



CONDICIONES DE USO & SERVICIO SOPORTE TECNICO BEST EFFORT

Condiciones de Uso & Servicio

1.1	Introducción	2
1.2	Ámbito del Servicio	2
1.3	Horarios y Disponibilidad	2
1.4	Responsabilidades del Cliente.....	2
1.5	Proceso de Solicitud de Soporte.....	3
1.6	Limitaciones del Servicio.....	3
1.7	Confidencialidad y Privacidad.....	3
1.8	Límites de Responsabilidad	3
1.9	Modificaciones de las Condiciones	4
1.10	Aceptación de las Condiciones	4

Condiciones de Uso & Servicio

1.1 Introducción

El servicio de soporte técnico **Best Effort** ofrecido por **Infinigate Iberia** está diseñado para proporcionar asistencia técnica de manera eficiente y dentro de nuestras capacidades disponibles, sin garantizar resultados específicos. Estas condiciones describen los términos y límites bajo los cuales se presta este servicio.

1.2 Ámbito del Servicio

El soporte técnico **Best Effort** implica la realización de todos los esfuerzos razonables para diagnosticar y resolver los problemas técnicos del cliente. Este servicio no garantiza la resolución completa de todos los incidentes.

El servicio no incluye:

- Garantía de solución a problemas fuera del ámbito de nuestra experiencia o herramientas disponibles.
- Resoluciones de problemas derivados de configuraciones o instalaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Modificaciones o adaptaciones personalizadas que requieran desarrollo específico.

El soporte técnico se proporcionará exclusivamente para:

- Productos adquiridos a través de **Infinigate Iberia**.
- Productos con licencias vigentes y contratadas mediante nuestra empresa.
- Infraestructuras y configuraciones que cumplan con los requisitos técnicos recomendados por el fabricante y aprobados por nuestro equipo.

1.3 Horarios y Disponibilidad

El servicio está disponible de **lunes a jueves, de 9:00 a 18:00, viernes y meses de Julio y Agosto de 8:00 a 15:00.**

Fuera de este horario, las solicitudes serán atendidas el siguiente día laborable.

1.4 Responsabilidades del Cliente

Para facilitar la asistencia técnica, el cliente debe:

- Proporcionar información clara y precisa sobre el problema experimentado.
- Garantizar el acceso remoto o presencial al equipo o sistema afectado, según sea necesario.

- Realizar copias de seguridad de los datos antes de cualquier intervención técnica.
- Contar con una infraestructura que cumpla con los requisitos mínimos especificados por el proveedor.
- Realizar las solicitudes de soporte siguiendo los canales designados por **Infinigate Iberia** (ver sección 5.2).

1.5 Proceso de Solicitud de Soporte

Para solicitar soporte, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro equipo a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** help@infinigateiberia.on.spiceworks.com
- **Portal de Soporte:** <https://infinigateiberia.on.spiceworks.com/portal>

Al realizar una solicitud, el cliente deberá proporcionar:

- Descripción detallada del problema.
- Capturas de pantalla o registros relevantes (si aplica).
- Información del producto, incluyendo la versión y el número de serie o licencia.
- Contacto principal para seguimiento.

1.6 Limitaciones del Servicio

Disponibilidad de Recursos. El servicio estará sujeto a la disponibilidad de nuestros recursos humanos y técnicos en el momento de la solicitud.

Tiempo de Respuesta. Aunque se hará todo lo posible por atender las solicitudes con prontitud, no se garantiza un tiempo de respuesta fijo debido a la naturaleza **Best Effort** del servicio.

Alcance del Diagnóstico. En caso de que el problema exceda nuestras capacidades o herramientas, se informará al cliente sobre posibles alternativas o recursos externos.

1.7 Confidencialidad y Privacidad

Infinigate Iberia se compromete a mantener la confidencialidad de cualquier información del cliente obtenida durante la prestación del soporte técnico. Toda la información será utilizada únicamente para los fines relacionados con la asistencia técnica.

1.8 Límites de Responsabilidad

Infinigate Iberia no se hace responsable por:

- Pérdida de datos, interrupciones de servicio o daños derivados de problemas preexistentes.
- Resultados no satisfactorios debido a limitaciones fuera de nuestro control.

En cualquier caso, la responsabilidad de **Infinigate Iberia** estará limitada al importe pagado por el cliente por el servicio correspondiente.

1.9 Modificaciones de las Condiciones

Infinigate Iberia se reserva el derecho a modificar estas condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado al cliente con antelación razonable.

1.10 Aceptación de las Condiciones

El uso del servicio de soporte técnico **Best Effort** implica la aceptación total de estas condiciones por parte del cliente.