

La empresa de seguridad de la información.

UTIMACO

Utimaco Atalla Ax160, Utimaco Atalla AT1000,
Utimaco Atalla SCA-3, Utimaco ESKM

Descripción de los servicios de soporte

Versión: 1.2 – marzo de 2019

Índice

1	Qué se incluye en la descripción de los servicios de soporte	3
2	Alcance de los servicios de soporte	3
2.1	Definición del nivel de soporte y responsabilidades	3
2.1.1	Soporte de primer nivel	3
2.1.2	Soporte de segundo nivel	3
2.1.3	Soporte de tercer nivel	4
2.2	Detalles de los servicios de soporte	4
2.3	Objetivos del nivel de servicio	5
2.4	Soporte para firmware y software	7
2.4.1	Definición	7
2.4.2	Límites de tiempo	7
2.4.3	Proceso	7
2.5	Mantenimiento del hardware	8
2.5.1	Definición	8
2.5.2	Límites de tiempo	8
2.5.3	Proceso	8
2.5.4	Soporte de hardware in situ	10
2.6	Soporte telefónico y por correo electrónico	11
3	Disponibilidad del servicio de soporte	11
3.1	Tiempos de respuesta objetivo para hardware in situ	11
3.2	Zonas de viaje para soporte objetivo in situ	11
4	Datos de contacto del soporte	13
	Autoservicio en línea, registro de tiques en línea, números de teléfono y correo electrónico	13
5	Costes	13
5.1	Mantenimiento de hardware y firmware básico	14
5.2	Cuota de restitución del soporte	14
5.3	Servicios adicionales	14
6	Exenciones	15
Anexo A		16
Anexo B		17

1 Qué se incluye en la descripción de los servicios de soporte

El presente documento describe los servicios de soporte y mantenimiento (en adelante, «servicios de soporte») y los términos y condiciones según los cuales Utimaco presta estos servicios para los productos adquiridos por el cliente, que se relacionan en el Anexo A o en los suplementos al Anexo A (en adelante, «producto(s)»), con arreglo a un acuerdo efectivo.

2 Alcance de los servicios de soporte

Los servicios de soporte se describen a continuación en detalle en los apartados correspondientes:

- Soporte de autoservicio en línea, apartado 2.2
- Objetivos del nivel de servicio, apartado 2.3
- Soporte para firmware y software, apartado 2.4
- Mantenimiento del hardware, apartado 2.5
- Soporte telefónico y por correo electrónico, apartado 2.6

2.1 Definición del nivel de soporte y responsabilidades

Están disponibles los siguientes niveles de servicio:

2.1.1 Soporte de primer nivel

Un representante autorizado de Utimaco:

- será el primer punto de contacto para el cliente;
- recibirá la solicitud de soporte, recopilará toda la información necesaria y seguirá siendo el punto de contacto hasta su resolución o hasta que se necesite soporte de segundo o tercer nivel;
- ofrecerá soporte basado en un script que guíe al cliente por los problemas habituales hasta el escalamiento al siguiente nivel de soporte.

2.1.2 Soporte de segundo nivel

Un representante autorizado de Utimaco:

- reproducirá los problemas del cliente en un entorno de pruebas (entorno de VMware y de emulador);
- respaldará el soporte de primer nivel basándose en el manual del producto y la base de datos de conocimientos de los productos Atalla de Utimaco;

- desarrollará soluciones para ayudar al soporte de primer nivel, con frecuencia relacionadas con problemas de administración y configuración;
- comunicará los problemas al soporte de tercer nivel, describiendo los detalles del escenario de implementación con referencia a cualquier proyecto, y facilitará una representación aplicable al problema del producto;
- trabajará con un sistema de tiques interno y será responsable del caso al que haya de prestarse soporte.

2.1.3 Soporte de tercer nivel

Un representante autorizado de Utimaco:

- actuará como último punto de contacto de soporte para el soporte de segundo nivel;
- verificará los problemas del producto a partir de la reproducción del problema del producto en cuestión;
- si es posible, facilitará una solución;
- interactuará con Garantía de calidad y Desarrollo de Utimaco para facilitar un parche o un paquete de servicio, siempre que sea necesario y posible;
- tomará la decisión final sobre la autorización de devolución al fabricante (RMA) (véase el apartado 2.5 «Mantenimiento del hardware»).

2.2 Detalles de los servicios de soporte

Soporte de autoservicio en línea

El autoservicio en línea, disponible en <https://support.hsm.utimaco.com/support>, permite al cliente:

- descargar de forma electrónica las últimas actualizaciones de software;
- buscar en la base de datos de conocimientos técnicos problemas conocidos, documentos técnicos, manuales y documentación;
- registrar, seguir y actualizar incidencias de forma electrónica, así como facilitar informes sobre incidencias en línea;
- recibir un correo electrónico o una llamada telefónica de Utimaco después de registrar las incidencias.

Registro ilimitado de incidencias

El cliente puede registrar un número ilimitado de incidencias para comunicar errores o solicitar mejoras para el producto de software.

Diagnóstico remoto de problemas y mantenimiento

Una vez que el cliente haya creado una solicitud de servicio y Utimaco la haya recibido, Utimaco trabajará para aislar la incidencia de hardware o software y reparar, solucionar y resolverla de forma remota con el cliente. Antes de realizar cualquier asistencia presencial, Utimaco puede iniciar y realizar diagnósticos remotos por medio de una solución electrónica de soporte remoto para acceder a los productos cubiertos, o bien usar otros medios disponibles para facilitar la resolución remota de la incidencia.

Utimaco ofrecerá asistencia telefónica para que el cliente pueda instalarse el software por sí mismo.

Servicios de soporte de primer nivel

Utimaco ofrecerá servicios de soporte de primer nivel como se indica a continuación:

- El idioma será inglés.
- La búsqueda de soluciones se basará en scripts.
- Si el resultado del script indica que el hardware es defectuoso, se iniciará el proceso de RMA escalando el problema al soporte de tercer nivel.
- Si el script sugiere que hay que escalar el problema, se escalará la información disponible al soporte de segundo nivel.
- Estarán disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Servicios de soporte de segundo y tercer nivel

Los servicios de soporte de segundo y tercer nivel ofrecidos son los siguientes:

- Soporte para el firmware y el software del producto de acuerdo con el apartado 2.4 «Soporte para firmware y software».
- Mantenimiento del hardware del producto de acuerdo con el apartado 2.5 «Mantenimiento del hardware».
- Soporte por correo electrónico y teléfono de acuerdo con el apartado 2.6 «Soporte telefónico y por correo electrónico». Consulte también el apartado 4 «Datos de contacto del soporte» para obtener la información de contacto.
- Los servicios se ofrecerán las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

2.3 Objetivos del nivel de servicio

Directrices para el nivel de impacto de una solicitud de servicio y los objetivos del nivel de servicio asociados.

El cliente tendrá la posibilidad de seleccionar el nivel de gravedad (como se describe en la siguiente tabla) que refleje de manera más apropiada su estado actual. Utimaco se reserva el derecho de reasignar otro nivel de gravedad una vez que haya iniciado el diagnóstico del problema si determina que dicho nivel se ha clasificado de forma inadecuada o después de haber facilitado una primera solución.

Nivel de gravedad	1: Crítico	2: Alto	3: Medio	4: Bajo
	El sistema de producción se ha caído	Función o error de funcionamiento importantes	Función o error de funcionamiento leves	Problema leve
Descripción	El sistema de producción se ha caído. El producto está inutilizable, lo que se traduce en la interrupción total del trabajo. No existe ninguna solución.	Error importante de funcionamiento. El funcionamiento está severamente restringido, aunque el trabajo puede proseguir de forma limitada. Existe una solución.	Error leve de funcionamiento. El producto no funciona según lo diseñado, lo que se traduce en una pérdida de uso leve. Puede haber una solución.	No se produce pérdida del servicio. Este caso puede ser, por ejemplo, una solicitud de documentación, información general o de mejora del software.

Nivel de gravedad	Respuesta inicial	Definición
1: Crítico	1 hora	El producto está inutilizable, lo que se traduce en una interrupción total del entorno de producción u otra consecuencia crítica en las operaciones. No existe ninguna solución. Consecuencias para la empresa en general.
2: Alto	4 horas	El funcionamiento está severamente restringido. Puede o no puede existir una solución.
3: Medio	6 horas	El producto no funciona según lo diseñado. Las consecuencias en el uso son leves o se aplica una solución aceptable.
4: Bajo	Siguiente día laborable	Se puede clasificar como una solicitud de documentación, información general, mejora, restablecimiento de contraseñas, etc.

La respuesta inicial es un correo electrónico o una llamada telefónica por parte de Utimaco.

Utimaco puede modificar el impacto de un caso a medida que este vaya progresando o bien si no cumple los criterios indicados.

2.4 Soporte para firmware y software

2.4.1 Definición

Los servicios de soporte incluyen la resolución de errores y el suministro de actualizaciones.

Utimaco informará al cliente tan pronto como esté disponible una nueva versión del firmware o el software (actualización) y le suministrará las nuevas versiones si así lo solicita.

Las versiones y las actualizaciones de software están disponibles en el autoservicio en línea de Utimaco (véase el apartado 4 «Datos de contacto del soporte»).

2.4.2 Límites de tiempo

Utimaco adoptará medidas para resolver los problemas escalados al soporte de niveles 2 y 3 dentro de los tiempos de reacción indicados en el apartado 2.3 «Objetivos del nivel de servicio».

- Después de que Utimaco haya recibido una notificación por escrito sobre el problema, comunicará al cliente por correo electrónico cuándo estará disponible un parche y si es posible ofrecer una solución provisional.
- El tiempo necesario para crear un parche depende de la complejidad del error o de su resolución. Por ello, Utimaco no puede especificar con exactitud cuándo se podrá ofrecer un parche.

2.4.3 Proceso

Utimaco realizará el esfuerzo que sea razonable desde el punto de vista comercial para corregir un error o fallo de diseño en el software o firmware que pueda reproducir en sus sistemas de soporte. Asimismo, Utimaco también realizará el esfuerzo que sea razonable desde el punto de vista comercial para dar respuesta a la vulnerabilidad crítica a ataques o accesos maliciosos con una corrección del software. Sin embargo, Utimaco podrá ofrecer la corrección como parte de una actualización de software mayor, en lugar de parches independientes, en función de la prioridad o criticidad de la deficiencia. Es posible que Utimaco no esté en condiciones de facilitar una corrección para todas las deficiencias.

Si se produce alguna interrupción en el firmware o software de algún producto (firmware o software básico personalizado), el cliente deberá ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Utimaco (consulte el apartado 4). Después de que el cliente haya notificado un error a Utimaco, Utimaco facilitará parches electrónicos (en un soporte de datos, a través del autoservicio en línea de Utimaco o por correo electrónico) para resolver la deficiencia.

Para el software que requiera una clave de licencia para su instalación, Utimaco facilitará una clave de sustitución para instalar o reinstalar las licencias autorizadas, siempre que la versión correspondiente del software esté disponible con carácter general para su distribución por parte de Utimaco.

2.5 Mantenimiento del hardware

2.5.1 Definición

Los trabajos de mantenimiento contemplados en el alcance del soporte de tercer nivel están destinados exclusivamente para los productos relacionados en un documento de servicio independiente (véase el Anexo A a modo de plantilla para dicha lista).

El mantenimiento facilitado de acuerdo con esta descripción del servicio de soporte no incluye ningún componente adicional de los indicados en el Anexo B.

Los trabajos de mantenimiento incluyen, a discreción de Utimaco, la reparación del producto defectuoso o su sustitución por piezas de repuesto adecuadas. Las reparaciones se considerarán finalizadas tras haber comprobado que la incidencia del hardware se ha corregido y que el cliente ha quedado satisfecho con la resolución.

2.5.2 Límites de tiempo

Utimaco adoptará medidas para resolver las solicitudes de RMA dentro de los tiempos de reacción indicados en el apartado 2.3 «Objetivos del nivel de servicio» después de que Utimaco haya recibido el formulario de solicitud de RMA cumplimentado.

- Si el proceso de revisión de la solicitud de RMA indica que el hardware del producto es defectuoso, Utimaco confirmará al cliente la solicitud de RMA mediante un correo electrónico de confirmación.

Si desea conocer los plazos de sustitución del hardware defectuoso del producto, consulte el apartado 3

Disponibilidad del servicio de soporte».

2.5.3 Proceso

Si se producen interrupciones en alguno de los componentes del producto relacionados en el documento de servicio correspondiente y estos no están excluidos en el Anexo B, el cliente deberá comunicar la deficiencia de inmediato por correo electrónico a la dirección de contacto de Utimaco especificada en el apartado 4 «Datos de contacto del soporte» (inicio del proceso de RMA). A continuación, Utimaco enviará al cliente un formulario de solicitud de RMA para que lo cumplimente y describa la deficiencia.

Utimaco revisará la solicitud de RMA cumplimentada y, tras la confirmación de la RMA una vez revisada, le facilitará el número de RMA correspondiente al cliente con un correo electrónico de confirmación y la emisión de una etiqueta para la RMA. Durante la revisión de la solicitud de RMA, el cliente deberá estar disponible para consultas por parte de Utimaco y para el envío de archivos de registro en caso de que se los solicite. El cliente deberá hacer todo lo que esté en su mano para proporcionar toda la información razonablemente necesaria que Utimaco le requiera durante el proceso de revisión de la solicitud de RMA.

Después de emitir la confirmación de RMA al cliente, Utimaco enviará el hardware de sustitución en persona, por correo postal o servicio de mensajería DAP (Incoterms® 2010) a las instalaciones del cliente dentro de los plazos acordados (véase el apartado 3 «

Disponibilidad del servicio de soporte»). El hardware de sustitución será comparable al hardware existente del cliente (mismo tipo y prestaciones) y podría tratarse de una unidad nueva o reparada. Utimaco no contempla el envío exprés, pero el cliente podrá solicitarlo y asumir él mismo los gastos.

Una vez recibido el hardware de sustitución, el cliente deberá enviar de inmediato el hardware defectuoso a Utimaco o al centro de servicio indicado en la etiqueta de direcciones de la RMA, en un plazo de 14 días naturales a partir de su recepción y con la etiqueta de direcciones de la RMA incluida en el correo electrónico de confirmación de la RMA, por correo postal o servicio de mensajería. Los gastos de envío de la devolución correrán a cargo de Utimaco. La devolución del dispositivo defectuoso también se realizará de acuerdo con los términos de entrega DAP (Incoterms® 2010). El cliente deberá devolver el dispositivo defectuoso con el arancel aduanero aplicable y la declaración de «defectuoso/devuelto para reparación» y, si corresponde, con los valores de RMA habituales.

Si el hardware defectuoso que se va a sustituir por entrega previa al cliente no se devuelve a Utimaco o al centro de servicio designado en la etiqueta de direcciones de la RMA dentro de los 14 días posteriores a la recepción del hardware de sustitución, Utimaco cobrará al cliente el hardware de sustitución al precio de catálogo y será pagadero con carácter inmediato tras la recepción de la factura. Utimaco se reserva el derecho de negarse a prestar el servicio de soporte hasta que haya recibido el pago íntegro por parte del cliente.

El coste de RMA por reparación o sustitución (costes de material y personal) para los dispositivos relacionados en la plantilla según lo dispuesto en el Anexo A está incluido en las cuotas de mantenimiento abonadas por el cliente para este servicio. La cobertura de los costes de RMA quedará sujeta a:

- i) que el hardware del producto se maneje de acuerdo con la documentación correspondiente, incluida la documentación de los sistemas operativos designados;
- ii) que la reparación o la sustitución del hardware del producto no se deba a ni sea necesaria por:
 - a. accidentes; tensión física, eléctrica o electromagnética anormal; negligencia; uso indebido; mantenimiento inadecuado no efectuado por Utimaco; así como cualquier otro uso indebido, abuso o manipulación incorrecta;
 - b. fuerza mayor, por ejemplo, desastres naturales como incendios, inundaciones, vendavales, terremotos, rayos o desastres similares;
 - c. acciones u omisiones por parte de las autoridades;
 - d. huelgas o paros laborales.

La reparación o sustitución del hardware defectuoso del producto no incluido en los anteriores casos se cobrará al cliente a las cuotas estándares de reparación o sustitución de Utimaco, incluidos los gastos de envío.

En caso de que en el proceso de confirmación de la RMA se detecte algún componente defectuoso y sustituible in situ, por ejemplo, una fuente de alimentación, Utimaco enviará uno de sustitución al cliente dentro de los límites de tiempo después del correo electrónico de confirmación de la RMA (véase el apartado 3 «

Disponibilidad del servicio de soporte»).

Utimaco podrá registrar una solicitud de servicio con la organización de soporte de hardware a nombre del cliente.

2.5.4 Retención de medios defectuosos

El servicio de retención de medios defectuosos permite al cliente conservar en su posesión el disco duro defectuoso o las unidades de memoria (SSD/Flash Drives) que el cliente no desea devolver debido a la información confidencial almacenada en el disco ("Disco o SSD / Flash Drive") que están cubiertos. Todos los discos o unidades de memoria (SSD/Flash Drives) del sistema cubierto, deben participar en la retención de medios defectuosos.

2.5.5 Soporte de hardware in situ

Para las incidencias de hardware que, en opinión de Utimaco, no se puedan resolver de forma remota, un representante autorizado de Utimaco podrá ofrecer el soporte técnico in situ.

Utimaco podrá, a su exclusivo criterio, sustituir el hardware del producto en lugar de repararlo. En caso de sustitución, el hardware del producto será nuevo o equivalente a uno nuevo en términos de rendimiento desde el punto de vista funcional. El hardware sustituido del producto pasará a ser propiedad de Utimaco.

2.5.5.1 Soluciones por fallos

Por otra parte, en el momento de prestar soporte técnico in situ, Utimaco podrá:

- instalar las mejoras de ingeniería disponibles para los productos con el fin de ayudar al cliente a garantizar el funcionamiento adecuado de los productos y conservar la compatibilidad con las piezas de sustitución del hardware suministradas por Utimaco;
- instalar las actualizaciones de firmware disponibles definidas por Utimaco como no instalables por el cliente para los productos que, en opinión de Utimaco, sean necesarias para que el producto recupere su estado operativo o Utimaco pueda seguir ofreciendo soporte.

2.5.5.2 Soluciones previa solicitud

A solicitud del cliente:

Utimaco instalará, durante las horas de cobertura (en el sentido del apartado 2.3 «Objetivos del nivel de servicio»), actualizaciones de firmware para productos definidas por Utimaco como no instalables por parte del cliente en virtud del contrato de mantenimiento existente. Las actualizaciones críticas

de firmware son actualizaciones de firmware recomendadas por Utimaco para su inmediata instalación.

2.6 Soporte telefónico y por correo electrónico

El cliente puede ponerse en contacto con Utimaco las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Para obtener los datos de contacto, consulte el apartado 4. Esta línea de asistencia telefónica directa está disponible para el soporte de primer nivel del producto.

Las solicitudes de soporte por parte del cliente para errores críticos definidos en el apartado 2.3 «Objetivos del nivel de servicio» se deben presentar por teléfono.

3 Disponibilidad del servicio de soporte

El servicio de soporte está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

3.1 Tiempos de respuesta objetivo para hardware in situ

Para incidencias que no se puedan resolver de forma remota, Utimaco realizará el esfuerzo que sea razonable desde el punto de vista comercial para prestar asistencia in situ dentro de los tiempos objetivo establecidos en las directrices de las zonas de viaje del apartado 3.2.

Cuando el representante autorizado de Utimaco llegue a las instalaciones del cliente, este seguirá prestando el servicio, ya sea in situ o de forma remota, a criterio de Utimaco, hasta que se hayan reparado los productos. El trabajo podría interrumpirse de forma temporal en caso de que se necesiten piezas o recursos adicionales y se reanudará cuando estén disponibles.

El tiempo de respuesta in situ finaliza cuando el representante autorizado de Utimaco llegue a las instalaciones del cliente o cuando el evento comunicado se cierre con la explicación de que Utimaco ha determinado que no es necesario intervenir in situ.

3.2 Zonas de viaje para soporte objetivo in situ

En la siguiente tabla, se indican los tiempos de respuesta objetivo in situ para todos los productos.

Los desplazamientos a instalaciones del cliente situadas en un radio de 320 km de un centro de soporte designado por Utimaco se realizarán sin coste adicional. En caso de que estén ubicadas a más de 320 km de un centro de soporte designado por Utimaco, se cargará un coste adicional en concepto de viaje.

Las zonas de viaje se calculan desde la dirección donde se ha indicado que se encuentra el producto hasta el centro de soporte de Utimaco como se indica en el Anexo A. Si el cliente desea cambiar la ubicación, deberá informar a Utimaco de inmediato antes de cambiar la ubicación del hardware.

El cliente deberá ponerse en contacto con Utimaco para obtener información sobre su centro de soporte.

Las zonas de viaje y los recargos, en caso de que se apliquen, pueden variar en algunas ubicaciones geográficas.

Los tiempos de respuesta hasta llegar a las instalaciones ubicadas a más de 160 km de un centro de soporte designado por Utimaco se modificarán, en caso de que el desplazamiento aumente, por encima de los tiempos indicados en la siguiente tabla.

Distancia desde el centro de soporte designado por Utimaco	Tiempo de respuesta objetivo para productos in situ
0-160 km (0-100 millas)	4 horas
161-320 km (101-200 millas)	8 horas
321-480 km (201-300 millas)	Establecido después de consultar con el proveedor de servicio de soporte in situ. Sujeto a disponibilidad.
Más de 480 km (más de 300 millas)	Establecido después de consultar con el proveedor de servicio de soporte in situ. Sujeto a disponibilidad.

4 Datos de contacto del soporte

Autoservicio en línea, registro de tiques en línea, números de teléfono y correo electrónico

Los datos de contacto actualizados se pueden encontrar en:

<https://support.hsm.utimaco.com/support/contact>

El portal de autoservicio en línea se puede encontrar en:

<https://support.hsm.utimaco.com/support/download>

Póngase en contacto con el servicio de soporte y registre un tique en línea en:

<https://support.utimaco.com>

Póngase en contacto con el servicio de soporte por correo electrónico en:

support-atalla@utimaco.com.

Póngase en contacto por teléfono con el servicio de soporte:

Para AMÉRICA
+1-844-UTIMACO

Para EMEA/APAC
+1-916-414-0216

5 Costes

A menos que exista un acuerdo vigente entre el cliente y Utimaco o una certificación del cliente aprobada por Utimaco en los que conste lo contrario, el cliente deberá renovar el soporte para todas las licencias de software que haya copiado, usado, instalado o explotado de otro modo. Utimaco se compromete a limitar los aumentos de las cuotas de soporte a un máximo del 10 % con respecto a las cuotas del año anterior o a un importe superior necesario para incrementar la cuota al precio de catálogo del soporte vigente en ese momento. Si el cliente reduce el número de licencias de software o productos cubiertos por el soporte, no se aplicará el límite en el aumento de cuotas mencionado.

Acuerdo de soporte activo

Si el cliente interrumpe los servicios de soporte o si no se recibe el pago de la cuota por los servicios de soporte para un periodo de renovación antes de la fecha de vencimiento, Utimaco podrá suspender de inmediato y sin previo aviso la prestación de los servicios de soporte. El cliente podrá restablecer los servicios de soporte de acuerdo con la cláusula de restitución del soporte del apartado 5.2 «Cuota de restitución del soporte».

5.1 Mantenimiento de hardware y firmware básico

Cuota fija de mantenimiento en concepto de:

- mantenimiento del hardware del producto
- soporte del firmware y software básico del producto
- soporte telefónico

Se ofrece mantenimiento para productos designados por Utimaco por una cuota anual, según lo establecido en el catálogo de precios aplicable.

5.2 Cuota de restitución del soporte

Si el producto ha pasado por el servicio de soporte y el cliente opta por no renovar dicho servicio o lo interrumpe durante un periodo de tiempo, se aplicarán las siguientes cuotas de soporte de seguridad y restitución, además de los 12 meses de servicio de soporte prospectivo sobre la base de la cuota más alta anual de soporte del cliente o el precio de catálogo vigente en ese momento para el producto si el cliente decide restituir los servicios de soporte:

- Menos de un año de interrupción del servicio de soporte: cuota completa del servicio de soporte a partir de la fecha de interrupción y una cuota de restitución equivalente al 20 % de la cuota del servicio de soporte prospectivo.
- Un año o más de interrupción del servicio de soporte: cuota completa del servicio de soporte a partir de la fecha de interrupción y una cuota de restitución equivalente al 20 % de la cuota completa del servicio de soporte.

5.3 Servicios adicionales

Utimaco podrá prestar servicios que no estén incluidos en la presente descripción de servicios de soporte si el cliente lo solicita por escrito y corre a su cargo teniendo en cuenta las tarifas diarias correspondientes de servicios profesionales, más los gastos de viaje.

6 Exenciones

Utimaco no está obligado a prestar servicios de soporte en las siguientes circunstancias:

- cuando no exista acuerdo de mantenimiento y soporte para el producto;
- cuando la preparación de las instalaciones no sea adecuada o cuando las condiciones ambientales o de las instalaciones no cumplan las especificaciones de Utimaco para las instalaciones;
- cuando el cliente incumpla las especificaciones, los planes de trabajo o el acuerdo de soporte aplicable de Utimaco;
- cuando el cliente mantenga el entorno del software de forma incorrecta o inadecuada;
- cuando el software se use de forma conjunta con medios, software, interfaces, suministros u otros productos del cliente o de terceros;
- cuando se efectúen modificaciones no realizadas o autorizadas por Utimaco;
- cuando existan infecciones por virus, gusanos o código malicioso similar no introducido por Utimaco; o
- cuando existan abusos, negligencias, accidentes, pérdidas o daños de transporte, daños por incendio o inundación, perturbaciones eléctricas, transporte por parte del cliente u otras causas que escapen al control razonable por parte de Utimaco.

Anexo A

Plantilla

Productos aplicables:

- Utimaco Atalla Ax160
- Utimaco Atalla AT1000
- Utimaco Atalla SCA-3
- Utimaco ESKM

N.º	Descripción	Número de serie	Dirección en la que se encuentra funcionando el producto
1	Utimaco Atalla Ax160		
2	Utimaco Atalla AT1000		
3	Utimaco Atalla SCA-3		
4	Utimaco ESKM		
...			

Anexo B

Componentes adicionales excluidos:

Llaves metálicas de repuesto Atalla
Memoria USB Atalla
Tarjeta inteligente de seguridad para administrador Atalla, versión 1
Tarjeta inteligente de seguridad para administrador Atalla, versión 2
Tarjeta inteligente de seguridad para administrador Atalla, versión 3
Tarjeta inteligente para socio Atalla, versión 1
Tarjeta inteligente para socio Atalla, versión 2

Utimaco Inc.

900 East Hamilton Avenue,
Suite 400

Campbell, CA 95008

Estados Unidos de América

www.utimaco.com

© 2019 - Utimaco Inc.

Todos los derechos reservados.

La información contenida en el presente documento no se debe modificar sin el consentimiento expreso por escrito de Utimaco Inc.