



Acuerdo de Soporte de Adistec

Condiciones Generales

Por la adquisición de un producto de Adistec Integrated Solutions (“AiS”), usted (“Cliente”) adquiere el derecho a solicitar soporte técnico según las condiciones y alcances generales indicados en el presente acuerdo, así como también en los anexos que puedan corresponder. Los servicios y apoyo indicando en el Acuerdo de Soporte de Adistec (“AsA”) son brindados a través de Adistec Total Support (“ATS”), la unidad de soporte de Adistec enfocada totalmente en brindar un servicio de asistencia integral a los clientes de Adistec.

A través de ATS, cualquier persona autorizada de su organización, puede solicitar asistencia indicando el fallo o incidente y qué equipamiento está involucrado. Nuestros especialistas realizarán todas las actividades necesarias para solucionar el inconveniente en el menor tiempo posible según la cobertura de soporte del presente acuerdo.

1. Definiciones

Se utilizarán las siguientes definiciones para detallar el alcance del nivel de servicio y soporte ofrecido en el presente documento:

- **Solicitud de soporte:** Requerimiento de apoyo solicitado por el cliente para la resolución de un incidente.
- **Cobertura Horaria:** Período de tiempo durante el cual existe la disponibilidad de atender las solicitudes de servicio y la ejecución de las actividades relacionadas con la misma.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido entre el inicio de una solicitud de soporte y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- **Envío de Piezas:** Envío de piezas con el motivo único de reemplazar las piezas dañadas por los repuestos enviados.
- **Cambio de Piezas:** Proceso para el reemplazo de una o más piezas dañadas por piezas de repuesto en las instalaciones del cliente.
- **Cobertura Geográfica:** Hace referencia a la ubicación geográfica donde el AsA brinda cobertura.
- **FAK:** Acrónimo de First Aid Kit. Este es un conjunto de piezas de repuesto ofrecidas al cliente, que permite acelerar la resolución de un incidente evitando el tiempo de espera para realizar el cambio de una pieza. Para ello se utilizando un repuesto del kit mientras que se realiza el envío de la pieza por RMA.
- **Pieza de Repuesto:** También denominado genéricamente como partes y piezas o repuesto, se denomina a un componente de hardware en forma total o parcial (como una pieza en su conjunto o como parte de una pieza mayor) que se utilizará para reemplazar un componente dañado.
- **Soporte de Nivel Uno:** Se refiere al conjunto de acciones que pueden ser ejecutadas por el personal de soporte de ATS (incluyendo, pero no limitándose a) la recolección e identificación de errores en registros, respuestas a inquietudes relacionadas a la instalación, configuración, uso, aislamiento e identificación de problemas, revisión de fallos para la resolución de problemas conocidos basándose en el análisis de la documentación oficial del fabricante.
- **Soporte de Nivel Dos:** Hace referencia al conjunto de acciones que pueden ser ejecutadas por el personal de soporte de ATS para recrear el incidente con el objetivo de proporcionar una solución o conjunto de soluciones aceptables.
- **Soporte de Nivel Tres:** Se refiere a los servicios de soporte brindados por el fabricante que corresponda, en forma directa al cliente o a través de ATS para resolver problemas que pueden ser el resultado de un defecto de fábrica (incluyendo pero no limitando a diseño o de fabricación de la solución) o el resultado de una compleja interacción entre el software o el hardware del producto adquirido y que requiera un conocimiento interno para determinar el fallo y efectuar una o más acciones orientadas a la resolución del problema reportado.

- **NBD:** Periodo de tiempo que indica que una acción o tarea para la resolución de una solicitud de soporte será ejecutado como máximo durante el día hábil siguiente
- **Día Hábil:** Se refiere a los días laborables que comprende la jornada laboral (lunes a viernes). Los días feriados (por cualquier motivo legal), los sábados y domingos se consideran días no hábiles.
- **Horas Hábiles:** Se entiende como periodo de tiempo en el que ocurre la jornada laboral (9:00 a 18:00 durante días hábiles).
- **8 x 5:** Esto implica que la cobertura de soporte se brinda de lunes a viernes (días hábiles) de las 8:00 AM a 20:00 PM. No se brinda soporte durante fines de semana o feriados legales nacionales (ya sean laborables o no).
- **7 x 24:** Esto implica que la cobertura de soporte se brinda de todos los días del año (incluyendo sábados, domingos y feriados de todo tipo) durante las 24 horas del día.
- **Escalamiento Preferente:** El caso se escalará al siguiente nivel de forma más rápida debido a que posee una prioridad mayor frente a otro caso con el mismo nivel de severidad.
- **MSRP:** Acrónimo de precio de venta al público sin impuestos
- **RPO:** Acrónimo de Recovery Point Objective. Se refiere al lapso de tiempo que transcurre entre el momento de la pérdida de información y el momento en que termino la última copia de seguridad o último punto de restauración de los datos.
- **RTO:** Acrónimo de Recovery Time Objective. Es el lapso de tiempo entre la pérdida de datos y su recuperación.

2. Periodo de Cobertura

El periodo de cobertura a través del AsA está sujeta al periodo de garantía y soporte adquirido al momento de la compra, que figura en la factura de compra y comienza a partir de la fecha indicada en la misma.

3. Cobertura Geográfica

Adistec se reserva el derecho de negar solicitudes de garantía o de soporte (incluyendo envío de hardware de reemplazo) en determinadas ubicaciones geográficas a pesar que el producto adquirido tenga cobertura por garantía o soporte. Adicionalmente es posible que en algunas de las ubicaciones geográficas que tienen cobertura del AsA no se pueda cumplir con los niveles de servicio y soporte, ya sea en forma total o parcial, sin importar del nivel de soporte adquirido.

Las limitaciones a los niveles de soporte adquiridos por el cliente en función de la ubicación geográfica figuran en la siguiente dirección:

<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support-cobertura.aspx>

Adistec se reserva el derecho de cambiar las limitaciones de las ubicaciones a su sola voluntad y solamente se obliga a publicarla en la URL antes mencionada.

4. Clasificación de urgencia e impacto

ATS se basa en la matriz bidimensional de urgencia e impacto de ITIL para asignar la prioridad de un incidente.

La clasificación o asignación de la prioridad se gestión según el nivel de impacto y urgencia del incidente. El modelo está basado en la siguiente formula:

$$P = I \times U$$

Donde el Impacto (I) sería la importancia del incidente reportado y la Urgencia (U) la rapidez con la que el negocio necesita una solución y dando como resultado la Prioridad (P).



IMPACTO: El impacto es como se mide la afectación de los sistemas del cliente al surgir una incidencia, problema o cambio.

A continuación, se detalla los niveles de impacto que usa ATS:

- **ALTO:** Impacta a todos los usuarios o a toda la organización, impidiendo la continuidad del negocio
- **MEDIO:** Impacta a una gran parte de los usuarios o la organización y ocasiona un impacto significativo en la continuidad del negocio, sin embargo sigue operativo con un nivel muy reducido
- **BAJO:** En este caso el impacto es a nivel individual o de un pequeño grupo y no tiene impacto alguno en el negocio.

URGENCIA: Es la medida de tiempo en donde un incidente tendrán un impacto en los sistemas del cliente, la organización o el negocio y se requiere de un lapso de tiempo definido para su resolución. A continuación, se detalla los niveles de impacto que usa ATS:

- **ALTO:** Requiere de resolución lo antes posible
- **MEDIO:** Requiere una resolución en un tiempo corto, pero no inmediato
- **BAJO:** El factor tiempo para la resolución no es influyente

A. Niveles de Prioridad

URGENTE: Incidente mayor donde la totalidad de los sistemas o plataformas involucradas se encuentran afectadas y no brindan servicio.

ALTO: Incidente donde uno de los sistemas o plataformas involucrados se encuentra caída, teniendo un significativo impacto en los servicios que presta; o donde varios sistemas o plataformas se encuentran con performance reducida, teniendo como resultado un significativo impacto en los servicios que prestan los sistemas o plataforma.

MEDIO: Incidente donde una parte individual de un sistema o plataforma se encuentra con performance reducida o intermitente, no afectando en mayor medida la capacidad de brindar servicio por parte del sistema o plataforma.

BAJO: Solicitud de soporte por cualquier situación que no tiene impacto en la funcionalidad o performance del sistema o plataforma. Por ejemplo (pero no limitado a) consulta de información general, petición de seguimiento o mantenimiento.

5. Cobertura de Soporte

Adistec entregará partes y piezas para reemplazar aquellas con defectos de materiales o de fabricación de los productos adquiridos a Adistec, que sean cubiertos por la garantía bajo las condiciones del AsA. Este proceso se realizará en forma directa, o a través de los procedimientos establecidos por el fabricante original según corresponda.

Adicionalmente los clientes que tengan contratada la cobertura denominada “Total Support”, pueden contactarse con ATS para solicitar apoyo para resolver incidentes o problemas con sus productos. El equipo de soporte de ATS brindara apoyo y trabajara para la resolución de incidente; esta resolución puede ser (pero no se limita a) la ejecución de un workaround, aplicar un parche o cambio de firmware, reemplazo de partes entre otras acciones.

6. Resolución de solicitudes de soporte

Adistec se compromete a utilizar todos los esfuerzos comerciales razonables para solventar los incidentes lo antes posible, sin embargo no asegura bajo ningún motivo un plazo de tiempo para la resolución de una solicitud de soporte. Además, se compromete a cumplir con los plazos y condiciones de los términos del AsA (incluyendo los niveles de servicio, horario y cobertura), pero no garantiza el cumplimiento de los mismos.

El especialista de soporte de ATS ejecutará una serie de actividades para ayudar a diagnosticar el problema y determinar la naturaleza del problema (sea de hardware, software o ambos). Es posible que se le solicite al Cliente agregar, cambiar o remover hardware, manipular software o realizar otras actividades de diagnóstico.

Una vez establecido el diagnostico, el especialista de soporte de ATS brindara las alternativas para la resolución del incidente.



A. Problemas relativos al Hardware

Una vez que el especialista de soporte de ATS determine cuál es la pieza afectada, puede ser que se resuelva el incidente a través de un parche, actualización o configuración ya sea del firmware, driver o cualquier otra solución lógica. En caso que el diagnóstico indique que se requiera un cambio de una pieza o parte, ATS autorizará el proceso de RMA la pieza afectada y se lo informará al cliente.

Para proceder al reemplazo de una pieza por RMA, Adistec a su solo criterio seleccionará alguno de los procedimientos establecidos para este fin como se indican a continuación:

- Uso de FAK
- Envío de Piezas
- Cambio de Piezas

Será responsabilidad del cliente realizar el apagado de equipo al cual se le realizará el cambio de pieza en caso de ser necesario; el personal de Adistec no está autorizado para realizar el apagado del equipo del cliente. (Ver la cláusula "14. Limitación de Responsabilidad" para más detalle).

Adistec se transformará automáticamente en el propietario de la pieza dañada una vez retirada del equipo original. En caso que el Cliente desee retener la propiedad de las piezas dañadas originales, podrá solicitar a Adistec la compra de las mismas, para lo cual Adistec le emitirá una factura por el valor MSRP de dicha pieza y en este caso cesa la obligación de entregar la pieza dañada.

Adistec se reserva el derecho de utilizar piezas de repuesto idénticas o cuya funcionalidad es equivalente a la original asegurándose en este caso que no hay pérdida de performance. Adicionalmente Adistec podrá utilizar repuestos nuevos o reacondicionadas para reemplazo de piezas dañadas cubiertas por la garantía.

I. Uso de FAK

En este caso, el especialista de soporte de ATS solicitará al cliente el uso de una pieza de repuesto de su FAK para realizar el reemplazo por un componente dañado, posterior a esto Adistec proporcionará al Cliente de una nueva pieza de repuesto para completar el FAK. Para ello Adistec ejecutará el proceso de “Envío de Piezas”.

II. Envío de Piezas

Adistec enviará la pieza de repuesto al cliente sin cargo alguno, para que este realice el reemplazo de la misma y devuelva la pieza dañada.

Adistec se reserva el derecho de enviar las piezas desde cualquiera de los almacenes de repuestos en la región, realizando los mayores esfuerzos comercialmente razonables para brindar estas piezas desde la ubicación más cercana con disponibilidad de la pieza, y a través de los medios de transporte homologados por Adistec más rápidos, o que ofrezcan en menor tiempo de transporte.

Los costos de envío de los repuestos y el retorno de los mismos son cubiertos por Adistec en su totalidad salvo las excepciones establecidas según la ubicación geográfica, reguladas por las condiciones y excepciones que figuran en la cláusula 3 “Cobertura Geográfica”.

El plazo de entrega de los repuestos puede variar según los procesos aduaneros locales, Adistec realizará todos los esfuerzos comerciales razonables para que estos plazos sean los menores posibles, pero no garantiza o asegura una fecha de entrega de los repuestos.

III. Cambio de Piezas

Adistec proveerá a su solo criterio de un servicio de reemplazo en sitio sin cargo (pueden aplicar restricciones¹). Este procedimiento implica que ATS envíara a un técnico a las instalaciones del cliente para realizar en forma presencial el reemplazo de la pieza dañada por una pieza de repuesto.

¹ Según las limitaciones de la cláusula 3 “Cobertura Geográfica”



B. Devolución de piezas de repuesto

En el caso que se ejecute el procedimiento de “Uso de FAK” o “Envío de Piezas”, las devoluciones de las partes afectadas serán coordinadas con el cliente, las mismas deberán retornarse como máximo antes del tercer día hábil a la recepción confirmada de la pieza de reemplazo.

Las piezas devueltas deben coincidir exactamente con la cantidad, tipo y números de serie reportados al momento de solicitar soporte técnico. En caso que no sea devuelta la pieza dentro del plazo antes indicado, la cantidad de unidades no coincida o la pieza devuelta no coincida, el cliente recibirá una factura por valor MSRP vigente del repuesto, así como los gastos de envío asociados, la misma tendrá que pagarse antes de los siguientes 15 días corridos luego de emitida; de no ser pagada esta factura, automáticamente la participación del cliente en el AsA será suspendida perdiendo el derecho a solicitar soporte hasta que no se regularice la situación.

C. Problemas relativos al software

ATS no será responsable por la resolución de incidentes de software salvo que se indique expresamente en el AsA o en sus anexos, donde se indicará bajo qué condiciones ATS asumirá dicha responsabilidad para con el cliente.

Si existiese el escenario donde el equipo de ATS tome la responsabilidad en la resolución de un incidente relacionado a software, se realizarán todos los esfuerzos razonables para solucionar el incidente, en caso que se requiera escalar con el soporte técnico del fabricante correspondiente, será total responsabilidad de ATS realizar este escalamiento, gestionar el mismo y aplicar las recomendaciones del soporte del fabricante.

Para los incidentes donde ATS no es responsable de la resolución se compromete de igual forma en aplicar todos los esfuerzos razonables para apoyar en resolver el incidente, sin embargo la responsabilidad de solucionar el problema recaerá en el soporte técnico del fabricante de software en cuestión según su propio contrato de soporte. Si el cliente lo autoriza, ATS será el punto focal para centralizar todos los esfuerzos y acciones para la resolución del problema, realizando la apertura del incidente en el soporte técnico oficial del fabricante y brindando apoyo al Cliente para realizar las acciones recomendadas por dicho soporte. Para que ATS pueda brindar apoyo en esta situación, es necesario que el cliente cuente con un contrato de soporte válido con el vendor de dicho software.



7. Solicitud de soporte

Podrá solicitar asistencia a través de los siguientes medios de comunicación homologados:

VÍA EMAIL: totalsupport@adistec.com

POR TELÉFONO

- Argentina +54 11 48943086
- Brasil +55 1135040650 // 0800-234-7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

Los costos por la realización de las llamadas telefónicas son de cargo del cliente en todos los casos, pero el cliente puede solicitar que se lo llame directamente.

VIA WEB: <http://adistec.com/ar/adistec-total-support.aspx>

VIA CHAT: <http://adistec.com/ar/adistec-total-support.aspx>

VIA WHATSAPP: +56 9447336356

Para realizar la apertura de una solicitud de asistencia se requiere la siguiente información:

- **Nivel de Severidad***
- **Datos de contacto***
 - Nombre
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico
 - Dirección (Dirección, Ciudad y País)
- **Soft Serial Number - SSN***
- **Descripción del Problema**
 - Detalle del fallo*
 - Logs, captura de pantalla

Al informar de un problema, por favor proporcione tantos ítems como sea posible. Los ítems marcados con * son mandatorios y requeridos para la apertura de la solicitud de asistencia.



A. Idiomas

El usuario podrá recibir servicio de soporte en idioma español, portugués e inglés únicamente. Dada la dinámica de los turnos de soporte, Adistec no podrá garantizar que el especialista que sea asignado a su caso pueda comunicarse en un idioma específico, sin embargo; si usted lo desea podrá solicitar que le atienda el especialista que hable el idioma solicitado, no obstante es importante saber que esto puede afectar los tiempos de respuesta sin que Adistec sea responsable o deba cumplir con los SLA.

8. Términos Generales

Adistec se reserva el derecho de cambiar los términos de cobertura del AsA a su sola voluntad, estándose obligado únicamente a informar del cambio en la siguiente dirección:

<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Adistec se reserva el derecho de cambiar la clasificación de severidad para un incidente o solicitud de soporte a su sola voluntad, basándose en la clasificación indicada en la sección “Niveles de Prioridad” (en la cláusula 4, sección A).

Los niveles de servicio y plazos estipulados en el AsA se aplicarán en forma individual por cada unidad sin importar su tipo, no siendo acumulable el período de tiempo entre los diferentes productos adquiridos por el cliente.

Adistec se reserva el derecho de cumplir las obligaciones indicadas bajo el AsA en forma total o parcial con recursos propios directamente o a través de terceros, sin necesidad del previo consentimiento del Cliente, con la condición de que las obligaciones emanadas del AsA para con el Cliente no sean en forma alguna disminuidas o eliminadas.

Las descripciones de productos o servicios de otras compañías en este documento, si las hubiera, se proporcionan solo para su comodidad. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de Adistec.

Adistec no se hace responsable sobre la exactitud de los productos y/o servicios de terceros mencionados en este documento, ya que los mismos pueden cambiar con el tiempo. Si desea descripciones más detalladas de estos productos o servicios de terceros mencionados, por favor consulte con sus respectivos fabricantes o proveedores. Todas las demás marcas y nombres aquí mencionados pueden ser marcas registradas de sus respectivas empresas.

9. Transferencia de este acuerdo.

Sujeto a las limitaciones establecidas en el AsA, el Cliente puede transferir este acuerdo a cualquier otra persona civil o jurídica que adquiera del Cliente el equipamiento completo durante el periodo de vigencia del AsA según la cobertura y fecha indicada en la factura de compra original de Adistec.

Deberá tener en consideración que, si el equipamiento fuese trasladado a una ubicación geográfica distinta, es posible que existan restricciones de cobertura según figuran en la cláusula 3, en la sección “Cobertura Geográfica”.

Para un mejor nivel de servicio, se recomienda que en caso de realizar una transferencia de este acuerdo realice la apertura de un caso de soporte indicando que este AsA fue transferido a un nuevo propietario para actualizar los datos de registro.

10. Fuerza Mayor

El Cliente perderá la facultad de ante ATS con respecto de una infracción, demora u omisión en el cumplimiento de los términos y condiciones de este acuerdo si dicha infracción, demora u omisión en el cumplimiento fuese atribuible a un evento de Fuerza Mayor o caso fortuito, incluyendo aquellos casos imprevistos imposibles de resistir, tales como naufragios, terremotos, captura por el enemigo, los actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos o aquellos resultantes de una guerra civil, insurrección o motín, incendio, inundación, explosión, terremoto, epidemia, pérdida irrecuperable del satélite, efectos de las manchas solares, huelgas nacionales de empleados o agentes, huelgas ilegales, y cualquier acto gubernamental, incluyendo aquellos actos u omisiones propios de cualquier organismo o autoridad gubernamental.

Ante un caso de Fuerza Mayor, ATS se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para seguir cumpliendo con los términos y condiciones del presente acuerdo, pero no puede asegurar y garantizar el cumplimiento de los mismos y el cliente entiende y asume que la cobertura y servicios de soporte pueden verse afectadas de diversas maneras como por ejemplo (pero no limitado al) alcance del soporte, disponibilidad del soporte, cobertura horaria, cobertura geográfica, disponibilidad de piezas de repuesto, entre otros durante la vigencia del evento de Fuerza Mayor y durante un periodo de tiempo razonable posterior a la finalización del evento de Fuerza Mayor.

11. Responsabilidades del Cliente

Adistec asumirá por defecto que la persona que realice la apertura de un caso de soporte tiene la autoridad para dicha acción, así como también para tomar decisiones relativas a la solución del incidente. En caso contrario, el Cliente debe informar por escrito la información del personal autorizado a solicitar soporte y tomar decisiones relativas al incidente a su nombre.

La participación del personal autorizado del cliente asignado al caso es crucial en este proyecto, por lo cual se espera una disponibilidad considerable de su tiempo, solventando las interrogantes y aplicando las acciones que surjan durante la ejecución de las actividades.

En caso de ser necesario realizar actividades en forma presencial en las instalaciones del cliente, se solicitará acceso a los siguientes recursos:

- Acceso al equipamiento durante y después de las horas normales de trabajo.
- Espacio de trabajo (escritorio, silla, acceso a punto de conexión eléctrica, etc.)
- Acceso a Internet y acceso a teléfono
- Acceso a accesorios o periféricos
 - Impresora
 - Monitor
 - Teclado y Ratón

En el caso que las actividades se realicen en forma remota, el equipo de ATS requiere y asume que el cliente brindará todos los accesos necesarios para la correcta realización de las tareas, esto incluye y no se limita a la modificación en las configuraciones de redes para el acceso remoto, hardware o equipamiento necesario, credenciales, etc.

El Cliente será responsable de retirar de su ambiente de producción cualquier acceso remoto que haya sido habilitado para el personal de ATS una vez que las actividades hayan culminado.

El Cliente será responsable de modificar las contraseñas de las cuentas administrativas utilizadas durante las actividades.

El cliente deberá mantener el software y hardware en las versiones mínimas especificadas por ATS o por los fabricantes correspondientes para acceder a la cobertura del AsA. También será competencia del cliente realizar las actualizaciones de software, parches o similares según sea requerido para cumplir con los requisitos de soporte.



Para la resolución de un incidente, es posible que el personal de ATS requiera acceso a hardware o software no vendido por Adistec. Bajo este supuesto, puede ser que las garantías de los fabricantes puedan quedar anuladas si cualquier otra persona que no sea parte del soporte oficial del fabricante accede al mismo, por lo cual será responsabilidad del cliente de garantizarle a ATS que esta situación no impactará los términos de servicio del AsA, que no afectara dichas garantías o que si lo hace, ese efecto será aceptable para el Cliente. Adistec no asume ninguna responsabilidad por garantías de terceros o por cualquier efecto que los servicios de soporte brindados por ATS puedan tener sobre estas garantías.

12. Cancelación del AsA

ATS puede a su sola voluntad cancelar el AsA con el Cliente en cualquier momento por cualquiera de las siguientes razones:

- El cliente se niega a cooperar con el especialista de soporte (ya sea en forma remota o presencial)
- El cliente se niega a brindar acceso remoto al equipamiento.
- El cliente se niega a brindar acceso presencial al equipamiento.
- El cliente no cumple con todos los términos y condiciones establecidas en el AsA.
- Si las condiciones de la infraestructura física o lógica brindada para la utilización del equipamiento no son al menos las mínimas necesarias según los estándares de la industria para funcionar con normalidad.

En el caso que ATS cancele el presente AsA, se enviará por escrito un aviso con al menos 5 días hábiles indicando el motivo a la dirección de correo electrónico registrada del Cliente al momento de la venta.

13. Limitación o pérdida de la cobertura del AsA

La cobertura de soporte puede verse afectada, disminuida, limitada o anulado a raíz de las siguientes situaciones:

- Problemas causados por accidentes, maltrato, uso indebido
- Problemas generados por la alimentación eléctrica.
- Uso del equipamiento que no siga las instrucciones del producto.
- Incumplimiento de las instrucciones del producto o incumplimiento del mantenimiento preventivo.
- Problemas causados por el uso de accesorios, piezas o componentes no homologados por Adistec.
- Productos con números de serie faltantes o alterados.
- Desgaste natural normal
- Fallas cosméticas

Ante cualquiera de las situaciones planteadas con razones fundadas, ATS se reserva el derecho a anular total o parcialmente el alcance y/o cobertura de soporte, como así también modificar los niveles de servicio a su solo criterio sin que esto genere ningún derecho al cliente.

La cobertura de soporte puede verse afectada, disminuida o limitada en forma parcial o total, en el caso que el cliente retire una pieza del hardware original del equipo por su sola voluntad sin la autorización de ATS, en esta situación ATS se reserva el derecho a anular total o parcialmente el alcance y/o cobertura de soporte, como así también modificar los niveles de servicio a su solo criterio sin que esto genere ningún derecho al cliente.

En el caso que el cliente agregue una pieza de hardware de terceros (siendo está homologada o autorizada por ATS), no hay modificaciones a los alcances, condiciones y cobertura del soporte. Sin embargo, los términos de soporte no se extienden a la nueva pieza de hardware.

El equipo perderá en forma automática y sin derecho a reclamo alguno por parte del cliente la cobertura de soporte, si el mismo cambia, reemplaza u agrega componentes de hardware de terceros sin autorización de ATS.

Esta fuera de la cobertura del AsA la resolución de problemas de software de terceros por cualquier índole, como por ejemplo (pero no limitado a) problemas de compatibilidad entre hardware y software (incluyendo drivers o firmware), problemas de performance del software, etc.

14. Limitación de Responsabilidad

Adistec no será responsable por cualquier daño subyacente o derivado, por cualquier actividad de soporte que implique un cambio o modificación ya sea a nivel de hardware o software para la resolución del incidente o solicitud de soporte.

En caso de cambio de un repuesto, la única obligación adicional de Adistec es realizar la configuración de acuerdo a la manera en que originalmente su producto fue adquirido, sujeto a las actualizaciones aplicables únicamente. Cualquier otra modificación o configuración adicional no serán cubiertas por los alcances del AsA (incluyendo, pero no limitado a) como por ejemplo re-instalación de sistema operativo, hipervisor o software de cualquier tipo, migración de datos o máquinas virtuales, configuración de hardware adicional como tarjetas de expansión, equipos de comunicación, etc.

Salvo por lo expresamente indicado en las condiciones del AsA y por las condiciones permitidas por la ley, Adistec no será responsable por ninguna indemnización derivada de daños y perjuicios directos, especiales, incidentales o emergentes que se deriven de cualquier incumplimiento del presente documento o sus anexos, incluyendo pero no limitado a cualquier pérdida o daño por falta de uso; pérdida o daño a los ingresos; pérdida de utilidades actuales o futuras (incluyendo la pérdida de utilidades por cualquier acuerdo), daño o pérdida o deformación de datos; o cualquier pérdida o daño indirecto o emergente con independencia de su causa, incluyendo el repuesto de equipo y propiedad, cualquier costo de recuperación, programación o reproducción de cualquier programa o dato almacenado entre otros.

A. Salvaguarda de la información

El cliente será total y absolutamente responsable por el almacenamiento y disponibilidad de (pero no limitado a) la información, máquinas virtuales, aplicaciones o datos lógicos de cualquier tipo contenidos que almacene en su equipamiento. También será responsable por realizar las copias de seguridad correspondientes según sus necesidades (basados en su RTO/RPO), verificar que las mismas sean accesibles y no están corrompidas, siendo que en caso necesario se puedan usar para restaurar la información.

Adistec no será responsable por la disponibilidad o acceso de (pero no limitado a) la información, máquinas virtuales, aplicaciones o datos lógicos de cualquier tipo contenidos en los equipos vendidos al Cliente, ni por (pero tampoco limitado a) su mantenimiento, respaldo, almacenamiento o migración.



Al momento de solicitar soporte con ATS, el cliente debe tener todas las copias de seguridad necesarias de (pero no limitado a) la información, máquinas virtuales, aplicaciones o datos lógicos de cualquier tipo como así también de la configuración del hardware, sistema operativo y aplicaciones ya que Adistec y/o ATS no es responsable por ningún motivo ni bajo ninguna situación por posibles pérdidas de información (ya sea total o parcial), a raíz de una actividad de soporte con el objetivo de resolver un incidente o solicitud de soporte

ATS está facultado para solicitar por escrito al Cliente, la confirmación de que ha realizado todas las copias de seguridad pertinente o, por el contrario, que la copia de seguridad no es necesaria. Si el Cliente decidiera no responder por escrito ante esta solicitud, ATS puede a su solo criterio no brindar soporte ya que no están dadas las condiciones para asegurar la integridad de la información del cliente y el riesgo que eso representa para Adistec.

B. Restauración del equipamiento

Ante un posible fallo de hardware (por ejemplo, pero no limitado a fallo en los discos duros, caída del clúster, etc.) o por cualquier otro motivo que resulte en pérdida de datos o de la configuración ya sea de aplicaciones o del equipamiento, el cliente será responsable de reinstalar el software, datos e información de sus respaldos. La recuperación o reinstalación de software, datos e información no serán cubiertas por los alcances del AsA.

C. Apagado y desconexión de los equipos

En caso de ser necesario el apagado de un equipo o su desconexión de la red de datos o de la red eléctrica para el cambio de una pieza dañada, o para la resolución de un incidente, el cliente es quien deberá realizar todas las acciones necesarias con este fin. El personal de ATS no está autorizado para realizar el apagado del equipo del cliente ni su desconexión física.

D. Excepciones a la garantía

A través del presente AsA se brinda una garantía limitada, la misma no cubre componentes que se desgasten con el uso como por ejemplo (pero no limitado a) pilas o baterías de (pero sin limitarse a) BIOS, Controladora RAID u otros componentes internos que requieran de una fuente de energía independiente. Tampoco la garantía cubre los cables de poder, cables de red ethernet, cables de fibra óptica o cualquier otro tipo de cable de uso externo.



E. Otras limitaciones

Adistec no se hará responsable por la disponibilidad de servicio del equipamiento vendido al Cliente (ya sea disponibilidad para brindar servicios, disponibilidad de los datos o acceso a los mismos entre otros) por cualquier fallo no intencional (“Bug”) ya sea reportado con anterioridad o no.

El cliente será responsable de mantener el equipamiento adquirido a Adistec actualizado, realizando el mantenimiento del hardware y software (por ejemplo, pero no limitado a actualizaciones de drivers, firmware, etc.) verificar que el equipo no esté afectado por fallos reportados ya sea por Adistec o los fabricantes de hardware y software de la plataforma adquirida.

No será responsabilidad de Adistec cualquier fallo inherente en el contexto donde los equipos cubiertos por el AsA estén interconectados o dependen, por ejemplo (pero no limitado a) fallos en el suministro de energía eléctrica, problemas relativos a la red de comunicación y los equipos de comunicación, uso indebido, modificaciones del software y/o hardware realizadas por el Cliente o terceros, etc.

Anexo A

Condiciones Particulares para vSAN Ready Nodes

Este anexo extiende o complementa los términos y condiciones generales del AsA con condiciones particulares para los productos bajo la denominación Adistec vSAN Ready Node Appliance (“VRN”).

1. Cobertura de soporte

En esta sección se detalla los horarios y cobertura de soporte brindado por ATS para la plataforma VRN.

COBERTURA DE SOPORTE TELEFÓNICO	
SEVERIDAD URGENTE	7 x 24
SEVERIDAD ALTA	7 x 24
SEVERIDAD MEDIA	7 x 24
SEVERIDAD BAJA	7 x 24

COBERTURA DE SOPORTE POR E-MAIL Y WEB	
APERTURA DE LA SOLICITUD DE SOPORTE	7 x 24
PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD DE SOPORTE	7 x 24



2. Niveles de Servicio

En esta sección se detallan los niveles de servicio ("SLA") sobre los cuales se gestionarán los incidentes.

TIEMPO DE RESPUESTA	
SEVERIDAD URGENTE	Hasta 1 Hora
SEVERIDAD ALTA	Hasta 2 Horas
SEVERIDAD MEDIA	Hasta 8 Horas
SEVERIDAD BAJA	NBD

TIEMPO DE ACTUALIZACIÓN	
SEVERIDAD URGENTE	Cada 30 minutos
SEVERIDAD ALTA	Cada 1 hora
SEVERIDAD MEDIA	Cada 24 horas
SEVERIDAD BAJA	Según Avance

ENVÍO DE PIEZAS	
SEVERIDAD URGENTE	NBD
SEVERIDAD ALTA	NBD
SEVERIDAD MEDIA	NBD
SEVERIDAD BAJA	NBD

CAMBIO DE PIEZAS	
SEVERIDAD URGENTE	NBD
SEVERIDAD ALTA	NBD
SEVERIDAD MEDIA	NBD
SEVERIDAD BAJA	NBD

3. Cobertura de soporte por Software

Según el tipo de licenciamiento adquirido la cobertura de soporte puede variar como se informa a continuación:

Licenciamiento OEM

Adistec será responsable por la resolución del problema y brindará la cobertura de primer y segundo nivel sobre los siguientes productos de VMware®:

- VMware® vSphere
- VMware® vCenter
- VMware® vSAN

Adistec asumirá esta responsabilidad siempre que dichos productos estén bajo el licenciamiento en modalidad OEM que viene embebido con el hardware, por más información ingresar a la siguiente dirección:

<https://www.vmware.com/support/support-resources/licensing/oem-help.html>

En caso de incidentes cuya complejidad sea alta, ATS se reserva el derecho a escalar el incidente al tercer nivel de soporte que será entregado por el soporte oficial de VMware®. En este caso, los plazos de SLA no pueden ser asegurados ni garantizados producto del escalamiento.

Otro licenciamiento

Para cualquier otro modelo o programa de licenciamiento de VMware® (por ejemplo, pero no limitado a EPP, VPP, ELA, etc.) ATS no está obligado a prestar soporte. Ante esta situación, ATS se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para apoyar a sus clientes con la apertura de un incidente con el soporte técnico oficial de VMware® y posteriormente brindando apoyo en la gestión del incidente y las actividades o acciones que el soporte de VMware® indique; pero ATS no es responsable por brindar una solución ni por los plazos, SLA, o soluciones brindadas por el soporte técnico oficial de VMware®.

4. Limitación o pérdida de la cobertura del software

La cobertura de soporte por el software podría verse afectada, disminuida, limitada o anulado a raíz de las siguientes situaciones:

- Productos de VMware® distintos a los mencionados en este anexo
- Instalación de versiones sin soporte oficial del fabricante
- Licencias no adquiridas a través de Adistec
- Productos con licencias de evaluación

Anexo B

Condiciones Particulares para DPA

Este anexo extiende o complementa los términos y condiciones generales del AsA con condiciones particulares para los productos bajo la denominación Adistec Data Protection Appliance (“DPA”).

1. Cobertura y Niveles de Servicio

En esta sección se detalla la cobertura geográfica y los niveles de servicio (“SLA”) sobre los cuales se gestionarán los incidentes.

	CANADA & USA	LATINOAMÉRICA
DPA QORESTOR	✓	✓
DPA VEEAM	-	✓

COBERTURA DE SOPORTE TELEFÓNICO		
SEVERIDAD URGENTE	8 x 5	7 x 24
SEVERIDAD ALTA	8 x 5	7 x 24
SEVERIDAD MEDIA	8 x 5	7 x 24
SEVERIDAD BAJA	8 x 5	7 x 24

COBERTURA DE SOPORTE POR E-MAIL Y WEB		
APERTURA DE LA SOLICITUD DE SOPORTE	7 x 24	7 x 24
PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD DE SOPORTE	8 x 5	7 x 24

TIEMPO DE RESPUESTA		
SEVERIDAD URGENTE	Hasta 4 Horas Hábiles	Hasta 4 Horas
SEVERIDAD ALTA	Hasta 8 Horas Hábiles	Hasta 8 Horas
SEVERIDAD MEDIA	NBD	Hasta 24 Horas
SEVERIDAD BAJA	Best Effort	Best Effort

ENVIO DE PIEZAS		
SEVERIDAD URGENTE	NBD	NBD
SEVERIDAD ALTA	NBD	NBD
SEVERIDAD MEDIA	NBD	NBD
SEVERIDAD BAJA	NBD	NBD

TIEMPO DE RESPUESTA		
SEVERIDAD URGENTE	NBD	NBD
SEVERIDAD ALTA	NBD	NBD
SEVERIDAD MEDIA	NBD	NBD
SEVERIDAD BAJA	NBD	NBD



2. Cobertura de soporte por Software

ATS puede brindar soporte sobre incidentes por fallos del software según las condiciones y limitaciones indicadas en esta sección.

Ante un fallo producto del cambio en la configuración o manipulación no debida del sistema operativo del DPA (ya sea Oracle® Linux o Microsoft® Windows Server) ATS se reserva el derecho de recomendar que se realice un formateo total y la re-instalación del software según su configuración original sin necesidad de realizar ningún procedimiento adicional de resolución.

DPA Qorestor:

Adistec es responsable por la resolución del problema y brindara la cobertura de primer y segundo nivel sobre los siguientes componentes de software de la plataforma DPA QoreStor:

- Oracle® Linux
- Quest® QoreStor

En caso de incidentes cuya complejidad sea alta, ATS se reserva el derecho a escalar el incidente al tercer nivel de soporte que será entregado por el Soporte Técnico de Oracle® o Quest®. Para ello, puede ser solicitado al Cliente los datos del contrato de soporte del software con el fabricante correspondiente.

Si se requiere escalar el caso ante el soporte del fabricante, los plazos de SLA no pueden ser asegurados ni garantizados debido al escalamiento.

DPA Veeam:

Según el tipo de licenciamiento adquirido, la cobertura de soporte puede variar como se informa a continuación:

Licenciamiento OEM

Adistec es responsable por la resolución del problema y brindara la cobertura de primer y segundo nivel sobre los siguientes componentes de software de la plataforma DPA Veeam:

- Microsoft® Windows Server
- Veeam® Backup & Replication



Adistec asume esta responsabilidad siempre que el componente de software Veeam este bajo el licenciamiento en modalidad OEM que viene embebido con el hardware.

En caso de incidentes cuya complejidad sea alta, ATS se reserva el derecho a escalar el incidente al tercer nivel de soporte que será entregado por el Soporte Técnico de Microsoft® y/o Veeam®. En este caso, los plazos de SLA no pueden ser asegurados ni garantizados producto del escalamiento.

Otro licenciamiento

Para cualquier otro modelo o programa de licenciamiento de Veeam®, ATS no está obligado a prestar soporte. Ante esta situación, ATS se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para apoyar a sus clientes con la apertura de un incidente con el soporte técnico oficial de Veeam® y posteriormente brindando apoyo en la gestión del incidente y las actividades o acciones que el soporte de Veeam indique; no obstante ATS no será responsable por brindar una solución ni por los plazos, SLA, o soluciones brindadas por el soporte técnico oficial de Veeam®.

3. Limitación o pérdida de la cobertura del software

La cobertura de soporte por el software puede verse afectada, disminuida, limitada o anulado a raíz de las siguientes situaciones:

- Productos de Veeam®, Quest®, Oracle® o Microsoft® distintos a los mencionados en este anexo
- Instalación de versiones sin soporte oficial del fabricante
- Licencias no adquiridas a través de Adistec
- Productos con licencias de evaluación.