes a partir del 01 de Abril del 2006**

GENERALIDADES

“Usted” y “su” se refieren a la persona natural o jurídica que ha solicitado Servicios de Soporte Serbank (SSS®) directamente a Serbank o a un distribuidor autorizado.

Para recibir Servicios de Soporte Serbank (SSS®) conforme se describe a continuación en la sección sobre niveles de servicios, todos los programas deben estar debidamente licenciados.

El Soporte Técnico se suministra para dar cobertura a la resolución de incidencias (incluyendo problemas creados por el cliente) que se hayan presentado y sean demostrables en la versión(es) actual(es) de un programa Serbank licenciado, que esté ejecutando sin alteración en una configuración apropiada de hardware y en un sistema operativo, según esté especificado en la documentación del programa.

Estas políticas de Soporte Técnico están sujetas a cambios, a la discreción de Serbank. Sin embargo, el nivel de los servicios prestados no se reducirá materialmente durante el período de soporte contratado. Para consultar los cambios efectuados a las políticas de Soporte Técnico o a Servicios de Soporte Serbank®, por favor consulte el siguiente enlace:

<http://www.serbank.com/soporte>

TÉRMINOS DE SOPORTE

1. Tarifas de Soporte Técnico

Las Tarifas de Soporte Técnico serán devengadas y pagaderas anualmente con anticipación al Período de Soporte, a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido o en un contrato de pago o financiamiento firmado con Serbank o alguna de sus afiliadas. De no efectuarse el pago conforme a las anteriores condiciones, se darán por terminados los servicios de soporte técnico.

2. Período de Soporte

El servicio de Soporte Técnico entrará en vigencia en la fecha de envío de los programas, o en caso de no requerirse envío, en la fecha de entrada en vigencia del documento de pedido correspondiente. El período del servicio de Soporte Técnico es de doce (12) meses (el “período de soporte”), a menos que se indique lo contrario en el documento de pedido respectivo. Todos los servicios de soporte ordenados por un periodo determinado, y sus

SRBK-INTR-01-PSSS	PSSS-01-PST	POLÍTICAS DE SOPORTE	Página 2 de 7
SERBANK – Información de difusión pública			



tarifas asociadas, se consideran no cancelables y no reembolsables. Serbank no está obligado a proporcionar servicios de soporte técnico después de finalizado el período de soporte.

3. Reinstalación del Servicio de Actualización de Programas

En caso de que los servicios de soporte técnico vengán o no se hayan adquirido al momento de comprar los programas licenciados correspondientes, usted deberá contactar con el departamento comercial de Serbank a fin de establecer una cobertura de soporte específica a su caso. Para ponerse en contacto con el departamento comercial de Serbank puede dirigirse a la siguiente dirección de correo:

sales@serbank.com | ventas@serbank.com

4. Grupo de Licencias

Un grupo de licencias está definido como (i) todas las licencias que un Cliente tiene de un programa Serbank, (ii) todas las licencias de cualquier programa Serbank que dependen técnicamente entre sí o (iii) todas las licencias que formen parte de un mismo grupo o "bundle" de programas Serbank. Las licencias de desarrollo y demostración no están incluidas en la definición de un grupo de licencias.

5. Igualdad en los niveles de servicio

Al adquirir Soporte Técnico Serbank (SSS®), todos los programas en un grupo de licencias deberán estar soportados bajo el mismo nivel de soporte.

6. Cancelación del servicio

El Cliente no podrá discontinuar el soporte técnico a un subgrupo de licencias dentro de un grupo de licencias a menos que el grupo de licencias sea reducido dando por terminadas las licencias para las cuales no se renueva el soporte. El Cliente tendrá que documentar la terminación de licencias por medio de una carta de terminación de licencias.

7. Tarifas en caso de reducción del número de licencias o del nivel de soporte

Las tarifas por soporte se basan en el nivel de servicio y en el volumen de licencias para las cuales el soporte es solicitado. En caso de que se cancele un subgrupo de licencias en un documento de pedido, el precio del soporte para las licencias restantes en ese documento de pedido de licencias se determinará según la tarifa de la lista de precios de Serbank para soporte vigente en la fecha de la reducción.

En caso de que se discontinúen los servicios de Soporte de Producto (Product Support) para todas las licencias en un grupo de licencias, el precio de Actualizaciones de Producto (Product Updates) se fijará según la lista de precios de Serbank para el servicio vigente en la fecha de la discontinuación.



8. Programas sin Soporte Técnico

Clientes sin soporte técnico para sus programas no podrán recibir actualizaciones de programas, anuncios, mantenimiento, "patches", asistencia telefónica o electrónica, o cualquier otro servicio de Soporte Técnico Serbank (SSS®).

9. Contactos Técnicos

Durante la contratación de los Servicios de Soporte Serbank (SSS®) el Cliente deberá designar un individuo principal y un sustituto ("contactos técnicos") de su propia organización por grupo de licencias para servir como enlaces con nuestro departamento de Soporte Técnico.

Los contactos técnicos designados por el Cliente son el único enlace entre el Cliente y SSS® para asistencia técnica de los programas. Para evitar interrupciones en los servicios de soporte, el Cliente deberá notificar a SSS® cuando las responsabilidades de su contacto técnico sean transferidas a otra persona.

10. Actualizaciones de Programa (Software Updates)

"Actualización" significará una versión subsiguiente del Programa, la cual Serbank pondrá a la disposición, sin costo adicional, a los Clientes que adquieren el Servicio de Actualizaciones de Producto (Product Updates), salvo los costos relacionados con el envío del producto, y siempre que el Cliente haya contratado dicho servicio para dichas licencias y éste se encuentre vigente al momento en que el Cliente solicite la nueva versión del Programa. La actualización no incluirá versiones, opciones o productos que Serbank licencie separadamente. Las actualizaciones se proveen cuando están disponibles, y Serbank no tiene ninguna obligación de desarrollar programas o funcionalidades en el futuro.

Para cualquier actualización de los programas, Serbank enviará a la dirección especificada por el Cliente una copia de la actualización para cada sistema operativo en donde el Cliente haya adquirido una licencia de programa. El Cliente será responsable de copiar e instalar las actualizaciones.

11. Plan de Pago, Acuerdos de Financiamiento y Arrendamiento Financiero

Las tarifas de Soporte Técnico que se adeuden bajo cualquier plan de pago, acuerdo de financiamiento o arrendamiento financiero entre el Cliente y Serbank o una afiliada de Serbank ("plan de pago") serán devengadas y pagaderas conforme a los términos y condiciones de dicho plan de pago. El Soporte Técnico Serbank relacionado a las tarifas de Soporte Técnico incluidas en el Plan de Pago se considerará como adquirido en la fecha de vigencia del plan de pago, a menos que se indique lo contrario en el plan de pago. Las tarifas de Soporte Técnico que sean ordenadas conforme a un plan de pago, no son cancelables ni reembolsables.



12. Número de Identificación de Soporte Técnico

Los Clientes recibirán un número de identificación de soporte (Customer SSS Identification) CSI al adquirir alguno de los niveles de Soporte Técnico de Serbank.

El número CSI ayuda a los representantes de Soporte Técnico de Serbank a identificar la información que se indica a continuación cuando un Cliente contacta con un centro de soporte Serbank:

- Nombre y Dirección de la Compañía
- Grupo y Versión de Programa
- Nivel y Duración del Servicio de Soporte
- Información del Contacto Técnico
- Grupo de Licencias

Para localizar su número CSI verifique los documentos entregados dentro del Programa o póngase en contacto con el departamento de ventas.

13. Información que los Clientes Necesitan Cuando Llamen a Soporte

Antes de que SSS pueda comenzar a trabajar sobre cualquier incidencia, se necesitará información acerca de la naturaleza y ubicación del problema. Cada vez que contacte un Centro de soporte de Serbank, o cuando una incidencia es abierta, deberá suministrarse la siguiente información:

- El Sistema Operativo (incluyendo la versión) instalado
- El componente y número de versión del programa Serbank
- Cualquier número de error del programa asociado
- Descripción detallada de la incidencia

14. Derecho a discontinuar el servicio de Soporte Técnico Serbank

En aras de elevar el nivel y mejorar nuestro ofrecimiento de productos, Serbank puede ofrecer actualizaciones o versiones de sus programas por medio de una Actualización como parte de nuestros servicios de soporte técnico. Por lo que puede resultar necesario como parte del ciclo de vida de los productos Serbank discontinuar los programas y, por lo tanto, Serbank se reserva el derecho a discontinuar el servicio de soporte técnico de sus programas. Las Notificaciones de discontinuación del servicio de soporte serán provistas por correo o correo electrónico, contienen las fechas de discontinuación del servicio de soporte así como información sobre opciones de migración para ciertas funciones. Las Notificaciones de discontinuación del Servicio de Soporte Técnico Serbank están sujetas a cambios.



NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO SERBANK

Nivel de Servicio: Actualizaciones Software (Software Updates)

Es el servicio base para cualquier otro Servicio de Soporte Técnico Serbank. Este servicio consiste en:

- Actualizaciones de programas
- Versiones generales de mantenimiento
- Versiones determinadas de funcionalidad
- "Patches"
- Actualizaciones de documentación

Nivel de Servicio: Soporte al Producto (Product Support)

Para poder adquirir Soporte al Producto (Product Support) respecto a un grupo de licencias, el Cliente tendrá que adquirir el servicio de Actualizaciones Software (Software Updates) para el grupo de licencias respectivo.

Este nivel de servicio incluye:

- Asistencia técnica en modalidad 8horas al día, 5 días a la semana (8x5)
- Acceso al Sistema de Soporte al Cliente (Aplicación en Internet)

Serbank podría poner a su disposición herramientas de software (tales como herramientas para asistir en la recolección y transmisión de configuración de datos) y herramientas basadas en Internet (tales como herramientas que permitan a Serbank, previa autorización del Cliente, acceder a los sistemas de computación del Cliente) para ayudar en la resolución de incidencias. Dichas herramientas pueden ser utilizadas únicamente en conexión con las licencias de programas soportados, y asimismo, el uso de tales herramientas puede estar sujeto a cualquier licencia adicional y a otros términos provistos con las herramientas.



DEFINICIONES DE SEVERIDAD

Las incidencias son problemas individuales notificados por el Cliente ya sea por teléfono o Internet. El nivel de severidad de una incidencia es seleccionada por el Cliente y deberá basarse en los siguientes criterios:

Severidad 1

El problema causa pérdida completa del servicio. El trabajo no puede continuar razonablemente, la operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Un problema de Severidad 1 tiene una o más de las siguientes características:

- Información corrupta
- Una función crítica no está disponible
- El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas para recursos o respuestas
- El sistema falla repetidamente después de intentos para re-inicializarlo

SSS trabajará hasta que el asunto sea resuelto o hasta tanto se pueda llevar a cabo un progreso útil. El Cliente deberá proporcionar a SSS un contacto durante este período ya sea en sitio o mediante un localizador (pager), para asistir con la recolección de información, prueba, y aplicando todos los arreglos a su ambiente.

Se solicita a los Clientes precaución al usar esta clasificación, de manera que las situaciones válidas de Severidad 1 obtengan la asignación necesaria de recursos de SSS.

Severidad 2

El problema causa una pérdida severa del servicio. No está disponible ninguna alternativa o "workaround" aceptable; sin embargo, la operación puede continuar de un modo restringido.

Severidad 3

El problema causa una pérdida menor del servicio. El impacto es una inconveniencia, que puede requerir una alternativa o "workaround" para restaurar la funcionalidad.

Severidad 4

El problema no causa pérdida del servicio. El resultado no impide la operación de un sistema.