

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA HOPEX ON-PREMISES

LOS SERVICIOS AQUÍ DESCRITOS SÓLO SON APLICABLES A LA VERSIÓN ESTÁNDAR DE HOPEX. SI EL CLIENTE DESEA QUE SEAN APLICABLES A DESARROLLOS Y PERSONALIZACIONES ESPECÍFICAS, DEBERÁ SUSCRIBIRSE A LA OPCIÓN DE MANTENIMIENTO PREMIUM.

SE ADVIERTE AL CLIENTE DE QUE NEGARSE A MIGRAR A UNA VERSIÓN SOPORTADA, ADEMÁS DE NO BENEFICIARSE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, INCLUIDA LA ENTREGA DE PARCHES, LE EXPONE A PROBLEMAS DE SEGURIDAD. MEGA NO SERÁ RESPONSABLE DE LAS CONSECUENCIAS QUE PODRÍAN HABERSE EVITADO SI EL CLIENTE HUBIERA MIGRADO A UNA VERSIÓN SOPORTADA O ACEPTADO LA INSTALACIÓN DE UN PAQUETE CORRECTOR O HOTFIX.

### 1. DEFINICIONES

TÉRMINOS	DEFINICIÓN
Desarrollo específico / Personalización	Cualquier desarrollo específico o parametrización del producto HOPEX que modifique las funcionalidades de acuerdo con los requisitos funcionales específicos del Cliente. Las modificaciones pueden referirse a la estructura de los datos, las pantallas, los flujos de trabajo, las reglas de acceso a los datos, las interfaces que requieren desarrollo, las exportaciones específicas como un sitio web de intranet o los informes complejos que requieren programación. La gestión de usuarios y las configuraciones realizadas por los usuarios finales (como las preferencias de visualización, las consultas o las funciones estándar de elaboración de informes) no se consideran personalizaciones, sino únicamente la configuración básica del producto estándar.
Error	Comportamiento del Servicio no conforme con la Documentación. Cualquier error debe ser reproducible, tener síntomas claramente identificables y generar consecuencias funcionales en el servicio estándar.
Solución	Modo de funcionamiento alternativo para superar un Error.
Incidente	Comportamientos que no forman parte del funcionamiento estándar de los servicios, y que interrumpen el Servicio en producción o disminuyen la calidad del Servicio.
Caso	Instancia utilizada por el soporte técnico de MEGA para el seguimiento de una incidencia planteada por el Cliente.
Periodo de Aplicabilidad del SLA	Definido dentro del Formulario de Pedido aplicable
Periodo de indisponibilidad o interrupción del Servicio	Se refiere al tiempo dentro del Periodo de Aplicabilidad del SLA durante el cual el Servicio no está disponible para los usuarios.
Lanzamiento nueva versión	Significa la nueva versión del programa, introducción de nuevas funciones y/o nueva solución.
Fixes (correcciones)	Modificación del Servicio, desarrollado por MEGA para solucionar un Error. Las correcciones suelen incluirse en un parche correctivo o, a veces, en una revisión.
Paquetes de Servicios (Service Pack)	Significa actualizaciones para que HOPEX sea más fiable. SP (Paquete de Servicios o Service Pack) proporciona un conjunto coherente de correcciones, así como mejoras de seguridad y rendimiento aplicables a una nueva versión.
Actualización Acumulada	Significa una corrección creada y proporcionada por MEGA fuera del contexto de una Publicación o un SP. Las Actualizaciones Acumuladas suelen responder a Errores Críticos y sólo pueden instalarse en el último SP de una nueva versión.

## 2. GRAVEDAD DEL INCIDENTE Y TIEMPO DE RESPUESTA

SEVERIDAD	SITUACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y EXPECTATIVAS
<b>Crítica</b>	Degradación significativa de una o más funcionalidades Impacto empresarial crítico	Contacto con el cliente en un plazo de 4 horas laborables. Esfuerzo continuo diario durante las horas de trabajo. Escalado rápido al soporte técnico y a los jefes de producto. Asignación rápida de los recursos adecuados. Establecimiento de un plan de reparación. Dependiendo de la complejidad del error, se puede proporcionar una solución para minimizar la interrupción operativa.
<b>Moderado</b>	Degradación de la funcionalidad. El trabajo puede continuar satisfactoriamente, pero deteriorado. Impacto empresarial moderado	Contacto con el cliente en el plazo de 1 día laborable. Asignación de recursos para mantener un esfuerzo constante durante las horas de trabajo. Se puede proporcionar un plan de remediación.
<b>Menor</b>	Degradación menor de una o más funcionalidades. Sin impacto empresarial.	Contacto con el cliente en un plazo de 2 días laborables. Mejores esfuerzos durante el horario laboral.

El tiempo de respuesta se calcula a partir del día siguiente al que el Cliente notifica el Error a MEGA a través del Portal de Casos (Case Portal Section) accesible desde la Comunidad Online de MEGA (MEGA Community): (<https://community.mega.com>).

## 3. AMBITO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

### 3.1. Servicios de Soporte.

Los Servicios de soporte incluyen la reparación de cualquier error/incidencia comunicada por el Cliente a MEGA.

Los Servicios de soporte son prestados por MEGA al Cliente a través de la Web.

Para cada error/incidencia, el Cliente debe proporcionar una descripción de los síntomas y todos los datos relevantes que permitan a MEGA llevar a cabo las investigaciones necesarias. Con el fin de optimizar la eficacia del diagnóstico, MEGA podrá solicitar acceso remoto a los sistemas de información del Cliente.

Los Servicios de Soporte Estándar no incluyen asistencia in situ. De vez en cuando, sujeto a la aprobación previa del Cliente de las condiciones técnicas y financieras propuestas por MEGA, MEGA puede intervenir en las instalaciones del Cliente. El Cliente proporciona a MEGA libre acceso a los recursos informáticos del Cliente y personal suficientemente cualificado para proporcionar cualquier información que MEGA pueda necesitar. El Cliente pone a disposición de MEGA los datos necesarios para el soporte y garantiza que posee todos los derechos y/o autorizaciones de propiedad intelectual sobre elementos de terceros puestos a disposición de MEGA.

### 3.2. Servicios de mantenimiento.

Al Cliente se le proporcionan Releases, Hotfixes y CPs, así como la documentación relacionada, bajo los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo establecido entre MEGA y el Cliente, como la política de ciclo de vida de Hopex.

El Cliente sigue siendo responsable de cualquier implementación de contenido proporcionada por MEGA en el curso del Mantenimiento. Los servicios de MEGA para dicha implementación están sujetos a un acuerdo de servicio independiente.

La formación, el mantenimiento de las configuraciones del Cliente, los desarrollos específicos o las personalizaciones no están incluidos en los Servicios de Mantenimiento y Soporte.

## 4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

MEGA debe:

- Garantizar la disponibilidad de un equipo competente y formado.
- Proporcionar servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, en su Sistema de Soporte Online para los tickets enviados, con la excepción de los periodos de mantenimiento del sistema de MEGA.
- Garantizar el acceso a una línea directa durante el horario laboral,
- Proporcionar Servicios de Mantenimiento y Soporte de acuerdo con los términos establecidos en este documento.

El Cliente debe:

- Designar un máximo de tres (3) expertos formados en el uso del Paquete de Software. Estas personas serán las únicas autorizadas a ponerse en contacto con MEGA para solicitar Servicios de Mantenimiento y Soporte. El personal designado por el Cliente debe ser capaz de realizar al menos las siguientes funciones:
  - Iniciar y detener el paquete de software.
  - Supervisión del funcionamiento del paquete de software.
  - Aplicación de procedimientos de copia de seguridad y restauración de los datos del Producto.
  - Planificación de procedimientos para copiar datos de software.
  - Planificación de procedimientos de sustitución en caso de incidente.
  - Realizar procedimientos de comprobación y recuperación de datos.
  - Gestionar los usuarios y su asignación a los distintos perfiles de la(s) solución(es) MEGA que componen el Producto;
  - En caso de incidente:
    - Declarar un "Caso" en el portal MEGA, facilitando toda la información relacionada con las condiciones en las que se produjo el Incidente.
    - Si se produce un problema de seguridad, póngase inmediatamente en contacto con MEGA por el medio más adecuado.
- Para una mayor eficacia operativa, participar en las reuniones de gestión y arbitraje organizadas por MEGA.
- Asegúrese de que el Producto sea utilizado únicamente por personal del Cliente formado para su uso, configuración y funcionamiento.
- Proporcionar a MEGA la información útil para la prestación de Servicios de Mantenimiento y Soporte.
- Proporcione, cuando proceda, toda la información actualizada sobre el entorno, el hardware y los sistemas operativos del paquete de software.
- Instalar elementos de mantenimiento de acuerdo con los procedimientos establecidos por MEGA.
- Actualizar cualquier software de terceros y sistemas operativos según sea necesario, con el fin de instalar Releases, Hotfixes, CPs y Correcciones.
- Proporcionar, en caso necesario, los recursos necesarios para que MEGA pueda intervenir a distancia, corriendo con los gastos.
- En todos los casos, el Cliente proporcionará a MEGA por escrito toda la información relativa a las condiciones en las que se ha producido el mal funcionamiento, así como los detalles de las últimas medidas adoptadas, e informará a MEGA de cualquier comportamiento inusual del Paquete de Software antes de que se produzca el mal funcionamiento.

## 5. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

La responsabilidad de MEGA quedará limitada o excluida en los siguientes casos:

- El incumplimiento por parte del Cliente de las instrucciones de uso del servicio establecidas en la documentación y la guía del usuario;
- Degradación del rendimiento debida a la configuración de la red del Cliente y a los dispositivos de seguridad;
- Indisponibilidad del punto de contacto del cliente durante una interrupción.
- Negativa del Cliente a proporcionar puntualmente información (o autorización para acceder a ella) que pudiera permitir a MEGA solucionar una Incidencia o un Error.
- El Cliente se niega a implementar un Paquete Correctivo o Hotfix proporcionado por MEGA, en particular con fines de seguridad;
- El Cliente se niega a migrar a una versión del Producto soportada por la política de ciclo de vida de MEGA.

## 6. POLÍTICA DE CICLO DE VIDA

DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
Nueva versión	Nueva versión de HOPEX mantenida durante los siguientes periodos: en Soporte Completo durante un periodo de 27 meses, después en Soporte Limitado durante un periodo de 9 meses, y regularmente mejorada por SP. La duración específica de cada versión está disponible en la Política de Soporte dentro de la Comunidad MEGA (MEGA Community).
Soporte completo	Período durante el cual el Cliente recibe servicios de mantenimiento y soporte, incluida la mejora de las funciones existentes, nuevas funciones y productos, y los Parches (Fixes).
Soporte limitado	Periodo posterior al periodo de Soporte Completo, durante el cual sólo se podrán solucionar Incidencias Críticas del Cliente mediante Hotfixes.

## 7. OPCIONES

### 7.1. Mantenimiento Premium

Objeto	Descripción
Soporte Premium	
Seguimiento mensual proactivo	Reuniones mensuales para informar sobre la resolución de casos con un único punto de contacto
Seguimiento de los indicadores sanitarios	Revisión mensual de los indicadores de salud, incluido el número de casos y los acuerdos de nivel de servicio.
Mantenimiento de las personalizaciones	
Corrección de configuraciones/personalizaciones, incluida la documentación	Apoyar y corregir las modificaciones que únicamente haya realizado MEGA. Esto también incluye las modificaciones necesarias para actualizar el servicio.
Gestión de actualizaciones	
Actualización-Validación funcional	Realice la validación funcional de la configuración después de actualizar a la última versión de HOPEX.
Gestionar el impacto de las versiones menores en los usuarios	Evaluar el impacto de cualquier cambio de actualización en la base de usuarios. Esto dará lugar a actividades como la comunicación con los usuarios y la identificación de los usuarios que requieren formación adicional.

### 7.2. Paquete de adopción

Objeto	Descripción
Evaluación y control de la madurez	
Talleres de evaluación de la madurez	Talleres funcionales anuales destinados a mejorar la adopción, el uso de HOPEX y la demostración de valor, basados en la metodología de evaluación de la madurez de MEGA, incluidos un experto en preventa y un CSM.
Seguimiento de las recomendaciones	Seguimiento de la adopción de HOPEX mediante indicadores clave. y aplicación de las recomendaciones de los expertos
e-Learning	
Sesiones eLearning	Sesiones de eLearning para aumentar la adopción dentro del equipo

### 7.3. Hopex Administración

Objeto	Descripción
<b>Gestión del acceso</b>	
Gestión del modo de autenticación HOPEX	Gestionar el modo de autenticación HOPEX de los usuarios HOPEX.
Gestionar funciones empresariales	Asignar roles empresariales. Un rol empresarial define la función de una persona o un grupo de personas en la empresa. Un rol de negocio se define a nivel de repositorio.
Gestionar grupos de personas	Establecer, eliminar y configurar grupos de personas en un grupo que comparte la misma conexión. Un grupo de personas es una lista de personas que pertenecen al mismo grupo.
Acceso de usuarios/gestión de grupos	Establezca, elimine y configure usuarios, grupos de usuarios, perfiles de usuario y niveles de acceso y autorización.
Definir reglas de acceso a los datos	Establecer, eliminar y configurar estructuras de autorización de usuarios.
Restablecer la contraseña de un usuario	Establecer/restablecer la contraseña de usuario (esto sólo incluye el restablecimiento de la contraseña para los usuarios de MEGA).
<b>Gestión de contenidos - Trabajo de los usuarios</b>	
Gestionar objetos duplicados	Identificar los objetos duplicados (en colaboración con los propietarios de los contenidos), validar la duplicación y realizar acciones para eliminar los duplicados, es decir, fusionarlos o eliminarlos.
Gestionar objetos aislados	Identificar los objetos aislados para permitir la asignación de propiedad, la identificación para la supresión, el informe de los objetos que no figuran en los diagramas (cuando se espera que sean descritos por diagramas), el informe de los objetos no incluidos en las asociaciones.
Gestionar objetos para su eliminación	Borrar objetos, donde el usuario que modela no tiene privilegios para borrar objetos creados fuera de sus transacciones actuales. Los objetos pueden ser marcados para su eliminación por los usuarios.
Gestionar la fusión de objetos	Fusionar objetos (es decir, duplicados) dentro de un repositorio.
Gestionar el acceso a los datos	Configure y mantenga niveles de autorización de objetos que permitan/prohíban la modificación de objetos por parte de un usuario/perfil de usuario específico.
Gestionar la protección de objetos	Activar o desactivar la protección de objetos específicos dentro de un repositorio.
<b>Gestión de contenidos - Administración</b>	
Comparar y alinear repositorios/subconjuntos de contenidos	Comparar y promover objetos/ámbito de objetos de repositorios separados. El repositorio de destino puede alinearse con el repositorio base.
Copia de seguridad lógica del grupo de contenidos	Crear una línea de base lógica para un grupo de contenido específico (ámbito, es decir, biblioteca, proyecto, etc.), lo que permite la creación de líneas de base independientes de segmentos del contenido del repositorio.
Gestionar bibliotecas	Configurar y mantener bibliotecas y garantizar una estructura de contenidos clara dentro del repositorio. Las bibliotecas pueden utilizarse para separar lógicamente el contenido del repositorio.
Crear consultas e informes	Escribir consultas que queden registradas y disponibles para que todos los usuarios del entorno puedan reutilizarlas. Configurar informes basados en las capacidades de Report Studio.
Gestión de flujos de trabajo	Gestionar la transición de flujos de trabajo para apoyar la aprobación, autorización y movimiento de objetos. Supervisar las acciones y reasignaciones de los flujos de trabajo.
Importación de datos	Gestione la importación periódica de datos utilizando las plantillas XLS existentes.
<b>Gestión de incidentes</b>	
Gestionar el soporte interno	Gestionar el primer nivel de soporte en los casos de uso funcional del cliente, en el contexto de una plataforma personalizada.
Gestionar el seguimiento de los casos	Crear, priorizar y realizar el seguimiento de los casos con el Soporte Técnico de MEGA. Proporcioneles todos los elementos necesarios para diagnosticar el problema planteado.
<b>Formación y soporte</b>	
Orientación	Proporcionar mejores prácticas y orientación estándar sobre el uso de HOPEX
Transcripción de modelos	Gestionar la transcripción manual de modelos existentes (MS Word, PPT, Visio, ...) o de datos estructurados (formato XLS) a HOPEX. No aplicable a la carga en masa.
Gestionar el mantenimiento de diagramas	Actualizar los diagramas existentes basándose en una solicitud de cambio formalizada. Gestionar el impacto en los dibujos de los cambios en los conceptos de datos básicos.
Orientación	Proporcionar mejores prácticas y orientación estándar sobre el uso de HOPEX
Integración y formación de los usuarios	Integración y formación de nuevos usuarios a partir de la documentación y los materiales de formación existentes.
Modelización AE	Desde la entrevista, hasta la validación de su activo AE en los diagramas de HOPEX
Incorporación y formación de los usuarios	Incorporar e impartir formación a los nuevos usuarios finales basándose en la documentación y los cursos de formación existentes para los clientes.
<b>Evolución continua</b>	
Configuración	Evolución de la configuración existente.

## 8. CÁLCULO DEL TIEMPO

Cuando un periodo se indica en horas, se computa 7 días a la semana y 24 horas al día.

Cuando un periodo se indica en horas laborables, se computa para cada día laborable, de 9 de la mañana a 6 de la tarde. La zona horaria aplicable es la correspondiente a la ubicación de la filial de MEGA contratista del Cliente.

No se tiene en cuenta el momento del suceso o notificación que provoca el inicio del plazo.

Cuando un periodo se indica en días hábiles, se computa considerando únicamente los días de la semana, de lunes a viernes, excluyendo los días festivos aplicables a la filial de MEGA que es contratista del Cliente.

No se tiene en cuenta el día del acontecimiento o de la notificación que provoca el inicio del plazo.

Cuando un periodo se expresa en meses, se calcula teniendo en cuenta la fecha.

No se tiene en cuenta el día del acontecimiento o notificación que provoca el inicio del plazo.

En ausencia de una fecha similar, el plazo se amplía al primer día hábil siguiente, hasta medianoche.

Cuando un plazo se indica en horas, expira al final de la hora.

Cuando un plazo se indica en días o meses, expira al final del último día a las 12 de la mañana.

Un plazo expresado en días que vencería en sábado, domingo o festivo se amplía al primer día laborable siguiente, hasta medianoche.

Las notificaciones por carta certificada con acuse de recibo, se considerarán en la fecha de la primera presentación de la carta con acuse de recibo, el matasellos como prueba.