

# ImagicleCare

Guía de referencia sobre los planes de asistencia técnica y mantenimiento de software

Versión 4.1 – válida desde el 1 de marzo de 2020



Imagicle spa  
Via Fondacci, 272  
55054 Massarosa  
(LU) Italy

T +39.0584.943232  
F +39.0584.943325  
E [info@imagicle.com](mailto:info@imagicle.com)  
W [www.imagicle.com](http://www.imagicle.com)

€ 353.080,00 paid up cap.  
VAT ID IT 01715870463  
company reg. 01715870463

a company part of Quinta spa

## Resumen

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
Un plan para cada cliente .....	4
Tabla comparativa de los planes ImagicleCare.....	5
Acuerdo de nivel de servicio .....	6
Matriz de escalada .....	6
<b>Programa de software.....</b>	<b>7</b>
Mantenimiento y actualizaciones .....	7
Actualizaciones de seguridad de software .....	7
<b>Asistencia técnica .....</b>	<b>8</b>
Período del servicio .....	8
Duración del servicio .....	8
Ticket – solicitud de asistencia .....	8
Acuerdo de nivel de servicio .....	9
Nivel de asistencia .....	10
Horarios y período de funcionamiento del servicio .....	11
Canales de asistencia.....	12
¿Cómo funciona?.....	12
¿Qué debe esperar el cliente?.....	13
Requisitos .....	14
Garantía y asistencia de los productos de hardware.....	15
<b>Responsabilidad del cliente.....</b>	<b>16</b>
Condiciones ulteriores.....	16

## Introducción

Al elegir un producto Imagicle, ha realizado una inversión importante para su empresa; no obstante, su inversión se puede optimizar ulteriormente si gestiona diariamente la aplicación para lograr la máxima eficiencia y recibe los servicios que necesita en el momento en el que los precisa.

Imagicle ha desarrollado para usted un programa completo de asistencia técnica y de mantenimiento que comprenderá sus necesidades y le ayudará en cualquier situación. Nuestro equipo de asistencia técnica está preparado para ayudarle y asegurarse de que su aplicación funciona a la perfección para que se pueda concentrar por completo en su trabajo sin tener que preocuparse de nada.

Todos los productos Imagicle incluyen, de hecho, nuestro servicio de asistencia técnica **ImagicleCare Basic** durante los primeros 12 meses, que le ofrece un equipo de especialistas que puede atenderle en 7 idiomas (italiano, inglés, alemán, francés, español, portugués y árabe). No obstante, si necesita un servicio de asistencia técnica más avanzado, con un tiempo de reacción garantizado y determinado, puede suscribirse a un programa **ImagicleCare Gold**.

Además, si busca un servicio de asistencia técnica 24/7/365 para recibir asistencia tanto en horario laborable como no laborable, puede suscribirse a nuestro **Plan ImagicleCare Platinum**, diseñado para dar respuesta a la solicitudes avanzadas.

Los servicios de asistencia técnica ImagicleCare no están destinados a ofrecer asistencia para la instalación y configuración del producto ni para la personalización de las soluciones, sino a proporcionarle asistencia técnica en el uso diario de nuestras soluciones. Para todas las demás necesidades, estaremos orgullosos de ayudarle con nuestros Servicios profesionales.

### Un plan para cada cliente

Imagicle le ofrece varios programas de asistencia técnica que difieren según el tipo de servicios.

	EL MAS COMPRADO	
Basic	Gold	Platinum 24/7 <span style="color: red; font-weight: bold;">NUEVO</span>
<p><b>Mantenimiento de SW</b> 3 versiones al año con actualizaciones principales y pequeñas y corrección de errores</p>	<p><b>Mantenimiento de SW</b> 3 versiones al año con actualizaciones principales y pequeñas y corrección de errores</p>	<p><b>Mantenimiento de SW</b> 3 versiones al año con actualizaciones principales y pequeñas y corrección de errores</p>
<p><b>Actualizaciones de seguridad de SW</b> Mantenimiento eficaz mediante parches de seguridad que impiden potenciales problemas y vulnerabilidades</p>	<p><b>Actualizaciones de seguridad de SW</b> Mantenimiento eficaz mediante parches de seguridad que impiden potenciales problemas y vulnerabilidades</p>	<p><b>Actualizaciones de seguridad de SW</b> Mantenimiento eficaz mediante parches de seguridad que impiden potenciales problemas y vulnerabilidades</p>
<p><b>Soporte tecnico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario laborable</li> <li>SLA mayor esfuerzo</li> </ul>	<p><b>Soporte tecnico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario laborable y días ampliado</li> <li>SLA 60'</li> <li>Asistencia remota</li> <li>Asistencia proactiva</li> </ul>	<p><b>Soporte tecnico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>24/7</b></li> <li>SLA 60'</li> <li>Asistencia remota</li> <li>Asistencia proactiva</li> <li>Experto de asistencia técnica</li> </ul>

\*Experto de asistencia técnica disponible a partir del 1 abril de 2020

## Tabla comparativa de los planes ImagicleCare

DETALLES DEL PROGRAMA	BASIC	GOLD	PLATINUM
<b>MANTENIMIENTO Y MEJORAS DE SW</b>			
<b>Mantenimiento y actualizaciones de SW</b>			
Correcciones de errores - 3 versiones al año	●	●	●
Nuevas funciones - 3 versiones al año	●	●	●
<b>ACTUALIZACIONES DE SEGURIDAD DE SW</b>			
OWASP-10	●	●	●
Correcciones de vulnerabilidades	●	●	●
<b>ASISTENCIA TÉCNICA</b>			
<b>Canales de asistencia</b>			
Centro de ayuda web	●	●	●
Asistencia por correo electrónico	●	●	●
Asistencia por teléfono	●	●	●
Asistencia a través de chat	●	●	●
Asistencia remota (p. ej., Webex)	-	●	●
<b>Modo operativo</b>			
Tickets ilimitados vía web o correo electrónico	●	●	●
Asistencia técnica remota	●	●	●
Asistencia in situ	Opcional <sup>1</sup>	Opcional <sup>1</sup>	Opcional <sup>1</sup>
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>			
Prioridad	-	●	●
Tiempo de respuesta predefinido	-	●	●
<b>Nivel de asistencia</b>			
Primer nivel – usuario final	-	Opcional <sup>2</sup>	Opcional <sup>2</sup>
Segundo nivel – administrador del sistema (cliente y distribuidor)	●	●	●
<b>Periodo de funcionamiento del servicio</b>			
Horas de acceso	Horario de trabajo	Horario de trabajo	24X7X365
Horas laborables de servicio continuo	●	●	●
Período estándar: de lunes a viernes (de domingo a jueves en Oriente Medio)	●	●	●
Período ampliado: sábados	-	●	●
Fuera de horario de trabajo – Servicio de asistencia bajo llamada	-	-	●
Festivos	-	●	●
<b>Servicios especiales</b>			
Asistencia proactiva <sup>3</sup>	-	●	●
Experto de asistencia técnica*	-	-	●

La duración del contrato puede ser inferior en el caso de que el producto entre en estado de "Sin asistencia". Compruebe en [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL) las fechas de los productos "Sin asistencia". Idiomas admitidos: italiano, inglés, alemán, francés, español, portugués y árabe.

### NOTAS

- La asistencia técnica in situ solo está disponible en áreas específicas y se evalúa proyecto por proyecto, tal como se acuerde con el cliente, según la relevancia y peticiones específicas.
- Los servicios de asistencia directa a usuarios finales, como operadores del Servicio de atención al cliente, se evalúan por proyecto, tal como se acuerde con el cliente, y según la relevancia y las solicitudes específicas.

## Acuerdo de nivel de servicio

Los suscriptores de los planes ImagicleCare Platinum y Gold tienen más prioridad que los suscriptores del plan Basic.

Prioridad y tiempo máximo de respuesta	IMAGICLECARE BASIC Tiempo máx. de reacción	IMAGICLECARE GOLD Tiempo máx. de reacción	IMAGICLECARE PLATINUM Tiempo máx. de reacción*
<b>CRÍTICO P1 – IMPACTO GRAVE</b> Aplicación/sistema comprometido. Pérdida importante del servicio.	Siguiente día laborable	< 60 minutos	< 60 minutos
<b>ALTO P2 – IMPACTO SIGNIFICATIVO</b> La aplicación/sistema se ejecuta de forma discontinua. Reducción del servicio.	2 días laborables	< 2 horas laborables	< 2 horas laborables
<b>MEDIO P3 – IMPACTO MENOR</b> La aplicación/sistema se ejecuta con una pérdida moderada de los servicios. Los expedientes permiten continuar trabajando sin daños.	Lo antes posible	< 4 horas laborables	< 4 horas laborable
<b>BAJO P4 – IMPACTO MÍNIMO/NINGÚN IMPACTO</b> La aplicación/sistema se ejecuta sin que se vea afectado el servicio o con un mínimo impacto sobre el servicio.	Lo antes posible	< 8 horas laborables	< 8 horas laborables

\*Se abre automáticamente un caso en nuestro sistema CRM. Se activa una alarma en nuestra plataforma de administración de eventos 24h al solicitar la intervención del técnico disponible bajo llamada para los casos P1 y P2 solamente.

## Matriz de escalada

### TIEMPO DE ESCALADA\*\*

IMAGICLECARE BASIC	2 días laborables	3 días laborables	5 días laborables	10 días laborables	20 días laborables
IMAGICLECARE GOLD	2 horas laborables	4 horas laborables	8 horas laborables	16 horas laborables	40 horas laborables
IMAGICLECARE PLATINUM	2 horas laborables	4 horas laborables	8 horas laborables	16 horas laborables	40 horas laborables
<b>CRÍTICO P1 – IMPACTO GRAVE</b> Aplicación/sistema comprometido. Pérdida importante del servicio.	Jefe de equipo		Director de asistencia técnica	Co-CEO y CTO	
<b>ALTO P2 H – IMPACTO SIGNIFICATIVO</b> La aplicación/sistema se ejecuta de forma discontinua. Reducción de los servicios.	Equipo de asistencia técnica	Jefe de equipo		Director de Asistencia técnica	Co-CEO y CTO
<b>MEDIO P3 – IMPACTO MENOR</b> La aplicación/sistema se ejecuta con una pérdida moderada de los servicios. Los expedientes permiten continuar trabajando sin daños.	Equipo de asistencia técnica			Jefe de equipo	Director de Asistencia técnica
<b>BAJO P4 – IMPACTO MÍNIMO/NINGÚN IMPACTO</b> La aplicación/sistema se ejecuta sin que se vea afectado el servicio o con un mínimo impacto sobre el servicio.	Equipo de asistencia técnica				Jefe de equipo

\*\*Es el tiempo entre que se abre el caso y la escalada a un nivel superior de Imagicle, sin contar el tiempo de espera debido a tareas necesarias del cliente o de terceros.

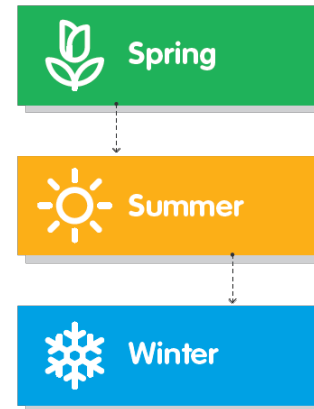
## Programa de software

### Mantenimiento y actualizaciones

Imagicle decidió ofrecer a sus clientes la mejor solución a través de una política innovadora de actualización constante del software en interés del servicio.

Todas las versiones, que incluyen tanto correcciones de errores como nuevas funciones y productos, se concentran en 3 versiones que corresponden a tres estaciones del año: Spring, Summer y Winter. Gracias a esta frecuencia estacional fija, es más sencillo planificar la actualización del sistema, además de conocer por adelantado las novedades que se introducirán y la fecha.

Además, trabajamos constantemente con proveedores y socios para comprobar la compatibilidad con las plataformas y los sistemas operativos más recientes. Por tanto, puede estar tranquilo y seguro al actualizar su sistema UC - IPPBX, ya que las aplicaciones Imagicle serán compatibles con el sistema.



Los clientes de planes ImagicleCare Basic, Gold y Platinum tienen derecho a acceder a lo siguiente:

- **Versiones estacionales – corrección de errores:** Las correcciones de errores y los parches solo están disponibles con la última versión del producto, en períodos fijos anuales con las 3 versiones estacionales. Las nuevas versiones son normalmente compatibles con las versiones anteriores, aunque, en algunos casos, puede que no sea posible una compatibilidad total con las versiones anteriores.
- **Versiones estacionales – nuevas funciones:** 3 versiones nuevas en períodos fijos anuales con actualizaciones y novedades por adelantado.

Mantenimiento y actualizaciones del software	BASIC	GOLD	PLATINUM
Versiones estacionales – correcciones de errores	●	●	●
Versiones estacionales – nuevas funciones	●	●	●

### Actualizaciones de seguridad de software

Las actualizaciones de seguridad están incluidas en su plan de asistencia técnica.

En caso de que Imagicle halle vulnerabilidades en el portal web de Imagicle UC Suite calificadas entre los 10 riesgos de seguridad más importantes, OWASP Top 10. tal como figuran en [el sitio web oficial](#), se planificará y lanzará una actualización.

Lo mismo es aplicable en caso de vulnerabilidades más allá de las 10 primeras OWASP.

Todas las correcciones están dedicadas a la última versión lanzada de Imagicle UC Suite. Para aprovechar esto, debe asegurarse de que ha actualizado a la última versión disponible, que se incluirá gratuitamente en su plan de asistencia técnica.

## Asistencia técnica

Los planes ImagicleCare incluyen varios servicios que ofrecen asistencia postinstalación del software incluida.

### Período del servicio

Todas las soluciones Imagicle incluyen los servicios Basic durante 1 año; los servicios se pueden mejorar con servicios ImagicleCare Gold o Platinum.

Los planes ImagicleCare no tienen un período mínimo, pero con la compra de varios años de servicio ImagicleCare Gold y Platinum se consigue un importante ahorro (consulte la sección [Cómo comparar un programa ImagicleCare](#) para obtener más información).

### Renovación

El contrato tiene que renovarse antes del plazo estipulado en el contrato para disfrutar de la continuidad del servicio. En el caso de los contratos renovados en los 120 días anteriores o posteriores a la fecha de vencimiento, el período del servicio se renovará automáticamente a partir de la fecha de vencimiento anterior. En el caso de los contratos que hayan vencido hace más de 120 días, el contrato de renovación empezará a partir de la fecha del pedido; se aplicará la Tarifa de actualización por cada año de retraso (consulte la sección Tarifa de actualización por renovación tardía).

### Productos sin asistencia y al final de su vida útil

La duración del contrato puede ser inferior en el caso de que el producto entre en estado de "Sin asistencia". Imagicle no podrá ofrecer asistencia para ningún producto que tenga el estado de producto "Al final de su vida útil" (EOL). Puede comprobar en [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL) las fechas de los productos "Sin asistencia".

### Duración del servicio

La duración del Plan de asistencia técnica se especifica en el pedido de venta. Si no se especifica, el Plan se activará automáticamente cuando se registren los productos en el sitio web.

Con el modelo de suscripción, el Plan se inicia automáticamente en el plazo inicial de la suscripción (correspondiente a la fecha de efectividad del pedido de venta, es decir, la fecha de efectividad especificada en el pedido de venta o, en caso de que no figure ninguna, la fecha en la que Imagicle o el Cliente ejecuta el pedido de venta).

Consulte nuestras condiciones legales en [www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms](http://www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms)

### Módulos adicionales, licencias de cliente, licencias de redundancia y personalizaciones

En el caso de módulos adicionales, personalizaciones de producto, licencias de productos de cliente y licencias de redundancia, el período de cobertura se rescinde junto con el producto base al que están asociados.

Por ejemplo, el modulo adicional "Módulo de continuidad para empresas y de equilibrio de carga de Imagicle Digital Fax" tendrá el mismo plazo de vigencia que la licencia de Imagicle Digital Fax asociada.

### Ticket – solicitud de asistencia

Detalles del programa	BASIC	GOLD	PLATINUM
Tickets ilimitados	●	●	●
Apertura de ticket a través de web	●	●	●

Una solicitud de asistencia, también llamada "ticket", es una solicitud enviada con el objetivo de obtener asistencia para un único problema y se define como una intervención que es razonable realizar con el fin de solucionar el problema notificado.

Por único problema se entiende un problema que no puede dividirse en varios problemas secundarios. De lo contrario, cada problema secundario se considerará una nueva solicitud de asistencia.



Los planes Basic, Gold y Platinum permiten un número de tickets ilimitado.

### Apertura de un ticket

La mejor forma de abrir un ticket es desde el portal web [support.imagicle.com](https://support.imagicle.com), que garantiza el modo más rápido de dirigirse al equipo de asistencia que se hará cargo de la solicitud con la máxima eficiencia.

Si no es posible utilizar el sitio web, puede abrir la solicitud de asistencia por teléfono.

### Acuerdo de nivel de servicio

Los servicios ImagicleCare Gold y Platinum ofrecen distintas definiciones de prioridad de reacción según la gravedad del problema y el tiempo de reacción con relación a la prioridad de la solicitud y al volumen de trabajo del equipo de asistencia.

Los planes ImagicleCare Gold y Platinum ofrecen un tiempo de reacción y de cobertura mejor y más rápido que el plan ImagicleCare Basic, y pueden garantizar el nivel máximo de asistencia en cualquier condición.

Acuerdo de nivel de servicio	BASIC	GOLD	PLATINUM
Prioridad	-	●	●
Tiempo de respuesta predefinido	-	●	●

### Procesamiento de solicitudes y de apertura de casos

Imagicle procesará las solicitudes de asistencia para determinar el nivel de prioridad y notificará por correo electrónico al cliente cuándo se procesará la solicitud según los tiempos que se indican en la tabla de abajo.

Si el caso de asistencia va a dejarse pendiente, se le asignará un número de ticket que puede utilizar para hacer un seguimiento del servicio hasta que el problema se solucione.

Procesamiento de solicitudes	IMAGICLECARE BASIC Notificación de la prioridad	IMAGICLECARE GOLD Notificación de la prioridad	IMAGICLECARE PLATINUM Notificación de la prioridad
<b>CRÍTICO – IMPACTO GRAVE</b> Aplicación/sistema comprometido. Pérdida importante del servicio.	En 4 horas	En 30 minutos	En 30 minutos

### Criterios de asignación de prioridad y tiempo máximo de reacción

Las solicitudes de los clientes que hayan suscrito un plan ImagicleCare Gold o Platinum siempre tienen prioridad sobre las solicitudes de asistencia asociadas a un plan Basic.

Prioridad y tiempo máximo de respuesta	IMAGICLECARE BASIC Tiempo máx. de reacción*	IMAGICLECARE GOLD Tiempo máx. de reacción*	IMAGICLECARE PLATINUM Tiempo máx. de reacción*
<b>CRÍTICO – IMPACTO GRAVE</b> Aplicación/sistema comprometido. Pérdida importante del servicio.	Siguiente día laborable	< 60 minutos	< 60 minutos
<b>ALTO – IMPACTO SIGNIFICATIVO</b> La aplicación/sistema se ejecuta de forma discontinua. Reducción del servicio.	2 días laborables	< 2 horas laborables	< 2 horas laborables
<b>MEDIO – IMPACTO MENOR</b> La aplicación/sistema se ejecuta con una pérdida moderada de los servicios. Los expedientes permiten continuar trabajando sin daños.	Lo antes posible	< 4 horas laborables	< 4 horas laborables
<b>BAJO – IMPACTO MÍNIMO/NINGÚN IMPACTO</b> La aplicación/sistema se ejecuta sin que se vea afectado el servicio o con un mínimo impacto sobre el servicio.	Lo antes posible	< 8 horas laborables	< 8 horas laborables

Imagicle asignará prioridad a los casos según se indica en la siguiente tabla:

El tiempo máximo de reacción se calcula considerando los horarios de oficina de Imagicle, que son diferentes según si se trata de América, Europa u Oriente Medio. Consulte la sección Horarios y período de funcionamiento del servicio para obtener más información.

Imagicle puede reducir y reducirá el nivel de prioridad en caso de que el Cliente no pueda proporcionar el recurso o las respuestas necesarios que conduzcan a la solución del problema.

Imagicle puede solicitar y solicitará al Cliente que coopere para determinar el problema y ayudar en la investigación. La investigación del problema puede incluir análisis de la red, grabación de mensajes de error, análisis de la configuración, cambios en la configuración del producto, instalación de nuevas versiones de software o componentes, o cambios en procesos.

El Cliente es responsable de la implementación de los procedimientos necesarios para garantizar la seguridad e integridad del software y de los datos y de cualquier acceso no autorizado, así como de la restauración de archivos que puedan resultar dañados o perderse debido a errores irreversibles.

## Nivel de asistencia

Las soluciones de Imagicle son soluciones complejas que interactúan con varios sistemas del cliente, como plataformas de comunicación, sistemas de autenticación como Active Directory y servidores de correo electrónico, además de con redes de comunicación de proveedores de servicios.

Por tanto, para los análisis y la resolución de ciertas solicitudes de asistencia se necesita disponer de conocimientos especializados específicos de sistemas y, en ocasiones, es posible que sea necesario modificar la configuración de incluso los sistemas de comunicación, IP-PBX; esto es algo que solo pueden hacer los administradores del sistema de los socios/distribuidores y clientes de Imagicle especializados en departamentos de TI/telecomunicaciones.

Es por ello por lo que Imagicle diferencia entre dos niveles de asistencia:

Nivel de asistencia	BASIC	GOLD	PLATINUM
Primer nivel – usuario final	-	Opcional <sup>2</sup>	Opcional <sup>2</sup>
Segundo nivel – administrador del sistema (cliente y distribuidor)	●	●	●

### Asistencia de primer nivel a usuarios finales

Es el servicio de asistencia proporcionado para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios finales relacionadas con problemas comunes, cuestiones de rendimiento, problemas de funcionamiento y uso de productos que todavía no ha analizado ningún experto en el campo. Este tipo de solicitud no está incluido en los planes de asistencia ImagicleCare que siempre incluyen un análisis inicial realizado por el administrador del sistema del socio/distribuidor o cliente de Imagicle. Imagicle puede ofrecer esta asistencia directa por proyecto a clientes que hayan suscrito un plan ImagicleCare Gold; por ejemplo, a operadores del Servicio de atención al cliente.

**La asistencia de primer nivel no está disponible fuera del horario de trabajo con el servicio de asistencia bajo llamada.**

### Asistencia de segundo nivel a administradores del sistema

Se trata de la asistencia especialista que se proporciona para las solicitudes que ya están en un proceso de solución de problemas por parte del administrador del sistema del socio/distribuidor o cliente de Imagicle, que ya ha tratado de solucionar los problemas descritos en la solicitud sin éxito.

Si los técnicos no pueden solucionar el problema o no han detectado ningún fallo en el producto, también puede participar de forma directa el departamento de I+D.

Imagicle ofrece este nivel de asistencia al administrador del sistema Imagicle tanto del socio/distribuidor como del usuario final, que tiene que ser capaz de realizar el procedimiento de solución de problemas, así como cualquier posible cambio de configuración en el conjunto de aplicaciones Imagicle y en el sistema UC.

A veces, puede ser necesaria la intervención del socio/distribuidor.

## Horarios y período de funcionamiento del servicio

Los servicios de asistencia se proporcionan a todos los clientes en el horario de servicio durante los días laborables que se detallan más abajo.

En el caso de los suscriptores a ImagicleCare Gold, el servicio se extiende también a los sábados y los festivos.

<p><b>Américas</b></p> <p>De lunes a viernes</p> <p><b>7 AM - 5 PM EST/EDT</b></p> <p>Sábados y festivos incluidos en planes Gold 7 a.m. - 12 p.m EST/EDT</p> <p><b>+1 305 5013030</b></p>	<p><b>Europa</b></p> <p>De lunes a viernes</p> <p><b>9 AM - 6 PM CET/CEST</b></p> <p>Sábados y festivos incluidos en planes Gold 9 a.m. - 6 p.m. CET/CEST</p> <p><b>+39 0584 943232</b></p>	<p><b>Oriente Medio</b></p> <p>De domingo a jueves EAU: de lunes a viernes</p> <p><b>9 AM - 6 PM GST</b></p> <p>Sábados y festivos incluidos en planes Gold 12 p.m. - 6 p.m GST</p> <p><b>+971 436 05197</b></p>	<p><b>En el mundo</b></p> <p>¡Nadie se queda atrás!</p> <p><b>TIME ZONE BASED</b></p> <p>Elija su número</p> <p><b>+1 305 5013030</b></p> <p><b>+39 0584 943232</b></p> <p><b>+971 436 05197</b></p>
--	---	--	--

Período de funcionamiento del servicio	BASIC	GOLD	PLATINUM
Horas de acceso	Horario de trabajo	Horario de trabajo	24X7X365
Horas laborables de servicio continuo	●	●	●
Período estándar: de lunes a viernes (de domingo a jueves en Oriente Medio)	●	●	●
Período ampliado: sábados	-	●	●
Fuera de horas de trabajo: servicio de asistencia bajo llamada	-	-	●
Festivos	-	●	●

### Servicio de asistencia bajo llamada fuera del horario de trabajo

El plan ImagicleCare Platinum ofrece servicio de asistencia bajo llamada fuera del horario de trabajo.

Lo gestiona el equipo de servicio de asistencia bajo llamada y se puede acceder al mismo por teléfono con un PIN dedicado que se proporciona tras adquirir el plan. El objetivo de este servicio es ayudarle a solucionar problemas graves y críticos, así como realizar mantenimientos programados fuera del horario de trabajo.

Durante el servicio de asistencia bajo llamada, no está disponible la escalada de R&D.

Este servicio solo está disponible en inglés y no está disponible en las zonas horarias de Asia-Pacífico.

## Canales de asistencia

Los servicios ImagicleCare cuentan con distintos canales de asistencia para atender todas las necesidades. En primer lugar, el **Centro de ayuda Imagicle**, disponible en [support.imagicle.com](https://support.imagicle.com), que es un portal de autoservicio disponible 24x7x365 que ofrece varios recursos en línea, como guías de usuario en formato vídeo, guías de administración y una amplia base de conocimientos donde puede encontrar respuestas a las preguntas más frecuentes.

Lo ideal es que abra la solicitud de asistencia desde el Centro de ayuda, que es la mejor forma de hacérsola llegar, pero, si no es posible, nuestros operadores podrán atenderle por teléfono.

Existen números de teléfono específicos para América (Canadá, EE.UU. y Latinoamérica), Europa y Oriente Medio. El servicio de asistencia está disponible en el horario de oficina local. Los clientes de otros países y zonas horarias puede elegir el número de teléfono y el horario más próximo a su zona horaria (consulte la tabla de abajo).

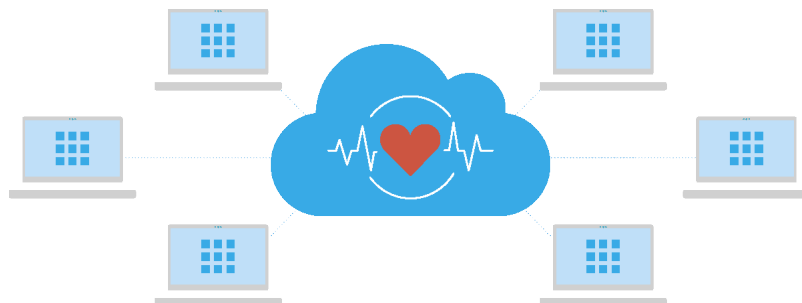
<b>AMÉRICA</b>  +1 206 2012042	<b>EUROPA</b>  +39 0584 943232	<b>ORIENTE MEDIO</b>  +971 436 05197	<b>RESTO DEL MUNDO</b> +1 206 2012042 +39 0584 943232 +971 436 05197
---	---	---	---

La asistencia se proporciona por correo electrónico y por teléfono y, en el caso de los clientes que han firmado un contrato ImagicleCare Gold y Platinum, con herramientas de asistencia remota que los ingenieros de asistencia de Imagicle usarán para trabajar directamente en el servidor donde están instaladas las aplicaciones.

Canales de asistencia	BASIC	GOLD	PLATINUM
Centro de ayuda web	●	●	●
Asistencia por correo electrónico web	●	●	●
Asistencia telefónica	●	●	●
Asistencia a través de chat	●	●	●
Asistencia remota (por ejemplo, Webex)	-	●	●

## Asistencia proactiva

Los planes ImagicleCare Gold y Platinum ofrecen un servicio de asistencia técnica proactiva con el que comprobar el estado de Imagicle UC Suite las 24 horas los 7 días de la semana gracias a un canal de datos seguro con Imagicle Cloud. A través de este servicio, se le informará en tiempo real de ineficiencias, disminuciones del rendimiento de aplicaciones o errores.



## ¿Cómo funciona?

1. Imagicle UC Suite hace un seguimiento y recopila métricas relevantes del sistema; **CPU y RAM** por proceso; **Disco y Base de datos**, servidor Web, y eventos de VM y de aplicaciones específicas de procesos Imagicle.
2. Los datos se envían a **Imagicle Cloud** a través de la Conexión de licencias en la nube.

- Una herramienta de supervisión analiza los datos para **activar alarmas** cuando se alcancen umbrales específicos y ante eventos específicos.

### ¿Qué debe esperar el cliente?

En caso de que el Servicio de Asistencia proactiva detecte un problema, se abre un caso automáticamente en el sistema CRM de Imagicle y el caso se procesa siguiendo los procedimientos estándar y el acuerdo de nivel de servicio.

En el caso de contratos ImagicleCare Platinum, se activa una alarma en la plataforma de administración de eventos durante 24 h de Imagicle solicitando la intervención del técnico disponible bajo llamada.

Prioridad y tiempo máximo de servicio	IMAGICLECARE GOLD Tiempo máx. de reacción*	IMAGICLECARE PLATINUM Tiempo máx. de reacción*
<b>CRÍTICO P1 – IMPACTO GRAVE</b> Aplicación/sistema comprometido. Pérdida importante del servicio.	< 60 minutos	< 60 minutos
<b>ALTO P2 – IMPACTO SIGNIFICATIVO</b> La aplicación/sistema se ejecuta de forma discontinua. Reducción del servicio.	< 2 horas laborables	< 2 horas laborables
<b>MEDIO P3 – IMPACTO MENOR</b> La aplicación/sistema se ejecuta con una pérdida moderada de los servicios. Los expedientes permiten continuar trabajando sin daños.	< 4 horas laborables	< 4 horas laborables
<b>BAJO P4 – IMPACTO MÍNIMO/NINGÚN IMPACTO</b> La aplicación/sistema se ejecuta sin o con poca obstrucción del servicio.	< 8 horas laborables	< 8 horas laborables

\*\* El tiempo máximo de reacción se calcula considerando los horarios de oficina de Imagicle, que son diferentes según si se trata de América, Europa u Oriente Medio. Consulte la sección Horarios y período de funcionamiento del servicio para obtener más información.

Los clientes recibirán una notificación acerca de lo siguiente:

### 1. Degradación del servicio

Un problema de funcionamiento o comportamiento inusual de los procesos Imagicle pueden ocasionar una degradación o interrupción del servicio.

EVENTOS SUPERVISADOS	NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Caída de la pila VoIP en Imagicle UC Suite	CRÍTICO P1	< 1 hora
Caída de una de las aplicaciones con licencia	CRÍTICO P1	< 1 hora
UC Suite en modo de Alta disponibilidad y experimentando <b>un problema en el proceso de replica</b>	MEDIO P3	< 4 horas

### 2. Saturación del espacio en el disco

La saturación de la **Base de datos** y del **Disco** puede ocasionar una degradación o interrupción del servicio.

EVENTOS SUPERVISADOS	NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Espacio en el disco disponible para UC Suite <b>agotándose</b>	BAJO P4	< 8 horas
Espacio en el disco disponible para Imagicle UC Suite <b>cerca de llegar a saturación</b>	MEDIO P3	< 4 horas
Espacio en la base de datos disponible para Imagicle UC Suite <b>agotándose</b>	BAJO P4	< 8 horas
Espacio en la base de datos disponible para Imagicle UC Suite <b>cerca de llegar a saturación</b>	MEDIO P3	< 4 horas

### 3. Saturación de capacidad

Tras alcanzar el número máximo de **canales o usuarios** disponibles por aplicación, su uso puede inhibirse para otros usuarios.

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Agotamiento de canales	MEDIO P3	< 4 horas
Sobrecarga de licencias	MEDIO P3	< 4 horas
Sobrecarga de licencias	MEDIO P3	< 4 horas

### 4. Error de conexión a la nube

Si el sistema deja de enviar información, puede **desconectarse** de Imagicle Cloud y provocar un problema de funcionamiento o interrupción del servicio.

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
IAS no puede comunicarse con api.imagicle.com.	CRÍTICO P1	< 1 hora

## Requisitos

La Asistencia proactiva estará disponible a partir de marzo de 2020 para todos los clientes con:

1. Imagicle UC Suite, versión **Winter '20 o posterior**
2. **Imagicle UC Suite conectado a la nube**
3. **Imagicle Cloud** a través del Portal de licencias

## **Experto de asistencia técnica**

El plan ImagicleCare Platinum también incluye un ingeniero de soporte técnico de Imagicle que supervisará y prestará asistencia técnica al cliente a través de:

- la planificación de llamadas trimestrales para comprobar que el cliente saca el máximo provecho de Imagicle UC Suite
- la planificación de actualizaciones, migraciones y revisiones y recomendaciones de configuración
- la supervisión de todos los incidentes registrados para facilitar una gestión y resolución de los mismos de forma oportuna y con gran calidad
- la realización de análisis de los casos de asistencia para detectar problemas críticos que ayuden a prevenir problemas recurrentes

**Este servicio estará disponible a partir de abril de 2020**

## **Garantía y asistencia de los productos de hardware**

A todos los productos de hardware vendidos por Imagicle se aplica la garantía del fabricante.

En caso de avería, el servicio de asistencia técnica pondrá en contacto al cliente con el fabricante para proceder a la sustitución bajo garantía o cuantificar el coste de reparación en caso de haber vencido la garantía.

## Responsabilidad del cliente

- El Cliente garantiza que los sistemas Imagicle se utilizan y mantienen de forma conforme a lo descrito en la documentación proporcionada con el Producto.
- Imagicle no es responsable de ofrecer asistencia para productos de terceros no proporcionados por Imagicle.
- En caso de que un problema se identifique como relacionado con productos de terceros, el equipo de asistencia de Imagicle puede continuar y continuará el procedimiento de solución de problemas una vez corregido el problema específico del tercero. El Cliente es responsable del acuerdo de asistencia del tercero.
- El Cliente se compromete a actualizar el software a la versión más reciente.
- El Cliente rellenará el formulario de solicitud de asistencia y agregará la información necesaria cuando envíe una nueva solicitud de ticket.
- El Cliente proporcionará conectividad al producto con el fin de conceder a Imagicle una conexión de datos para que pueda realizar las tareas de asistencia remota y mantenimiento. El Cliente e Imagicle acordarán las medidas de seguridad necesarias para impedir el acceso no autorizado; sin embargo, solo el Cliente puede ser responsable en materia de seguridad de red.
- Imagicle no se conectará a la red del Cliente sin la autorización previa de este y dicha conexión solo se usará con fines de ofrecer la asistencia técnica.
- El Cliente se comprometerá, tal como lo solicite Imagicle, a cooperar en la investigación del problema y proporcionar acceso electrónico al producto. En caso de que el Cliente no proporcione dicha conectividad o se demore en hacerlo, Imagicle no será responsable de esta reducción del servicio durante el período correspondiente de omisión o demora.
- El Cliente está obligado a pagar la tarifa acordada en el plazo estipulado.
- Imagicle no puede proporcionar y no proporcionará asistencia hasta que se hayan satisfecho las tarifas acordadas.

## Condiciones ulteriores

Imagicle no puede proporcionar y no proporcionará asistencia técnica en los siguientes casos:

- En caso de que el Cliente final modifique, dañe o cambie el producto o parte del mismo, especialmente si el Cliente usa software o hardware no certificado como totalmente compatible con los productos Imagicle sin un permiso explícito del servicio de asistencia técnica de Imagicle.
- Para cualquier producto que haya alcanzado el estado de producto "Al final de su vida útil" (EOL) y para el que, por tanto, ya no se ofrezca asistencia. Puede comprobar en [www.imagicle.com/go/EOL](http://www.imagicle.com/go/EOL) las fechas de los productos "Sin asistencia".
- Para cualquier producto no cubierto con un contrato de asistencia válido.
- Para cualquier problema ocasionado por: accidente, transporte, negligencia o uso inadecuado; alteración; modificación del producto; entorno de instalación no adecuado; uso de material o suministros no conformes con las especificaciones; ingeniería de software del producto diferente de los propósitos especificados para los que se ha diseñado el software; problemas debido a negligencia, abuso o distracción del Cliente.
- Si el producto se ha usado en sistemas diferentes de los especificados para el producto. Imagicle no será responsable de cualquier modificación que el Cliente pueda haber realizado para utilizar el producto.