

SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Captio proveerá soporte técnico a la licencia de uso del software contratada atendiendo los siguientes cláusulas y condiciones. Todo lo no definido en este documento se regirá por lo dispuesto en el Acuerdo de suscripción del Servicio contratado por el Cliente.

Este Documento ha sido revisado en Enero 2020.

1. Soporte técnico

Captio proveerá un soporte técnico al Cliente durante el período de suscripción de la licencia de software contratada por parte del Cliente. El Cliente no tendrá derecho de recibir soporte técnico si: i) no ha contratado los Productos y Servicios; o ii) el periodo de vigencia del Producto ha finalizado.

2. Actualizaciones y mejoras

Captio garantiza al Cliente un servicio de mantenimiento y mejoras, no exclusivo, y no transmisible, durante todo el periodo de suscripción del Producto contratado. Dichas actividades incluirán aquellas actividades correctoras y evolutivas sobre el Software para su correcto funcionamiento. En este sentido, Captio acuerda establecer en el Software todas las actualizaciones con corrección de errores o de bugs del Software tan pronto como estén disponibles.

3. Exclusiones del Servicio

El compromiso de servicio establecido en el apartado anterior, no será de aplicación a problemas atribuibles a:

- Factores que escapen al control de Captio (por ejemplo a fallos en la red o en los centros de datos de Microsoft).
- Uso del servicio por parte del Cliente incompatible con la documentación facilitada de la herramienta contratada.
- Uso del servicio por parte del Cliente después de que Captio haya aconsejado modificar el modo de uso del servicio o si el Cliente no ha podido modificar el uso según recomendaciones por cualquier razón
- Utilización de navegadores web o sistemas operativos no soportados por su fabricante (software obsoleto)
- Utilización de sistemas operativos móviles inferiores a las versiones mínimas exigidas por Captio:
 - IOS 9.3
 - Android 5.1
 - Windows phone 8.0, windows Phone 8.1, windows 10 Mobile.
- Utilización de dispositivos móviles que no cumplan los mínimos requisitos exigidos por Captio:
 - Permiso de acceso a internet
 - Permiso de auto-foco
 - Permiso de cámara
 - Espacio mínimo recomendado de 100 MB
- Requisitos mínimos recomendados con respecto a los dispositivos móviles:
 - 8 megapíxels de cámara.
 - 200 megas de memoria interna disponible.

o 1 GB de RAM.

- Red del cliente inaccesible a los servicios de Captio.
- Utilización de hardware en mal estado.
- Tareas de mantenimiento realizadas por Captio correctamente comunicadas.

4. Período de Soporte

El periodo de soporte técnico comienza (i) en la fecha en que la Licencia de uso del Software fue contratada o (ii) a la fecha de renovación de la Licencia de uso del Software ,una vez finalizada la misma.

5. Contacto Soporte Técnico

Salvo dispuesto en contrario en otro documento con un Partner Autorizado de Captio, la información de contacto es la siguiente:

- E-mail en la dirección: support@captio.zendesk.com
- Centro online de atención al cliente de la aplicación web y aplicación móvil.
- Horario: de lunes a viernes en horario de oficina (8:00 a 18:00). Excepciones: días de fiesta nacional.

Captio se reserva el derecho de cancelar inmediatamente el Soporte Técnico, sin ninguna obligación adicional con el Cliente, si el Cliente altera o modifica el Producto y/o Servicio contratado sin autorización previa por escrito de Captio, o utiliza el Producto contratado en violación del acuerdo aplicable a las condiciones de uso del Software o de éstos Términos de Soporte.

6. Protocolo de actuación

1. El Cliente comunica la incidencia al departamento de soporte de Captio.
2. Captio crea un ticket de soporte en el portal de seguimiento de incidencias, el Cliente recibe una notificación vía e-mail.
3. Captio tipifica la incidencia según los niveles descritos y la asigna a un responsable.
4. El responsable de Captio contacta con el cliente vía el portal de soporte, o telefónicamente si fuera necesario.
5. Captio resuelve la incidencia y contacta con el afectado para confirmar la resolución.
6. Captio cierra la incidencia, y el afectado recibe una notificación vía e-mail.

7. Obligaciones del Cliente

- a) Proceso de soporte: El Cliente debe informar de los problemas del Producto a la organización de Soporte de Captio atendiendo los canales oficiales comunicados , salvo que se haya dispuesto lo contrario a través de documento con Partner Autorizado, y estar preparado para proporcionar a Captio : (i) identificación del Cliente ; (ii) una descripción detallada de la incidencia ; (iii) una descripción del hardware en el que se carga el Software, incluyendo cualquier número de serie o número de etiqueta de servicio, donde sea aplicable; (iv) nombres y versiones de cualquier sistema operativo, redes y Software que se ejecuta con el Software, incluidos los parches y correcciones; y (v) información de contacto técnico.
- b) Acceso: El Cliente proporcionará a Captio acceso suficiente, libre y seguro a los Productos y redes e instalaciones de sistemas informáticos del Cliente.