

# POLITICA DE GARANTIA MANTENIMIENTO Y SOPORTE



PrimeStone®

Versión 8.0.

# PRIMESTONE® Dirección de Servicios.

---

## Política de Garantía, Mantenimiento y Soporte.

Esta política de garantía, mantenimiento y soporte está vigente a partir del 1 de enero del 2018

**PrimeStone**, acredita y asegura el funcionamiento de la solución adquirida contra fallas que afecten la operatividad del sistema. Nuestra garantía incluye la reparación, actualización del producto y/o componentes, por medio del servicio de soporte y mantenimiento ofrecido. Las condiciones del servicio tendrán vigencia mínima de un año renovable de manera anticipada. Todas y cada una de las actividades y responsabilidades aquí determinadas son específicas para los productos y servicios **PrimeStone**.

# CONTENIDO

1. GLOSARIO .....	4
2. CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO, SOLUCIONES Y SERVICIO DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE 5	
2.1. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES .....	6
3. VIGENCIA, FINALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO.....	9
4. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE PRIMESTONE .....	9
4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE OFRECIDO POR PRIMESTONE .....	9
4.2. MEDIOS DE ATENCIÓN .....	10
4.3. ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	12
4.4. NIVELES DE ESCALAMIENTO FUNCIONAL.....	12
4.5. PROCESO DE ATENCIÓN.....	14
4.5.1. <i>CONDICIONES DEL SERVICIO</i> .....	15
4.5.2. <i>PRE-REQUISITOS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES</i> .....	15
4.5.3. <i>AUTORIZACIÓN DE CONEXIÓN REMOTA</i> .....	17
4.5.4. <i>PROCEDIMIENTO PARA ACCESO A LA BASE DE DATOS DEL CLIENTE</i> .....	17
4.5.5. <i>FLUJO BÁSICO DE GESTIÓN DE INCIDENTES PARA CLIENTES DIRECTOS</i> .....	18
4.5.6. <i>TIEMPOS DE SOLUCIÓN</i> .....	18
4.5.7. <i>CIERRE DE TICKETS</i> .....	18
4.5.8. <i>NIVELES DE ESCALAMIENTO CORPORATIVO</i> .....	18
4.6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO .....	19
4.6.1. <i>PRIORIZACIÓN DE INCIDENTES</i> .....	19
4.6.2. <i>NIVELES DE SERVICIO</i> .....	22
5. TIPOS DE SOPORTE Y CONDICIONES.....	23
5.1. SOPORTE ESTÁNDAR .....	23
5.1.1. <i>Características del soporte estándar</i> .....	23
5.1.2. <i>Tiempos de atención</i> .....	23
5.1.3. <i>Horarios de atención</i> .....	23
5.1.4. <i>Exclusiones</i> .....	24
5.2. SOPORTE EXTENDIDO .....	24
5.2.1. <i>Características del soporte extendido</i> .....	24
5.2.2. <i>Tiempos de atención</i> .....	25
5.2.3. <i>Horarios de atención</i> .....	25
5.2.4. <i>exclusiones</i> .....	26
5.3. SOPORTE PREMIUM.....	26
4.3.1. <i>Características del soporte premium</i> .....	26
4.3.2. <i>Tiempos de atención</i> .....	27
4.3.3. <i>horarios de atención</i> .....	28
4.3.4. <i>exclusiones</i> .....	28
5.4. COMPARATIVO CLASES DE SERVICIO DE SOPORTE.....	29
6. EXCLUSIONES. ....	29

# 1. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Cliente Directo	Cliente atendido directamente por <b>PrimeStone</b> .
Cliente Indirecto	Cliente atendido a través de Canal de Distribución.
Días Hábiles	Días calendario de Colombia: de lunes a viernes, excepto los feriados de Colombia(UTC-5).
Días No hábiles	Días calendario de Colombia: Fines de semana y feriados de Colombia(UTC-5).
Disponibilidad de Producto (GA)	Fecha en la que <b>PrimeStone</b> pone a disposición de sus clientes la versión liberada de sus productos.
Falla	Falla de funcionamiento continuado, inherente al Software de <b>PrimeStone</b> , que evita que este funcione según lo especificado en la documentación técnica estándar.
Fin de Desarrollo (EOD)	Fecha en la que <b>PrimeStone</b> deja de desarrollar mejoras y adición de nuevas funcionalidades a una versión específica del Software (incluidas todas las Versiones Mantenimiento).
Fin de Soporte (EOS)	Fecha en la que <b>PrimeStone</b> deja de proporcionar Soporte Estándar y Mantenimiento para una versión específica del Software.
Fin de Vida de Producto (EOL)	Fecha en la que <b>PrimeStone</b> deja de proporcionar Soporte Ampliado y Mantenimiento para el Software.
Horario de atención	Horario que <b>PrimeStone</b> ofrece Soporte.
Ingeniero de Servicio	Persona de <b>PrimeStone</b> que presta al cliente el servicio de soporte técnico.
Instalación Certificada	Instalación certificada y licenciada del Software de <b>PrimeStone</b> en infraestructura del cliente. Realizada bajo los estándares y buenas prácticas de la documentación entregada por <b>PrimeStone</b> .
Mantenimiento	Permite al cliente recibir Actualizaciones de Versión para el Software de <b>PrimeStone</b> ,
Parche	Es un entregable temporal que tiene como objetivo mantener la continuidad del funcionamiento del Software de <b>PrimeStone</b> , mientras se brinda una solución definitiva.
Prioridad	Categorización que <b>PrimeStone</b> asigna según la <i>Sección 3.9.1.</i> a una falla del Software de <b>PrimeStone</b> que ha comunicado el cliente.
Software	Producto de Software de uso general del cliente(No <b>PrimeStone</b> ).

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Software de PrimeStone	Software que PrimeStone ha proporcionado como producto de aplicación de cliente.
Soporte Ampliado	Permite al cliente, después del pago Adicional al valor del Soporte estándar, recibir Soporte sobre una versión que ya ha sido declarada como “Fin de Soporte de producto (EOS)”
Soporte Estándar	Servicio prestado por PrimeStone encargado de la atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente en el horario estipulado en la <i>Sección 4.1</i>
Soporte Extendido	Servicio prestado por PrimeStone encargado de la atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente en el horario estipulado en la <i>Sección 4.2</i>
Soporte Premium	Servicio prestado por PrimeStone encargado de la atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente, con atención de personal experto tanto de soporte como de fábrica en el horario estipulado en la <i>Sección 4.3</i>
Última Fecha de Orden de Pedido(LOD)	Última Fecha en la que PrimeStone recibe orden de pedido para su Software.
Versión Mayor	Una nueva Versión Mayor del Software incluye importantes cambios de arquitectura, estructura de base de datos y mejoras sustanciales en las funcionalidades del Software de PrimeStone
Versión Mantenimiento	Una versión de Mantenimiento del Software de PrimeStone contiene corrección de fallas o pequeñas mejoras de la funcionalidad e integración de nuevos protocolos.
Versión Menor	Una nueva Versión Menor del Software de PrimeStone incluye cambios en importantes características como lo son: funcionalidades, simplificaciones, mejoras en el rendimiento y en la interfaz de usuario.

## 2. CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO, SOLUCIONES Y SERVICIO DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

PrimeStone periódicamente introduce nuevos productos, soluciones, servicios o mejoras a productos existentes, por tanto, algunos de los productos pueden ser discontinuados del Catálogo de Productos.

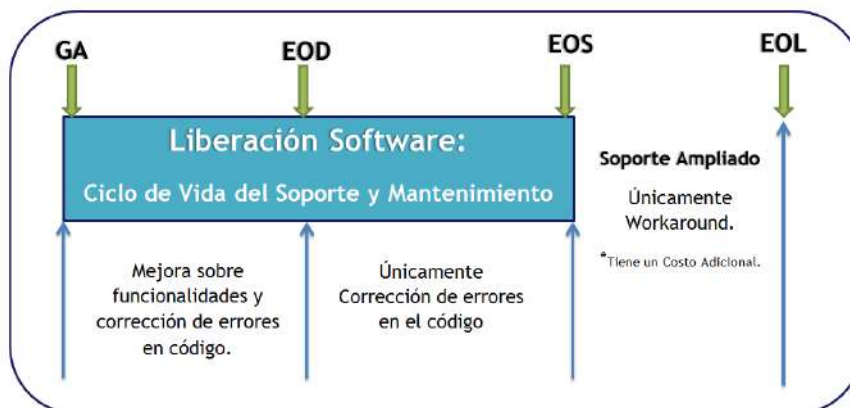
Como parte de este proceso PrimeStone hará una transición de productos discontinuados e informará a los clientes sobre los hitos importantes: Incluyendo la notificación inicial de fin de vida del producto (EOL) y Última fecha de Orden de Pedido (LOD).

Desde la disponibilidad del producto (GA) hasta el Fin de Desarrollo (EOD) **PrimeStone** brindará para su Software Mantenimiento y Garantía que comprende mejoras a funcionalidades y corrección de errores en los aplicativos. Desde el Fin de Desarrollo (EOD) hasta el Fin de Soporte (EOS) **PrimeStone** brindará el servicio de corrección de errores en los aplicativos.

Desde el Fin de Soporte (EOS) hasta el Fin de Vida del producto (EOL), **PrimeStone** brindará el servicio de soporte ampliado. Durante el cubrimiento del Soporte Ampliado solo se darán soluciones a través de Workaround.

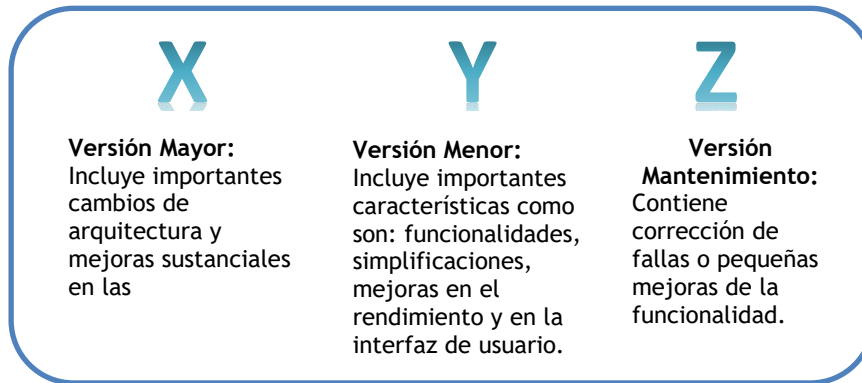
El soporte ampliado Workaround: consistirá en la asistencia a corrección de fallas sin modificación de código del Software de **PrimeStone**. Incluye atención a inquietudes y procedimientos de restauración de sistema, teniendo este un costo adicional.

El Soporte y Mantenimiento se aplica solo a Versiones Mayores, Versiones Menores y Versiones de Mantenimiento durante los períodos de soporte activos para cada Versión descritos en la siguiente gráfica:



## 2.1. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

Como parte del ciclo de vida de sus productos, **PrimeStone** ofrece Soporte para las versiones descritas a continuación: **Versión: X.Y.Z:**



EJEMPLO: X.Y.Z = 10.6.1

X = 10: Versión Mayor

Y = 6: Versión Menor

Z = 1: Versión Mantenimiento

Mediante la renovación continua del Servicio de Garantía, Mantenimiento y Soporte el cliente tendrá acceso a las actualizaciones de versiones del Software de **PrimeStone** acorde a lo estipulado a continuación:

- **VERSIÓN MAYOR**

Una versión mayor del Software incluye importantes cambios de arquitectura, cambios en la estructura de base de datos y mejoras sustanciales en las funcionalidades en el Software de **PrimeStone**.

El cliente que se encuentre con el servicio vigente de Garantía, Mantenimiento y Soporte tiene derecho a estas versiones.

Las versiones mayores generan un cambio importante en la estructura de base de datos, interfaz y de uso para el usuario asociados a la actualización de dicha versión requiriendo servicios de implementación, migración y capacitación que deben ser solicitados al consultor comercial correspondiente.

\*Los servicios profesionales tienen un costo adicional.

- **VERSIÓN MENOR**

Una versión menor del Software incluye importantes características como lo son: funcionalidades, simplificaciones, mejoras en el rendimiento y en la interfaz de usuario.

El cliente que se encuentre con el servicio vigente de Garantía, Mantenimiento y Soporte tiene derecho a estas versiones, sin embargo, puede aplicar cobros adicionales a Servicios Profesionales asociados a la actualización a dicha versión. *Por Ejemplo:* Servicio de Migración, Servicio de Implementación y capacitación.

Una Versión de Mantenimiento del Software contiene corrección de fallas o pequeñas mejoras de la funcionalidad.

- **VERSIÓN DE MANTENIMIENTO**

**PrimeStone** corregirá las Fallas identificadas y comunicadas por el cliente mediante la publicación de una nueva versión Mantenimiento, dicha versión actualiza una previa versión Mantenimiento y debe contener la solución propuesta para la Falla. Este siempre será el mecanismo recomendado por **PrimeStone** para evolucionar y estabilizar posibles Fallas en el Software.

**PrimeStone** recomienda al cliente estar en la última versión Mantenimiento liberada lo cual le garantiza el correcto funcionamiento del Software de **PrimeStone**.





### 3. VIGENCIA, FINALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO.

1. Las obligaciones de **PrimeStone** relacionadas con la política de Garantía, Mantenimiento y Soporte, perdurarán 1 año para clientes directos una vez que se firma el acta de cierre de Proyecto para nuevas instalaciones. Lo anterior, aplicará también para el Cliente indirecto o Canal que adquiera la implementación con **PrimeStone**.
2. **PrimeStone** puede finalizar la Garantía del software estipulada por esta política con un aviso previo por escrito de mínimo 30 días, si el Cliente incumple esta política de Garantía y Mantenimiento y no subsana dicho incumplimiento antes de que finalice el periodo de aviso. **PrimeStone** no tendrá ninguna obligación en reanudar la garantía, mantenimiento y soporte tras una finalización por causa justificada.
3. **PrimeStone** puede, a su entera discreción, reactivar la garantía y el servicio de mantenimiento y soporte vencidos o finalizados, según sus políticas vigentes, una vez que el cliente realice la renovación del servicio aplicable.
4. La vigencia del servicio de soporte y mantenimiento está delimitada de acuerdo a lo estipulado en la orden de compra al realizar la renovación por el ÁREA DE FIDELIZACIÓN no menor a un año.
5. Los clientes que posean software sin tener el servicio de Mantenimiento y soporte vigente no tienen derecho a descargar ni recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, parches, asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico. Cualquier servicio será asumido con costo adicional.
6. **PrimeStone** no asumirá los costos de actualizaciones de versiones de software que requieran servicios profesionales adicionales y necesiten ser prestados por especialistas.

### 4. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE PRIMESTONE

#### 4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE OFRECIDO POR PRIMESTONE

Las soluciones ofrecidas por **PrimeStone**, son aplicaciones que requieren un conocimiento lo suficientemente amplio y debido a esto se requiere la atención por medio de un centro de servicios que complemente la finalidad de ofrecer valor al cliente.

Por tal motivo existe el centro de servicios que opera dentro de las mismas instalaciones de **PrimeStone**, como un punto único de contacto (al que se puede acceder por distintos canales) encargado de prestar el servicio profesional de soporte asegurando todo el conocimiento proveniente de las distintas áreas que apoyan esta misión.

El centro de servicios se compone de un grupo de ingenieros de soporte, encargados principalmente de realizar la gestión de peticiones e incidentes mediante herramientas computacionales aptas para tal fin. Entre las labores del centro de servicios se encuentra:

- Asesorar al cliente en los procedimientos para el uso apropiado de la solución, sus características o productos para un particular tipo de análisis o funcionalidad requerida.
- Atender remotamente los incidentes a través de múltiples vías de interacción.
- Responder preguntas acerca de detalles específicos de las funcionalidades integradas en la solución.
- Suministrar a los clientes las guías de usuario, manuales de instalación y manuales de aplicación, para generar un conocimiento previo al cliente.
- Recibir, registrar, gestionar y solucionar las peticiones e incidentes reportados por el cliente.
- Trabajar con el equipo de mantenimiento de software para gestionar incidentes escalados y suministrar actualizaciones o soluciones temporales apropiadas cuando se considere necesario.
- Realizar reportes de diagnóstico para casos específicos cuando se considere necesario.
- Proveer asistencia remota durante la instalación de nuestro software y configuraciones específicas.
- Entregar parches para reparación de fallas del software.
- Entregar actualizaciones y nuevas versiones del software liberadas por **PrimeStone**.
- Entregar actualizaciones de protocolos de medidores liberados por **PrimeStone**.

## 4.2. MEDIOS DE ATENCIÓN

- **Atención telefónica:** Atención que se da al cliente, por las líneas posteriormente señaladas contando con las siguientes salvedades:

Líneas de atención telefónica:

✓ Tel: +57 1 356-3500 ext. 173

DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS	EXCEPCIONES
<b>Días hábiles:</b> Lunes a viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.	Fines de Semana Días Feriados

✓ Cel.: +57 312 304 12 79

DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS	EXCEPCIONES
<b>Días hábiles:</b> Lunes a Viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.	N/A
<b>Días Hábiles:</b> Lunes a Viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)	Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia.	Aplica para soporte Extendido y soporte Premium
<b>Días no hábiles:</b> Sábado, Domingo y Feriados Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)	Horario Extendido: 24 horas.	

- **Atención vía e-mail:** Es el servicio prestado por medio del buzón de soporte ([support@primestone.com](mailto:support@primestone.com)), donde el cliente comunica su petición o incidente y recibe respuesta por el mismo medio.

DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS	EXCEPCIONES
<b>Días hábiles:</b> Lunes a viernes	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.	Fines de Semana Días Feriados

PrimeStone, no se responsabiliza por peticiones o incidentes reportados por medios y horarios diferentes a los descritos anteriormente.

En horario extendido, se atenderán únicamente los incidentes de severidad bloqueante reportados al número celular anteriormente descrito.

- **Atención vía interfaz Web:** Es el servicio prestado por **PrimeStone** exclusivamente para los clientes que contratan el Soporte Premium, en el cual el cliente puede realizar el registro de sus solicitudes o incidentes y realizar seguimiento a las solicitudes de acuerdo con el estado en que se encuentren.

DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS	EXCEPCIONES
Días hábiles: Lunes a viernes	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.	Fines de Semana Días Feriados

### 4.3. ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Al obtener el servicio de soporte bajo el esquema de soporte contratado: Soporte Estándar, Soporte Extendido o Soporte Premium, el servicio incluye asistencia experta en la solución del Software de **PrimeStone**, mediante un equipo dedicado a la atención de las solicitudes del Cliente.

Por medio del servicio de soporte se realiza la recepción de las solicitudes del cliente en cuanto: Peticiones e Incidentes concernientes al software de **PrimeStone**.

COMPONENTES DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Gestión de peticiones: Solicitudes de Servicio	Gestiona las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de <b>PrimeStone</b> .
Gestión de Incidentes	Gestiona cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio.

### 4.4. NIVELES DE ESCALAMIENTO FUNCIONAL

El Soporte nivel 1 y soporte nivel 2 es el primer contacto de soporte para los usuarios de **PrimeStone**. El personal de estos niveles tiene los conocimientos suficientes para realizar la gestión de peticiones y solución de incidentes, si requiere de un escalamiento superior al diagnóstico inicial realizado, se escalará la solicitud a los niveles de soporte 3 y 4 de acuerdo a la escalabilidad del centro de servicios.



- **SOPORTE DE NIVEL 1**

Es el nivel de soporte encargado de realizar la revisión procedimental y asegurándose que se estén utilizando todas las herramientas necesarias para el uso adecuado del software o funcionalidad. Se realiza la gestión inicial e incidencias mediante el diagnóstico y la recopilación de información necesaria para determinar la incidencia, mediante los siguientes procedimientos:

- Revisión de la configuración
- Revisión del procedimiento
- Reproducción de la falla
- Recopilación de la información o evidencia.

- **SOPORTE DE NIVEL 2**

En este nivel intervienen el grupo de ingenieros de soporte que se encargan de realizar la Recepción, diagnóstico y solución de peticiones de acuerdo a la revisión realizada por el primer nivel, se encarga de analizar los datos técnicos específicos del incidente, reproducir el incidente y calificar si el incidente se debe a una falla o no, el escalamiento a este nivel se realiza en cuanto no se tenga una interpretación explícita del incidente y se requiera una revisión mediante procedimientos en ambientes de **PrimeStone**:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.

- **SOPORTE DE NIVEL 3**

Es el grupo de ingenieros que desempeñan el rol de desarrolladores y administradores de bases de datos, se encargan de implementar desarrollo de sugerencias y soluciones a fallas reportadas por los clientes en el software que está liberado al mercado mediante el siguiente proceso:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.
- Corrección de código o de base de datos.

- **SOPORTE DE NIVEL 4**

Es el grupo de especialistas que desempeñan el rol de arquitectos y analistas de infraestructura, se encargan de implementar sugerencias y soluciones de alto nivel a fallas reportadas por los clientes en el software que está liberado al mercado mediante el siguiente proceso:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.
- Modificación de arquitectura o procedimiento en interfaz o gestión de servicios.

## 4.5. PROCESO DE ATENCIÓN

Una vez que un Cliente comunique una Falla, un representante de **PrimeStone** confirmará al cliente que ha recibido el aviso de la Falla y asignará un ticket de servicio para el caso, el cual será notificado a través de correo electrónico. Las fallas deben ser comunicadas por teléfono\* o por correo electrónico, de acuerdo al servicio de soporte contratado ([ver sección 5](#)). Adicionalmente, para los clientes que hayan contratado soporte Premium, se atenderán las fallas mediante la interfaz Web designada para tal fin.

*\*Toda falla reportada por teléfono debe ser notificada por correo electrónico posteriormente por parte del cliente para la correspondiente gestión de PrimeStone.*

#### **4.5.1. CONDICIONES DEL SERVICIO**

**PrimeStone** proporciona mantenimiento para el Software, acorde a lo estipulado en la presente política y sujeto al cumplimiento de las siguientes Condiciones:

- Previo pago por el Cliente del servicio de Garantía, Mantenimiento y Soporte.
- Cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de la Política y Acuerdos realizados.
- Este servicio se brinda de forma remota.
- El servicio se prestará para instalaciones certificadas y licenciadas por **PrimeStone**.
- El cliente se compromete a mantener la configuración del Software de **PrimeStone**, de acuerdo a las recomendaciones entregadas por los Ingenieros de Servicio.
- El Soporte se brindará a Fallas reportadas en ambientes productivos.
- **PrimeStone** comprobará la solución de fallas contra aplicaciones propietarias de los instrumentos de lectura y comunicación.
- Para realizar diagnósticos remotos de manera efectiva, el Cliente debe garantizar una conexión **VPN**, el tiempo que sea necesario para permitir a **PrimeStone** diagnosticar remotamente Fallas solo en caso de ser requerido.

#### **4.5.2. PRE-REQUISITOS PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES**

Para contar con el servicio de atención de incidentes y solicitudes el cliente debe:

- Designar contactos primarios y secundarios que tengan los conocimientos suficientes sobre el Software de **PrimeStone**. Las solicitudes deben realizarse de forma centralizada mediante los contactos designados, estos deben tener entendimiento y posibilidad de gestionar de manera rápida y efectiva las solicitudes internas en aras de aplicar la solución correspondiente.
- Realizar todos los esfuerzos razonables, incluida la consulta de la documentación proporcionada por **PrimeStone**, para verificar que las Fallas comunicadas son atribuibles al funcionamiento del Software de **PrimeStone**, y no al sistema operativo, hardware, comunicaciones, datos, software de terceros o configuración errónea antes de ponerse en contacto con el área de Servicio.

- Notificar a **PrimeStone** cualquier Falla en el Software en el plazo no mayor a 8 días después de detectar la Falla en el Software.
- Proporcionar toda la información necesaria que **PrimeStone** solicite y que disponga el Cliente, que sea relevante para la verificación, el diagnóstico o la corrección de la Falla, incluidos, entre otras, archivos de registro del producto, archivos de configuración, capturas de pantalla e información sobre cualquier cambio realizado en la configuración del Software de **PrimeStone** o en los componentes o las plataformas de terceros.
- Aportar evidencia con videos de la falla solo si es requerido por **PrimeStone**, proceso indicado:
  1. Solicitar el link para ser compartidas por One Drive y ser analizadas por nuestra compañía.
  2. Formato de la evidencia preferiblemente WMV, MP4 o AVI.

Por políticas de seguridad las evidencias no pueden ser expuestas en plataformas públicas.
- **PrimeStone** solo estará obligado a proporcionar Soporte cuando el Software de **PrimeStone** se utilice en, o en relación con componentes y plataformas de terceros instalados en el equipo designado, siempre de la mano de los expertos de las Plataformas de Terceros. Si dichos componentes o plataformas de terceros ya no cuentan con o han dejado de recibir Soporte de terceros, **PrimeStone** podría exigir al cliente realizar la actualización a los componentes o a las plataformas de terceros, con el fin de poder seguir recibiendo el Soporte de **PrimeStone**.
- El Cliente debe garantizar una conexión **VPN**, solo si es requerido por **PrimeStone**, a los servidores donde se encuentra alojada la solución que permita a **PrimeStone** diagnosticar remotamente fallas.
- El cliente debe contar con disponibilidad de atención del personal de tecnología de la información, en caso de ser requerido, para apoyar la labor de diagnóstico y solución de la incidencia.
- Cuando el servicio sea proveído a través de un canal de distribución (Clientes indirectos), la petición se recibirá a través de este, y en caso de que el canal no preste la atención oportuna (más de 2 horas), se podrá comunicar directamente al servicio de soporte **PrimeStone** vía telefónica, adicionalmente enviar el correo respectivo del



incidente, indicando el tiempo de retraso en la respuesta del canal de acuerdo con el servicio de soporte contratado ([Ver sección 5](#)).

#### **4.5.3. AUTORIZACIÓN DE CONEXIÓN REMOTA**

Este servicio permite dar respuesta de manera más ágil a los incidentes o casos reportados por los clientes y los cuales requieren un diagnóstico más detallado del mismo. Si el cliente lo requiere, este debe realizar el envío de un correo donde autoriza el acceso (en caso de ser requerido por **PrimeStone**) por este medio el tiempo que sea necesario para solucionar el inconveniente.

La conexión remota puede ser autorizada para acceder:

1. Estación del usuario.
2. La Base de Datos.

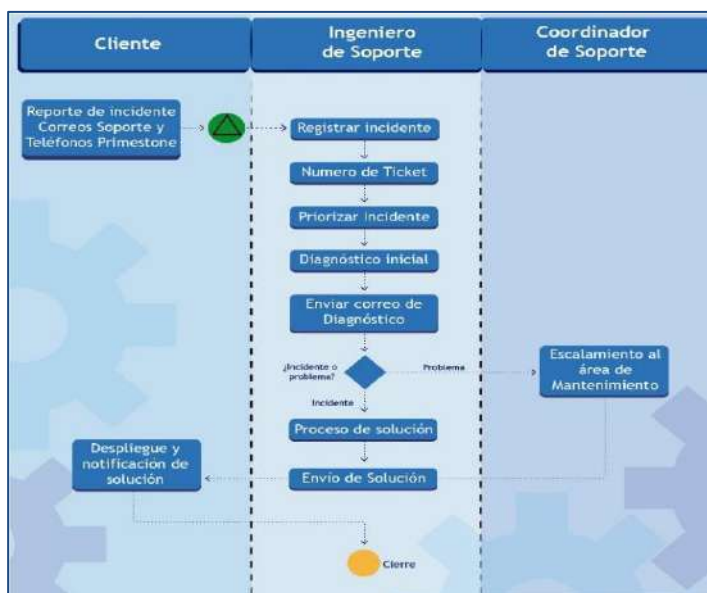
#### **4.5.4. PROCEDIMIENTO PARA ACCESO A LA BASE DE DATOS DEL CLIENTE**

Se requiere realizar el acceso a la base de datos de Software de **PrimeStone**, para diagnosticar incidentes reportados que no se reproducen o que afectan datos. Este acceso se hace de manera remota de acuerdo a la autorización dada por el cliente.

El diagnóstico puede requerirse por:

1. Consulta de información.
2. En casos excepcionales de actualización de datos. Este caso solo aplica para corrección de datos generados por un error del software. **PrimeStone** no realiza modificación a la base de datos por errores generados por una manipulación inadecuada del software por parte del usuario.

#### 4.5.5. FLUJO BÁSICO DE GESTIÓN DE INCIDENTES PARA CLIENTES DIRECTOS



#### 4.5.6. TIEMPOS DE SOLUCIÓN

Debido a la naturaleza del desarrollo de software y ambientes operativos, **PrimeStone** no puede garantizar un tiempo preciso de resolución de incidentes. **PrimeStone** realizará el mayor esfuerzo en resolver los incidentes lo más ágilmente como sea posible si su prioridad así lo requiere.

#### 4.5.7. CIERRE DE TICKETS

Un ticket será cerrado de mutuo acuerdo por el ingeniero de soporte responsable de la petición o incidente y el cliente. En casos donde el ingeniero de soporte este a la espera de futuras informaciones del cliente y este no lo contacte después de un periodo de 5 días, el ingeniero de soporte cerrará el ticket con su respectivo correo de información al cliente.

#### 4.5.8. NIVELES DE ESCALAMIENTO CORPORATIVO

Si el proceso general de soporte requiere realizar escalamiento, o si la petición o incidente ha cambiado de prioridad, este puede ser escalado a otro nivel corporativo de la siguiente manera:

1. El Cliente debe primero contactar al ingeniero de soporte que está trabajando la petición o incidente y solicitar que la prioridad del problema sea llevada a otro nivel.

2. El ingeniero de soporte debe informar al coordinador de soporte y este se encargaría de la gestión necesaria, en dado caso de ser requerido este puede referirse a la Vicepresidencia de producto y soluciones.
3. En caso de que el vicepresidente de producto y soluciones requiera escalar se referirá al consultor comercial designado.

## NIVELES DE ESCALAMIENTO CORPORATIVO



### 4.6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Los acuerdos de niveles de servicio establecen compromisos de oportunidad para la respuesta, atención y plan de acción que el centro de servicios proporciona a los clientes de acuerdo a la prioridad asignada. Lo que garantiza la prestación de un servicio medido y previsible.

#### 4.6.1. PRIORIZACIÓN DE INCIDENTES

La priorización de incidentes se realiza por medio de la combinación del Impacto y la urgencia que generan los incidentes. Definiendo estos términos como:

- 🔧 Impacto: Es la importancia que genera el incidente con base a la cantidad de usuarios afectados.
- 🔧 Urgencia: Es la rapidez con la que el cliente necesita una solución.

PRIORIDAD		severidad / impacto		
		Alta	Media	Baja
Urgencia	Alta	Bloqueante	Alta	Media
	Media	Alta	Media	Baja
	Baja	Media	Baja	Baja

Como una guía para realizar la caracterización de la **Urgencia** se tiene el siguiente listado básico:

URGENCIA	INCIDENTE TIPO
<b>Alta</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falla en acceso a los módulos de las aplicaciones.</li> <li>2. Bloqueo del servicio de llamadas o de escucha</li> <li>3. Imposibilidad de desempaquetar o importar lecturas de los medidores.</li> <li>4. Imposibilidad de generar un reporte a una entidad regulatoria o de facturación.</li> <li>5. Errores en un instalador que impiden instalar una aplicación.</li> <li>6. Bloqueo de la interfaz para crear o editar entidades básicas</li> <li>7. Error en interfaz que bloquea acciones de llamado desempaquetamiento o importación de datos.</li> <li>8. Falla en iniciar cualquier servicio de la suite.</li> <li>9. Falla en cualquier operación base del módulo.</li> <li>10. Datos errados por descarga o importación</li> <li>11. Falla de conexión a la base de datos.</li> </ol>
<b>Media</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lentitud en gestión de entidades básicas.</li> <li>2. Lentitud en gestión de llamadas.</li> <li>3. Lentitud en desempaquetamiento o importación de archivos binarios.</li> <li>4. Falla en edición de entidades básicas.</li> <li>5. Lentitud en consultas de Business.</li> <li>6. Falla en validación de lecturas.</li> <li>7. Falla al eliminar datos.</li> <li>8. Lentitud en la ejecución de tareas de un servicio.</li> <li>9. Solicitud de información.</li> <li>10. Alto consumo de recurso de hardware</li> </ol> <p><i>Cualquier error enumerado en el punto anterior donde a pesar de que no se produce un bloqueo, se maneja con una solución alternativa (workaround), la solución no es sostenible.</i></p>
<b>Baja</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falla de interfaz que no afecta funcionalidades críticas.</li> <li>2. Cualquier error no funcional que le da mal aspecto a las aplicaciones tales como:             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Errores de ortografía.</li> <li>2.2. Desalineación de controles.</li> <li>2.3. Errores de traducción.</li> <li>2.4. Inconsistencia en la interfaz de usuario.</li> </ol> </li> </ol>

Como una guía para realizar la caracterización de la **Impacto** se tiene el siguiente listado básico:

SEVERIDAD	CRITERIO
<b>Alta</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afecta la gestión de todo el sistema.</li> <li>2. Afecta una funcionalidad vital para la compañía.</li> <li>3. Afecta la lectura o los datos del sistema.</li> <li>4. Afecta un área o función vital para la compañía.</li> <li>5. Afecta gestión información publicada a clientes.</li> <li>6. Afecta o afectará a más de 2 usuarios.</li> </ol>
<b>Media</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falla afecta una funcionalidad importante para la compañía.</li> <li>2. Falla afecta o afectará hasta 2 usuarios.</li> <li>3. Falla afecta o afectará a 3 o más usuarios.</li> <li>4. Falla afecta gestión de medidores de puntos de medida vitales para el negocio.</li> </ol>
<b>Baja</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falla evita que el cliente de forma eficiente su labor diaria, pero se ha podido aplicar una solución temporal.</li> <li>2. Falla estética.</li> </ol>

Como resultado de la combinación de impacto y urgencia se definen los tipos de prioridad de la siguiente manera:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>Bloqueante</b>	<b>Emergencia con detención de producción:</b> Falla que se produce en el entorno de producción y que impide que todo el Software o una parte muy importante de éste funcione según su documentación. Una Falla de severidad “Bloqueante” es de afectación total en la Operación del Cliente.
<b>Alta</b>	<b>Producción afectada:</b> Falla que provoca que una funcionalidad importante del Software no funcione, La Falla interrumpe en más de un 50% la operación del cliente.
<b>Media</b>	<b>Producción Restringida:</b> Falla que inhabilita una característica del software, la Falla interrumpe en menos de un 50% la operación del cliente.
<b>Baja</b>	<b>Asistencia General:</b> Consultas, inquietudes asociadas a la operación del Software.

#### 4.6.2. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio se definen a continuación para los diferentes tipos de soporte existentes:

De acuerdo con los tipos de soporte existentes se definen los siguientes tiempos de atención y tiempos para realizar el plan de acción a las peticiones e incidentes reportados por el cliente.

NOMBRE DEL SERVICIO	SEVERIDAD	TIEMPOS DE ATENCIÓN	PLAN ACCIÓN
<b>Soporte Estándar</b>	Bloqueante	2 horas	10 horas
	Mayor	6 horas	16 horas
	Menor	12 horas	Inclusión del caso en versión mantenimiento oficial
	Asistencia	24 horas	N/A
<b>Soporte Extendido</b>	Bloqueante	2 horas	10 horas
	Mayor	6 horas	16 horas
	Menor	12 horas	Inclusión del caso en versión mantenimiento oficial
	Asistencia	24 horas	N/A
	Bloqueante	1 hora	8 horas
<b>Soporte Premium</b>	Bloqueante	1 hora	8 horas
	Mayor	4 horas	12 horas
	Menor	6 horas	Inclusión del caso en versión mantenimiento oficial
	Asistencia	16 horas	N/A
	Bloqueante	1 hora	8 horas

*Los acuerdos de niveles de servicio aplican a Fallas reportadas en ambientes productivos.*

## 5. TIPOS DE SOPORTE Y CONDICIONES

### 5.1. SOPORTE ESTÁNDAR

Servicio prestado por PrimeStone para atención y gestión de las peticiones e incidentes del software de PrimeStone, este servicio contiene componentes básicos para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes.

#### 5.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE ESTÁNDAR

- **Centro de Servicios:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:** 5 x 10 (5 días a la semana x 10 horas al día).
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 2 horas
- **Niveles de escalamiento en horario hábil (5 x 10):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 3.4.
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes del software (ilimitados).
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero (inglés y portugués)

#### 5.1.2. TIEMPOS DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	TIEMPOS DE ATENCIÓN	PLAN ACCIÓN	HORARIOS
Soporte Estándar	Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente.	Bloqueante	2 horas	10 horas	Días hábiles*: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)
		Alta	6 horas	16 horas	
		Media	12 horas	Según acuerdo realizado con el cliente	
		Baja	24 horas	N/A	

#### 5.1.3. HORARIOS DE ATENCIÓN

SOPORTE	DÍAS DE ATENCIÓN	SERVICIO	HORARIOS	EXCEPCIONES
Peticiones Incidentes	Días hábiles: Lunes a Viernes * Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST)	10x5	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.	Fines de Semana Días Feriados

\*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

#### 4.1.4. EXCLUSIONES

El servicio no cuenta con disponibilidad extendida por lo tanto no se atenderá ninguna falla en horario no hábil.

## 5.2. SOPORTE EXTENDIDO

Servicio prestado por **PrimeStone** para atención y gestión de las peticiones e incidentes del software de **PrimeStone**, este servicio contiene componentes básicos para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes, contando adicionalmente con horario extendido exclusivamente para atención de fallas bloqueantes.

### 5.2.1. CARACTERISTICAS DEL SOPORTE EXTENDIDO

- **Centro de Servicio:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:**
  - ✓ 5 x10 (5 días a la semana x 10 horas diurnas)
  - ✓ 5 x14 (5 días a la semana x 14 horas nocturnas para disponibilidad extendida)
  - ✓ Fines de semana y festivos de Colombia 24 horas para fallas de severidad bloqueante
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 2 horas
- **Niveles de escalamiento en horario hábil (5 x 10):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 3.4.
- **Niveles de escalamiento en disponibilidad extendida (Fallas de severidad bloqueante):**  
Para atención de fallas de severidad bloqueante en disponibilidad extendida, el servicio cuenta con la disponibilidad de los niveles 1 y 2 de soporte descritos en la sección 3.4.
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes del software (ilimitados).
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero (inglés y portugués).



### 5.2.2. TIEMPOS DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	TIEMPOS DE ATENCIÓN	PLAN ACCIÓN	HORARIOS
Soporte Extendido	Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente.	Bloqueante	2 horas	10 horas	<b>Días hábiles*:</b> Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia (UTC -5 DST)
		Alta	6 horas	16 horas	
		Media	12 horas	Inclusión del caso en versión mantenimiento o oficial	
		Baja	24 horas	N/A	
	Se encarga de la atención de las fallas reportadas por el cliente, con carácter de Severidad Bloqueante	Bloqueante	1 hora	8 horas	<b>Disponibilidad Extendida:</b> <b>Días hábiles*:</b> lunes a viernes de 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. <b>Días no Hábiles**:</b> horario extendido 24 horas (UTC -5 DST)

\*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

\*\*Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia.

### 5.2.3. HORARIOS DE ATENCIÓN

6. SOPORTE	DÍAS DE ATENCIÓN	SERVICIO	HORARIOS	EXCEPCIONES
Peticiones Incidentes	Días hábiles: Lunes a Viernes *	10x5	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia	Fines de Semana Días Feriados
Fallas de severidad bloqueantes únicamente	Días Hábiles: Lunes a Viernes *	14x5 Nocturno	Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia	N/A
	Días no hábiles: Sábado, Domingo y Feriados**	24 h.	Horario Extendido 24 Horas	

\*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes(UTC-5).

\*\*Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia(UTC-5).

#### 5.2.4. EXCLUSIONES

Las fallas de severidad bloqueante relacionadas con el acompañamiento del Equipo de Mantenimiento: desarrolladores y expertos en base de datos no serán atendidas en el horario de disponibilidad extendida.

### 5.3. SOPORTE PREMIUM

Servicio prestado por PrimeStone para atención y gestión de las peticiones e incidentes del software de PrimeStone, este servicio contiene los componentes necesarios para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes. Cuenta con atención en horario extendido exclusivamente para atención de fallas de severidad bloqueantes con acompañamiento de los niveles 1, 2 y 3 de soporte y la gestión de un Ejecutivo de Servicio para gestión personalizada de las solicitudes.

#### 4.3.1. CARACTERISTICAS DEL SOPORTE PREMIUM

- **Centro de Servicio:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:**
  - ✓ 5 x10 (5 días a la semana x 10 horas diurnas).
  - ✓ 5 x14 (5 días a la semana x 14 horas nocturnas para disponibilidad extendida).
  - ✓ Fines de semana y festivo 24 horas para fallas de severidad bloqueante.
  - ✓ La Disponibilidad extendida solo aplica para fallas de severidad bloqueante.
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 1 Hora.
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero (inglés y portugués).
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes del software (ilimitados en el horario hábil).
- **Niveles de escalamiento en horario hábil (10\*5):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 3.4.
- **Niveles de escalamiento en disponibilidad extendida (Fallas de severidad bloqueante):** Para atención de fallas de severidad bloqueante en disponibilidad extendida, el servicio cuenta con la disponibilidad de los niveles 1, 2 y 3 de soporte descritos en la sección 3.4.
- **Ejecutivo de Servicio:** Encargado de las siguientes actividades
  - ✓ Comunicación directa y efectiva con el cliente.
  - ✓ Gestión, control y seguimiento diario peticiones e incidentes.

- ✓ Supervisión de las actividades de soporte de cara al cliente.
  - ✓ Reuniones mensuales de seguimiento.
  - ✓ Envío de reportes mensuales de gestión de peticiones e incidentes.
  - ✓ Envío de reportes específicos evaluados con el Ejecutivo de Servicios.
- **Gestión de procesos de mejora y recomendaciones prácticas:** 1 Vez al año y en coordinación con el Cliente se realizará la evaluación del uso y explotación de la suite de **PrimeStone**, con el fin de generar un informe de diagnóstico y recomendaciones de mejores prácticas.

#### 4.3.2. TIEMPOS DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	TIEMPOS DE ATENCIÓN	PLAN ACCIÓN	HORARIOS
<b>Soporte Premium</b>	Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente. en horario y días hábiles. Atendidos por el centro de servicios y gestionados por Ejecutivo personalizado, Gestión de procesos de Mejora y recomendaciones, apoyo del equipo de mantenimiento, Desarrollador o Experto en Base de Datos.	Bloqueante	1 hora	8 horas	<b>Horario Hábil:</b> lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia.
		Alta	4 horas	12 horas	
		Media	6 horas	Inclusión del caso en versión mantenimiento o oficial	
		Baja	16 horas	N/A	
	Atención de fallas severidad <b>bloqueante</b> durante horarios extendidos. Atendidos por el centro de servicios y gestionados por Ejecutivo personalizado, Gestión de procesos de Mejora y recomendaciones, apoyo del equipo de mantenimiento, Desarrollador o Experto en Base de Datos.	Bloqueante	1 hora	8 horas	<b>Disponibilidad Extendida:</b> <b>Días hábiles*:</b> lunes a viernes de 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. <b>Días no Hábiles**:</b> horario extendido 24 horas

**\*Días Hábiles:** Días calendario de Colombia: de lunes a viernes (UTC-5)

**\*\*Días no hábiles:** Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia(UTC-5).

### 4.3.3. HORARIOS DE ATENCIÓN

SOPORTE	DÍAS DE ATENCIÓN	SERVICIO	HORARIOS	EXCEPCIONES
Peticiones Incidentes	Días hábiles: Lunes a viernes *	10x5	Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia	Fines de Semana Días Feriados
Fallas de severidad bloqueantes únicamente	Días Hábiles: Lunes a viernes *	14x5 Nocturno	Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia.	N/A
	Días no hábiles: Sábado, Domingo y Feriados**	24 h.	Horario Extendido: 24 horas	

\*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

\*\*Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia(UTC-5).

### 4.3.4. EXCLUSIONES

La gestión de proceso de mejoras y recomendaciones prácticas se realizará de manera remota. En caso de ser requerido por parte del cliente, la revisión en sitio, los gastos de desplazamiento serán asumidos por parte de este y no será mayor a un (1) día.

## 5.4. COMPARATIVO CLASES DE SERVICIO DE SOPORTE

SOPORTE	ESTANDAR	EXTENDIDO	PREMIUM
Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente en horario y días hábiles.	✓	✓	✓
Atención de fallas de prioridad bloqueante en el horario extendido de lunes a viernes.		✓	✓
Atención de fallas de prioridad bloqueante en fines de semana y feriados (24 Hrs).		✓	✓
Atención de Ingenieros Especializados (desarrolladores y expertos en base de datos) para fallas de severidad bloqueante, en horario extendido.			✓
Ejecutivo de Servicio con atención personalizada.			✓
Gestión de procesos de mejora y recomendaciones prácticas (1 vez al año).			✓
Mejores tiempos de respuesta (SLAs).			✓
Registro y seguimiento casos por Interfaz WEB.			✓

Catendaria y Horario de Colombia (UTC -5 DST)	Tiempos de respuesta (SLAs)	Por tipo de caso:		
		ESTANDAR	EXTENDIDO	PREMIUM
	Bloqueante	2 H.	2 H.	1 H.
	Alta	6 H.	6 H.	4 H.
	Media	12 H.	12 H.	6 H.
	Baja	24 H.	24 H.	16 H.

Horario Hábil: Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm      Horario Extendido: Lunes a Viernes de 6:01 pm a 7:59 am y Fines de semana y feriados: 24 Horas.

## 6. EXCLUSIONES

Los servicios no incluidos en el ámbito de esta política se cobrarán por separado, según las Listas de Precios que **PrimeStone** tenga en vigor en ese momento para dichos Servicios Profesionales.

Los siguientes elementos no están incluidos en el ámbito de esta política:

- Módulos o integraciones con software de terceros en ambiente del cliente, sean desarrollados o no por **PrimeStone** y que cuenten o no con licencia Independiente.
- Cualquier problema que se produzca como consecuencia de lo siguiente:
  1. Una Falla del usuario, un problema o una pérdida no atribuible al Software de **PrimeStone**, componentes de terceros para los que el tercero ya no ofrezca soporte, ni servicios profesionales sobre este.

2. Negligencia del Cliente o de cualquier tercero; o un problema que se produzca como resultado del uso o de la modificación del Software que **PrimeStone** no haya aprobado o autorizado previamente por escrito, o bien que se podría haber evitado si el cliente hubiera aplicado todos los parches necesarios o instalado la última actualización o versión Mantenimiento disponible.
- Soporte o Mantenimiento de cualquier Software (incluido cualquier Software personalizado) distinto del Software de **PrimeStone**.
  - **PrimeStone** no será responsable de Fallas o problemas generados por otros productos o servicios que no sean de la Suite de productos **PrimeStone**, al mal uso, accidente, daño o modificación, o imposibilidad de mantener bien el entorno físico u operativo. Si **PrimeStone** verifica que un problema informado por el Cliente pudiera no deberse a una Falla, **PrimeStone** notificará al Cliente de manera escrita, y el cliente deberá proceder a generar el diagnóstico e informar por escrito los resultados para que **PrimeStone** de por cerrado el ticket.
  - **PrimeStone** no se hace responsable por ninguna pérdida de información, demoras en actividades, costos agregados, resultados indeseados, pérdidas o gastos que se deriven de las fallas de los clientes en producir y administrar copias de seguridad y restauración de los programas y configuración del Software de **PrimeStone**.
  - En conexión con lo provisto acerca de la Garantía y Mantenimiento, el Cliente acepta y autorizar a **PrimeStone** para que almacene y utilice información para dar solución a la Falla identificada.
  - Las instalaciones o despliegues de funcionalidades o medidores nuevos realizados por canales de distribución o clientes deberán cumplir con el **Proceso de Recepción de Implementaciones de Canales y Clientes Finales** y con “**Certificación de implementación - PrimeStone**” realizada por el Personal Experto de **PrimeStone**. El cumplimiento de este requisito es básico para iniciar a recibir el soporte técnico por parte del área respectiva de **PrimeStone**.

- **PrimeStone** en caso de ser requerido, solicitará la instalación de una herramienta de monitoreo de conexiones a la base de datos.
- **PrimeStone** no se hace responsable por ninguna pérdida de información por operación del cliente.
- Para casos de fallas en protocolos de comunicaciones, el cliente debe contar con los recursos como hardware, software, documentación y soporte del fabricante y tener los canales de comunicación en condiciones aceptables y requeridas para una correcta comunicación. Los tiempos de latencia en las redes deben estar dentro de los límites solicitados para el buen funcionamiento de la solución.

Esta Política de Garantía y Mantenimiento de **PrimeStone** estará sujeta a modificaciones periódicas a medida que **PrimeStone** actualice sus ofrecimientos de servicio.