

Soporte Técnico Avanzado

La garantía ofrecida por **Bidoop**, a través de su filial **Pragsis**, comienza en el momento de la puesta en producción de las soluciones contratadas por el cliente. En el presente documento se establecen los términos y condiciones del servicio de soporte y mantenimiento asociado a nuestras soluciones Big Data.

De acuerdo con la garantía asociada a nuestros productos, si se detecta una incidencia durante el período de garantía estipulado previamente, ésta deberá ser clasificada en relación a su **causa**:

- **Causas de corrección:** afecta a las incidencias que impliquen una modificación en el sistema de Bidoop Layer, independientemente de que sean responsabilidad directa de Pragsis. Estas modificaciones no serán consideradas como una actualización a versiones más recientes. Las actualizaciones pueden provocar cambios importantes en la API o incluso en la arquitectura de los componentes.
- **Causas evolutivas:** afecta a incidencias que puedan registrarse en el software de Bidoop Layer. No se tendrán en cuenta los problemas causados por una configuración incorrecta del sistema, ya que éstos serán responsabilidad del cliente una vez que los productos entren en producción. En el caso de que esto ocurra, esta incidencia se facturará de forma independiente.

Bidoop también establece una **tipología de incidencias** según el tiempo de respuesta en el que deben ser atendidas y solucionadas por nuestro personal técnico:

- **Incidencia Crítica:** incidencia que impide el registro de Logs.
- **Incidencia Alta:** incidencia que impide la gestión de eventos de Logs y el envío de alertas (por ejemplo, Nagios).

- **Incidencia Media:** incidencia que impide al usuario el acceso al panel de control del sistema de gestión/visualización, o que impide la interacción con el propio sistema.
- **Incidencia Baja:** cualquier otra incidencia que no implique una parada directa en el proceso de producción de la solución.

Se tendrán en cuenta los niveles críticos en la fase de requerimientos. Se proporcionará una descripción completa en la documentación, que será redactada durante la fase de asesoramiento.

Se establecen los siguientes **tiempos de respuesta** para cada tipología de incidencia:

Incidencia	Plazo máximo de resolución
Crítica	8 horas
Alta	2 días
Media	4 días
Baja	7 días

Advertencia: Todas estas incidencias se registrarán como horas de trabajo.

Bidoop habilitará un procedimiento para informar al cliente sobre incidencias. Éstas serán re-evaluadas más tarde por el equipo asignado al proyecto, que justificará la nueva evaluación.

El **soporte técnico** estará disponible a través de:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Sistema de tickets web de la Mantis de Bidoop.

Bidoop ofrece **3 niveles de soporte técnico**. En función de cada nivel, la incidencia será atendida por un equipo técnico con características diferentes:

- **Nivel 1:** Nivel inicial de soporte, responsable de asesorar al cliente en la solución de problemas básicos con el sistema de Bidoop Layer. Nuestros especialistas serán los encargados de recopilar y analizar información con el fin de determinar las causas de la incidencia registrada y de ejecutar las soluciones disponibles. Existe la posibilidad de que se modifique la prioridad del problema, elevando la asistencia si fuese necesario.
- **Nivel 2:** Nivel de soporte intermedio. El equipo técnico de este nivel es el responsable de apoyar al equipo de soporte de nivel 1 en la solución de problemas técnicos básicos, así como de investigar problemas más complejos, determinando las soluciones disponibles. Si la incidencia fuese novedosa y el personal de este nivel de soporte no fuese capaz de establecer una solución, la incidencia pasaría a ser investigada por los especialistas técnicos asignados al nivel 3.
- **Nivel 3:** Nivel de soporte más avanzado, responsable de la solución de las incidencias técnicas más complejas. El equipo de este nivel de soporte está integrado por profesionales expertos en el ámbito Big Data y responsables de asesorar a los equipos de soporte de nivel 1 y 2, así como de investigar y desarrollar soluciones para incidencias nuevas o más avanzadas.

Los técnicos de este nivel tienen la misma responsabilidad que los técnicos de nivel 2 en la revisión de las órdenes de trabajo y en la asignación de tiempos con el cliente, a fin de priorizar tareas y gestionar el tiempo de trabajo de forma eficiente.

El equipo de soporte nivel 3 deberá determinar primero si se debe solucionar o no la incidencia y si es necesario contactar con el cliente para solicitar más información. En el caso de incidencias críticas, los desarrolladores originales realizarán un análisis en profundidad sobre las

causas del problema. Si se determinase que la incidencia puede ser resuelta, los especialistas de nivel 3 serán los encargados de diseñar y desarrollar una o más alternativas de actuación, evaluarlas en un ambiente de prueba e implementar la solución más adecuada.

Cada incidencia será atendida inicialmente por los técnicos asociados al nivel 1 de soporte. En función del tipo de incidencia, ésta podrá ser redirigida directamente al nivel 2. En el caso de que la incidencia no pudiese ser resuelta en el plazo estimado debido a su complejidad, ésta escalaría hasta el nivel 3 de soporte.

Bidoop se compromete a poner a disposición de sus clientes equipos técnicos locales de nivel 1 y 2, independientemente de su localización geográfica. Las incidencias operadas por personal técnico de nivel 3 deberán ser gestionadas desde una oficina de operaciones de Bidoop.

Ej. En el caso de registrarse una incidencia en Francia, ésta será gestionada por equipos locales de nivel 2 y 3. Si la incidencia requiriese la actuación de técnicos de soporte de nivel 3, la incidencia deberá ser trasladada a la base de operaciones de Bidoop en Madrid, España (oficina central de Bidoop en Europa).