

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) - SOPORTE DE UDS ENTERPRISE

1. Ámbito de aplicación

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establece las condiciones y tiempos de respuesta aplicables al soporte técnico prestado por Virtual Cable para las ediciones UDS Education, UDS Call Center, UDS Corporate, UDS Government y UDS Health.

Las condiciones de soporte pueden variar en función de la edición contratada y de la modalidad de soporte asociada a la suscripción.

Las ediciones UDS SMB y UDS DaaS quedan excluidas del presente SLA, ya que el soporte de estas soluciones es prestado exclusivamente por el partner correspondiente. Los clientes de estas ediciones deberán canalizar a través de su partner cualquier consulta o incidencia, incluidas aquellas relacionadas con el funcionamiento del software.

2. Alcance del soporte de Virtual Cable

Una suscripción activa de UDS Enterprise incluye el acceso a parches, correcciones de errores (bugs) y actualizaciones del software cuando estén disponibles, así como soporte técnico ante incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto del software, de acuerdo con las condiciones de la edición y modalidad de soporte contratadas.

El soporte prestado directamente por Virtual Cable se limita a incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto de UDS Enterprise. No incluye soporte de operación, servicios de implantación, administración de la infraestructura, formación, consultoría ni resolución de incidencias correspondientes a software o elementos de infraestructura de terceros.

Las consultas relativas al uso del software, configuración, integración con soluciones de terceros o cualquier cuestión ajena al funcionamiento incorrecto de UDS Enterprise deberán canalizarse a través del partner.

3. Modalidades de soporte

3.1. Soporte estándar Next Business Day (NBD)

El soporte estándar está disponible de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas (hora peninsular española), excepto festivos.

Las solicitudes deberán realizarse a través del canal de soporte establecido y serán registradas en el sistema de ticketing de Virtual Cable.

Los tiempos máximos de primera respuesta serán los indicados en la siguiente tabla:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO
Todas	Siguiente día laborable (NBD)

La primera respuesta se facilitará, como máximo, antes de las 18:00 horas del primer día laborable posterior a la fecha de recepción de la solicitud. Se aplicará la hora peninsular española y el calendario de festivos de Madrid capital.

3.2. Soporte Premium 24x7

Las ediciones Premium de UDS Call Center, UDS Corporate, UDS Government y UDS Health incluyen soporte 24x7.

Para el resto de las ediciones incluidas en el ámbito de aplicación de este SLA, el servicio de soporte 24x7 podrá contratarse adicionalmente conforme a la tarifa vigente.

El soporte 24x7 está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos fines de semana y festivos.

Los tiempos máximos de primera respuesta serán los indicados en la siguiente tabla:

TIPO DE INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO
Críticas	1 hora
No críticas	4 horas

Estos tiempos se computan en horas naturales, independientemente del día y la hora en que se produzca la incidencia.

Tras la primera respuesta, Virtual Cable continuará con la gestión de la incidencia dentro del horario de la modalidad contratada y de acuerdo con su criticidad.

4. Clasificación de las incidencias

El cliente indicará el impacto al comunicar la incidencia. Virtual Cable podrá revisar su clasificación conforme a los criterios de este SLA, comunicando la justificación en el ticket.

En todo caso, la clasificación final de una incidencia como crítica o no crítica queda bajo la decisión del equipo de Virtual Cable.

4.1. Incidencia crítica

Se considera incidencia crítica aquella provocada por un funcionamiento incorrecto de UDS Enterprise en un entorno de producción que:

- Provoque la indisponibilidad total del servicio para todos los usuarios; o
- Impida el acceso o uso del servicio a un 50 % o más de los usuarios afectados por la plataforma, siempre que no exista una alternativa o solución temporal razonable que permita mantener la operativa.

La clasificación como crítica estará vinculada a la afectación efectiva del servicio de UDS Enterprise y no a incidencias derivadas de componentes, sistemas o infraestructuras de terceros.

4.2. Incidencia no crítica

Se considera incidencia no crítica aquella relacionada con un funcionamiento incorrecto de UDS Enterprise que afecte de forma parcial o limitada a la prestación del servicio, pero que no provoque su indisponibilidad general ni afecte al 50 % o más de los usuarios de la plataforma.

También tendrán esta consideración aquellas incidencias para las que exista una alternativa o solución temporal razonable que permita mantener la operativa mientras se analiza y resuelve la causa del problema.

Se consideran no críticas las incidencias incluidas en el alcance de este SLA que no cumplan los requisitos de una incidencia crítica.

Esta definición es independiente de las consultas sobre uso, configuración, operación o integración con terceros, que quedan fuera del alcance del soporte técnico prestado directamente por Virtual Cable.

5. Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el periodo comprendido entre la recepción de la incidencia a través del canal de soporte establecido y la primera respuesta del equipo de soporte de Virtual Cable.

La primera respuesta podrá ser una comunicación individualizada del equipo de soporte que contenga una valoración inicial, indicaciones de actuación o una solicitud concreta de información necesaria para el diagnóstico. Los acuses de recibo automáticos no constituyen primera respuesta.

La solicitud quedará registrada en el sistema de ticketing de Virtual Cable, que permitirá identificar y realizar el seguimiento de la incidencia.

El cumplimiento del tiempo de respuesta no implica la resolución de la incidencia dentro de dicho plazo. Los tiempos establecidos en este SLA corresponden exclusivamente al compromiso de primera respuesta por parte del equipo de soporte de Virtual Cable.

El tiempo necesario para la resolución dependerá de la naturaleza y complejidad de cada incidencia, de su diagnóstico y, cuando proceda, de la disponibilidad de la información necesaria para su análisis.

6. Colaboración del cliente

Cuando sea necesaria información o colaboración del cliente o partner, las actuaciones que dependan de ella podrán quedar pendientes hasta su recepción, dejando constancia en el ticket.

El cómputo de tiempo se reanuda una vez que Virtual Cable haya recibido la información necesaria para continuar con el análisis de la incidencia.

7. Canal para la solicitud de soporte

Todas las solicitudes de soporte, tanto estándar como 24x7, deberán enviarse por email a support@udsenterprise.com, incluyendo una descripción detallada de la incidencia y el número de serie de la suscripción en el asunto.

La recepción de la solicitud generará el correspondiente registro en el sistema de ticketing.

El soporte se canalizará a través de los contactos autorizados en My UDS, manteniendo un interlocutor principal por incidencia, que podrá ser sustituido por otro contacto autorizado.

8. Incidencias fuera del alcance del soporte

Cuando Virtual Cable reciba una solicitud que no esté relacionada con el funcionamiento incorrecto de UDS Enterprise y, por tanto, quede fuera del alcance del presente SLA, se informará al cliente y, cuando corresponda, se incluirá a su partner para que pueda prestar la asistencia necesaria.

Entre otras, quedan fuera del alcance del soporte directo de Virtual Cable:

- Consultas relativas al uso u operación habitual del software.
- Servicios de instalación, implantación o configuración.
- Administración o resolución de incidencias de la infraestructura subyacente.
- Incidencias relacionadas con software o soluciones de terceros.
- Servicios de integración con tecnologías de terceros.
- Servicios profesionales, consultoría o formación.

9. Vigencia del soporte

Los servicios y niveles de soporte descritos en este documento estarán disponibles mientras la suscripción correspondiente permanezca activa y se cumplan las condiciones asociadas a la edición y modalidad contratadas.

Al finalizar el periodo contratado sin renovación, cesarán las prestaciones de soporte y actualización vinculadas a la suscripción, además de las restantes consecuencias establecidas en las condiciones de suscripción de UDS Enterprise.

Las versiones con derecho a soporte de UDS Enterprise serán la estable y la inmediatamente anterior, tal y como se indica en la [sección de documentación](#) de la web del producto.

10. Sobre Virtual Cable

[Virtual Cable](#) es una compañía especializada en la transformación digital del puesto de trabajo. La empresa desarrolla, soporta y comercializa UDS Enterprise. Ha sido reconocida como IDC Innovator en Virtual Client Computing a nivel mundial. Su equipo de expertos ha diseñado soluciones de smart digital workplace (VDI, vApp y acceso remoto a equipos físicos) a medida de cada sector para proporcionar una experiencia de usuario única y totalmente adaptada a las necesidades de cada perfil de usuario. Los profesionales de Virtual Cable tienen más de 30 años de experiencia en TI y desarrollo de software y más de 15 en tecnologías de virtualización. Cada día se despliegan millones de escritorios virtuales Windows y Linux con UDS Enterprise en todo el mundo.