

Planes de soporte (SLA) e instalaciones gestionados

Planes Básicos

- **Standard:** SLA básico que se incluye de forma gratuita con todas las licencias. Está pensado para organizaciones con administradores de sistemas propios que están familiarizados con la operación de un servidor de correo electrónico y solo requieren soporte técnico para cuestiones específicas en la configuración del software IceWarp.
- **Plus:** Para organizaciones con administradores de sistemas propios que están familiarizados con la operación de un servidor de correo electrónico y requieren soporte extendido para la configuración y operación del software IceWarp y componentes relacionados.

	Standard	Plus	Pro
Nivel de soporte	Básico	Extendido	Extendido
Tiempo de respuesta ¹	48 horas	4 horas	4 horas
Tratado prioritario de incidencias		✓	✓
Soporte por email (tickets)	✓	✓	✓
Soporte por conexión remota		✓	✓
Soporte por teléfono			✓
Número máximo de incidencias	6	6	12
Periodo	Según licencia	12 meses	12 meses
Precio ²	Gratuito	295,00 €	895,00 €

¹ En horario de oficina (Lunes a Viernes 10:00 - 18:00 CET, excluyendo festivos).

² Precios sin IVA u otros impuestos.

Los SLA *Standard* y *Plus* están ligados a una licencia específica y solo tienen validez si el periodo de actualizaciones y soporte técnico de la licencia no ha finalizado.

Planes de soporte (SLA) e instalaciones gestionados

Planes avanzados

- **Premium:** Para organizaciones con administradores de sistemas propios que están familiarizados con la operación de un servidor de correo electrónico y requieren soporte avanzado y tratado de emergencias para la configuración y operación del software IceWarp y componentes relacionados.
- **Enterprise:** Atención especializada 24x7x365 para asegurar la correcta configuración y el buen funcionamiento de su solución IceWarp.
- **Managed:** Planificamos y gestionamos su servidor 24x7x365, ya sea en máquina propia o como servicio completamente gestionado.

	Premium	Enterprise	Managed
Nivel de soporte	Avanzado	Avanzado	Gestionado
Tiempo de respuesta en horario de oficina ¹	2 horas	30 minutos	15 minutos
Tiempo de respuesta fuera del horario de oficina ¹ (emergencias)	4 horas	2 horas	30 minutos
Soporte por email (tickets)	✓	✓	✓
Soporte por teléfono	✓	✓	✓
Soporte por conexión remota	✓	✓	✓
Tratado prioritario de incidencias	✓	✓	✓
Número máximo de incidencias	36	Ilimitadas	Ilimitadas
Número máximo de incidencias fuera del horario de oficina (emergencias)	4	Ilimitadas	Ilimitadas
Soporte 24x7x365		✓	✓
Formación		Opcional	Opcional
Ingenieros para planificar e implementar la instalación		Opcional	✓
Periodo	12 meses	A convenir	A convenir
Precio ²	2.495,00 €	Consultar	Consultar

¹ Horario de oficina: Lunes a Viernes 09:00 - 20:00 CET, excluyendo festivos.

² Precios sin IVA u otros impuestos.

El SLA *Premium* está ligado a una licencia específica. Los SLA *Enterprise* y *Managed* requieren la firma de un documento que detalla las condiciones y procedimientos.

Planes de soporte (SLA) e instalaciones gestionados

Tickets e Incidencias Individuales

- **Support Token:** Incidencia o consulta única fuera del periodo o plan de soporte técnico.
- **Config Token:** Tareas de instalación y configuración relacionadas con el software IceWarp.

	Support Token	Config Token
Nivel de soporte	Extendido	Extendido
Tiempo de respuesta máximo en horario de oficina ¹	2 horas	n/a
Tiempo de respuesta máximo fuera del horario de oficina ¹	Según disponibilidad	n/a
Tratado prioritario de incidencias	✓	n/a
Soporte por email (tickets)	✓	✓
Soporte por teléfono	✓	✓
Soporte por conexión remota	✓	✓
Precio ²	120 €	60 € / hora

¹ Horario de oficina: Lunes a Viernes 10:00 - 18:00 CET, excluyendo festivos.

² Precios sin IVA u otros impuestos.

Planes de soporte (SLA) e instalaciones gestionados

Condiciones generales de los planes de soporte

Todas las incidencias y consultas se tienen que registrar obligatoriamente en la siguiente dirección, y en las consultas por teléfono se debe indicar el código del ticket correspondiente:

<http://www.icewarp.es/soporte/>

Los tiempos de respuesta máximos indicados son para las consultas iniciales. Subsiguientes respuestas pueden tardar más, dependiendo de factores externos, pruebas que se tengan que realizar, consultas a proveedores, etc.

En ningún caso se garantiza la solución de problemas, la corrección de bugs, la programación de scripts o la implementación de cualquier funcionalidad.

Si no cumplimos con los compromisos que ha adquirido con un plan de soporte, tiene derecho a solicitar la devolución de la parte proporcional del importe abonado.

Nos reservamos el derecho de rescindir en cualquier momento de cualquier plan de soporte contratado, incluyendo los planes gratuitos, abonando al cliente, en su caso, el importe correspondiente al periodo y/o número de incidencias restantes del contrato.