

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR DE ESRI

Esri España Soluciones Geoespaciales S.L., Calle Emilio Muñoz 35, 28037, Madrid • TEL 91 559 43 75 • FAX 91 010 86 65

ARTÍCULO 1 — DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Este documento describe las obligaciones de Esri con los usuarios de Productos Esri no modificados, incluyendo productos de la familia ENVI, para el conjunto del territorio español. Esri proporciona las siguientes ventajas asociadas al Mantenimiento de las licencias: Soporte Técnico, nuevas versiones de software, *hot fixes*, parches y actualizaciones de software. Estas ventajas podrían variar en función del producto o del programa contratado. Para obtener más detalles acerca del Mantenimiento, contacte con el Servicio de atención al Cliente de Esri o visite la página web: www.esri.es

ARTÍCULO 2 — DEFINICIONES

Los términos usados en este documento se definen como sigue:

- a. **"Actualizaciones de Software"** es una colección de archivos que mejoran o corrigen un Producto y que el cliente tiene disponible para su descarga durante el Periodo de Mantenimiento.
- b. **"Cliente"** se refiere a la entidad española a quien Esri ha licenciado uno o más Productos.
- c. **"Hot Fix"** es una corrección puntual en un área funcional específica crítica para un cliente determinado (por ejemplo, que provoque que la producción se detenga). Esri enviará el *Hot Fix* a sus clientes tan pronto como se verifique la viabilidad técnica de la solución y entregará documentación con la corrección urgente, la cual identificará claramente los problemas técnicos abordados y las limitaciones si las hubiera. Esri lleva a cabo pruebas limitadas sobre las correcciones urgentes antes de proporcionarlos a sus clientes y los incorporará en los *Service Packs* posteriores. Los *Hot Fixes* no añaden nuevas funcionalidades, y solo funcionarán con el tipo y versión del producto Esri asociado.
- d. **"Oferta de Renovación del Mantenimiento"** se refiere a la notificación que envía Esri a sus clientes noventa (90) días antes de la fecha de caducidad del servicio de mantenimiento. La oferta de renovación del mantenimiento se enviará vía e-mail o fax y enumerará el tipo de productos de Esri a renovar, la cantidad de licencias, el tipo de Mantenimiento al que se tiene derecho, la fecha de vencimiento del mantenimiento, así como el importe de dicho servicio.
- e. **"Parche"** se refiere a una única solución (ver *Hot Fix*) o a un conjunto de correcciones relacionadas con un área funcional específica del producto Esri que, a diferencia de un *hot fix*, se aplicará a muchos clientes de Esri. Una vez que se ha publicado un parche, se incorporará en posteriores *Service Packs*. Esri lleva a cabo pruebas limitadas sobre los parches antes de proporcionarlos a sus clientes. Los parches no añaden nuevas funcionalidades y solo funcionarán con el tipo y versión del producto Esri asociado.

- f. **“Producto(s)”** se refiere a los productos no modificados de Esri con derecho a algunos o todos los beneficios licenciados al cliente, sujeto a los términos y condiciones del acuerdo de licencia firmado con el cliente (si lo hubiere), o al contrato de licencia que se encuentra en: http://www.esri.com/~media/Files/Pdfs/legal/pdfs/mla_e204_e300/spanish (para versiones anteriores, visite <http://www.esri.com/legal/software-license>).
- g. **“Caso de Soporte Técnico”** es un registro en los sistemas de Esri que contiene notas técnicas y documentación de todas las interacciones realizadas entre el cliente y los servicios de soporte de Esri al respecto de un problema técnico, duda o dificultad determinada. Cada Caso de Soporte Técnico lleva asociado un número de identificación único para su referencia y seguimiento vía My Esri (Portal de Atención al Cliente de Esri) bajo el que quedarán registradas todas las comunicaciones al respecto.

ARTÍCULO 3 — PAGO, RENOVACIÓN Y EXPIRACIÓN.

3.1 Pago. Esri ofrecerá automáticamente Mantenimiento durante los primeros doce (12) meses consecutivos a partir de la fecha de adquisición de la licencia de un Producto. A partir de entonces, el cliente puede renovar el Mantenimiento anualmente antes de la finalización del mismo. El coste del mantenimiento y las condiciones de pago variarán en función del tipo y cantidad de licencias contratadas, de acuerdo a la política comercial vigente en cada momento, y dichos costes y condiciones de pago le serán comunicadas al cliente en la forma señalada en el artículo 2 d) del presente Contrato, y deberán ser aceptados en su caso por éste en la forma y el plazo señalados en el artículo 3.3.

3.2 Términos de licencia con Mantenimiento prorrateado. Si el Cliente ha adquirido varios Productos en el transcurso de un año, Esri proporcionará un único presupuesto de renovación de mantenimiento con el importe prorrateado y una fecha de fin de mantenimiento común para todos los Productos, con un periodo mínimo de mantenimiento de doce (12) meses en al menos una de las licencias a renovar. El periodo de fin de mantenimiento común se fijará en la fecha que el cliente y el comercial convengan, siempre respetando los doce (12) meses anteriormente comentados en al menos una licencia. No obstante lo anterior, los términos de esta cláusula no se aplican para el caso de suscripciones y licencias anuales, tales como suscripciones comerciales de ArcGIS Online para Organizaciones, suscripciones EDN, licencias de ArcGIS for Personal Use y licencias *Nonprofit* que por su naturaleza tienen una duración fija de un año, y cuyo Mantenimiento solo se podrá por ello prorrogar por sucesivos periodos anuales de conformidad con lo señalado en la anterior cláusula 3.1.

3.3 Fin del Mantenimiento. Esri enviará al cliente un aviso de caducidad noventa (90) días antes del vencimiento del periodo de mantenimiento, enviando –si así lo solicita el cliente– una oferta de renovación del servicio. Si Esri no recibe una orden de compra o el pago antes de la fecha de vencimiento, Esri enviará una notificación al Cliente en el momento de la finalización del periodo de mantenimiento. Esri seguirá prestando soporte técnico “de gracia” durante los treinta (30) días posteriores al fin de mantenimiento, pero los clientes ya no recibirán actualizaciones de software después de la finalización del plazo de mantenimiento. La activación posterior al fin del periodo de mantenimiento del contrato de las licencias del cliente, puede darse cuando lo convengan ambas partes. El cliente puede solicitar más información y oferta para la renovación de sus licencias a través del correo mantenimiento@esri.es.

ARTÍCULO 4 — SOPORTE TÉCNICO.

4.1 Alcance de Soporte Técnico. Durante el periodo de Mantenimiento, los productos recibirán el nivel de soporte técnico correspondiente a la fase del ciclo de vida en la que se encuentre el producto. Tanto el ciclo de vida de cada producto de la plataforma ArcGIS como la Política de Soporte asociada a dicho ciclo de vida se pueden encontrar en:

- www.esri.es/sobre-esri/soporte/
- support.esri.com/other-resources/product-life-cycle
- www.harrisgeospatial.com/portals/0/pdfs/Exelis_VIS_Maintenance_Program.pdf

Esri España solo da soporte al software base no modificado y con el contrato de Mantenimiento al día. Se proporcionará soporte técnico para:

- a) Errores aislables¹ de funcionamiento que impidan el uso del producto con arreglo a las funcionalidades descritas en su documentación técnica adjunta al mismo.
- b) Dudas concretas de utilización del producto (instalación, activaciones de productos, qué herramienta de análisis es la más adecuada para realizar una función...).
- c) El soporte relacionado con desarrollo sobre productos desarrollados y comercializados por Esri España se limitará a bloques concretos de código o *snippets* de no más de 50 líneas de longitud. Estos bloques deben conformar funciones concretas con parámetros de entrada y salida bien definidos que permitan a los analistas de Esri España acotar y centrar el problema a resolver en el menor tiempo posible.

Esri España no proporciona soporte técnico para:

- a) Software de prueba salvo su instalación.
- b) Parches recibidos fuera del ciclo de vida.
- c) Cualquier tipo de desarrollo o modificación realizado por el cliente sobre el software base, salvo que el producto incluya esta posibilidad entre sus funcionalidades básicas.
- d) Hardware, tarjetas gráficas, monitores, impresoras, plotters, dispositivos digitalizadores, módems y periféricos similares que no sean proporcionados por Esri. Sin embargo, Esri sí da soporte a preguntas relacionadas con la interacción de productos de Esri con dispositivos compatibles. En ningún caso este soporte sustituye o reemplaza a los servicios de garantía y soporte proporcionados por los fabricantes de dichos productos a los que deberá remitirse la consulta en el caso en que se detecte que las causas del problema notificado recaen en dichos productos.

4.2 Métodos de contacto. Si el cliente necesita ayuda en algún tema técnico, el interlocutor puede ponerse en contacto con Esri a través de un formulario guiado vía My Esri sección Soporte, por vía telefónica o por correo electrónico:

- a. *A través de la sección de Soporte en My Esri.* Un interlocutor puede solicitar soporte técnico a través de My Esri (Portal de Atención al Cliente de Esri), disponible en <https://my.esri.com/#/support>. Los casos realizados a través de este

¹ Consulta de la que, tras su investigación, se puede asegurar que procede exclusivamente de uno o más componentes de productos comercializados por Esri España y no de componentes o desarrollos de terceros.

canal se reciben las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, y quedan registrados como Caso en el mismo instante en que el interlocutor los da de alta, pero se asignarán a un especialista técnico el siguiente día hábil en caso de estar fuera del horario laboral. Esri responderá en orden de llegada, según vayan recibiendo los casos. Los casos recibidos a través de este portal web reciben la misma prioridad y nivel de atención que los casos reportados por teléfono o por correo pero se recomienda utilizar dicho portal web por su eficacia y agilidad, ya que los casos abiertos por este método quedan dados de alta en nuestro sistema en ese mismo instante y, por tanto, se reducen los tiempos para su atención por parte de un especialista técnico. Además, al contar con tecnología *responsive*, puede realizar su seguimiento desde cualquier lugar y dispositivo.

b. Por teléfono. Cualquier petición a soporte técnico vía telefónica se registrará posteriormente como un Caso de Soporte Técnico. Una vez quede registrado dicho caso, se asignará a un especialista técnico que se dedicará a trabajar en esa consulta. Esri responderá en orden de llegada, según vayan recibiendo los casos con el mismo nivel de atención y prioridad que los recibidos por el portal o por correo electrónico. El horario de atención será de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes salvo festivos nacionales.

c. Por correo electrónico. Un interlocutor puede solicitar soporte técnico enviando un correo electrónico a suporte@esri.es. Las peticiones realizadas a través de este canal se reciben las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, pero se registran y se asignan a un especialista técnico en el siguiente día hábil en caso de estar fuera del horario laboral. Esri España responderá en orden de llegada, según vayan recibiendo los casos. Los casos recibidos a través de correo electrónico reciben la misma prioridad y nivel de atención que los casos reportados por teléfono o por el portal.

4.3 My Esri - Portal de Atención al Cliente de Esri. My Esri será el punto central de la relación de los clientes con Esri donde pueden administrar todos los aspectos de su relación con nosotros. My Esri (<https://my.esri.com/#/>) consolida en un solo lugar las funciones de varios sitios web, incluido el acceso a soporte técnico, la atención al cliente y la formación. También podrá descargar los productos que tenga contratados desde My Esri en la página web <https://my.esri.com/#/downloads>. En la sección de Soporte en My Esri, accesible a través de <https://my.esri.com/#/support>, un Interlocutor puede enviar consultas técnicas y realizar un seguimiento de sus casos. Esri además pone al alcance del cliente un centro online global de soporte a través de <http://support.esri.com>, en el que se pueden consultar artículos técnicos, documentación actualizada del producto, blogs, enlaces a foros, así como conocer las novedades de la tecnología de Esri.

4.4 Registro de Casos de Soporte Técnico. Para la mayoría de Productos, un Interlocutor puede ponerse en contacto con Esri España tantas veces como sea necesario. Todas las consultas de Soporte Técnico deben contener información detallada sobre el problema técnico. La persona que realiza la consulta debe estar preparada para proporcionar la mayor cantidad de información posible, incluyendo:

- Número de teléfono y dirección de correo electrónico en donde la persona que realiza la consulta pueda ser localizada.
- La versión del software y el sistema operativo en uso.
- La base de datos en uso, si la hubiera.
- Una descripción de lo que estaba haciendo el cliente cuando se produjo el problema.

- El texto exacto de cualquier mensaje de error que aparezca en la pantalla.
- Las medidas adoptadas para resolver el problema.

4.5 Soporte Remoto en tiempo real. En el caso de que Esri España lo considerara necesario y con el permiso y la supervisión del cliente, Esri España podrá interactuar con el sistema del cliente usando la herramienta *ISL Online* para abordar y tratar de solucionar cuestiones técnicas en tiempo real.

4.6 Tiempo de respuesta. Esri España responderá a los casos de asistencia técnica en horario laboral (de 9 a 18 horas), de lunes a viernes no festivos a nivel nacional. Esri realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para tratar de responder y proporcionar información del estado de la consulta al Interlocutor de acuerdo con el nivel de gravedad de la misma, tal como se muestra en la siguiente tabla. El Interlocutor podrá solicitar al técnico especialista que cambie el nivel de gravedad de la incidencia, si bien en cada caso será el técnico especialista quien determine finalmente el nivel de gravedad aplicable.

Prioridad (Severidad)	Casos	Tiempo de primera comunicación	Siguientes comunicaciones
1 (Crítica)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Causa un impacto muy severo en las operaciones comerciales (ej.: procesos críticos están caídos). ▪ No hay ninguna solución disponible reportada con anterioridad. 	Una (1) hora laborable.	Al menos cada cuatro (4) horas laborables.
2 (Alta)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Provoca un impacto no crítico para las operaciones comerciales (ej.: degradación significativa de la calidad o manejo de los datos). ▪ Ninguna solución estable disponible reportada con anterioridad. 	Dos (2) horas laborables.	Comunicaciones con el cliente cada ocho (8) horas laborables.
3 (Media)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Provoca un impacto menor para las operaciones comerciales. 	Cinco (5) horas laborables.	
4 (Rutinaria)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Causa poco o ningún impacto en las operaciones comerciales. 	Nueve (9) horas laborables.	

4.7 Plazo de resolución. Después de que el caso se haya registrado, Esri realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para solucionar el problema técnico o para proporcionar una solución alternativa. Si bien la meta de Esri es proporcionar una solución aceptable para cualquier consulta, Esri no puede garantizar que todas las cuestiones técnicas puedan ser resueltas.

ARTÍCULO 5 — CÓMO CONTACTAR CON ESRI.

Servicio de Soporte de Esri

Sección de Soporte en My Esri: <https://my.esri.com/#/support>

Tel.: (+34) 91 559 43 75, opción Soporte.

E-mail: sosporte@esri.es

Horario de atención: 9:00 - 18:00, de lunes a viernes (excepto festivos nacionales).

Oficinas de Esri España – Programa de Mantenimiento

Tel.: (+34) 91 559 43 75

Fax: (+34) 91 010 86 65

E-mail: mantenimiento@esri.es.

Web: <http://www.esri.es/sobre-esri/soporte/programa-de-mantenimiento/>

Horario de oficina: 9:00 - 18:30 de lunes a jueves y de 9:00 a 14:30 los viernes.

Servicio de Atención al cliente de Esri

Tel.: (+34) 91 559 43 75, extensión 3978.

E-mail: cqi@esri.es

Web: <http://www.esri.es/contacto/>

Horario de oficina: 9:00 - 18:30 de lunes a jueves y de 9:00 a 14:30 los viernes.