



## **Subscription Datasheet** **WBSAirback®**

Departamento de operaciones, WBSgo®  
Enero de 2018 | DOC-671 | Versión 6

1 Sobre WBSAirback.....	3
1.1 Características de rango empresarial.....	4
1.2 ¿ Por qué usar WBSAirback® ?.....	5
2 Suscripciones de soporte.....	6
2.1 Introducción.....	6
2.2 Abreviaturas y terminología.....	7
2.3 Niveles de servicio.....	8
2.3.1 Nivel 1.....	8
2.3.2 Nivel 2.....	8
2.3.3 Nivel 3.....	8
2.3.4 Nivel 4.....	8
2.4 Niveles de gravedad.....	9
2.5 Modalidades de suscripción y componentes de las mismas.....	10
2.6 Alcance del soporte.....	11
2.6.1 Servicios de consultoría.....	11
3 Operativa general del servicio.....	12
3.1 Soporte por parte de Socios Autorizados.....	12
3.1.1 Soporte directo por parte de WBSgo.....	12
3.1.2 Derecho de acceso al soporte.....	13
3.1.3 Información de contacto.....	13
4 Solicitud de asistencia.....	15
4.1 Utilización de los recursos en línea.....	15
4.2 Preparar la información básica acerca de su problema.....	15
4.3 Abrir un ticket.....	16
4.4 Tiempo de Respuesta y de Resolución de problemas.....	16
4.5 Resolución de Problemas.....	17
5 Más información y contacto.....	19

# 1 Sobre WBSAirback

WBSAirback® provee una solución unificada para la consolidación de almacenamiento y archivado de datos, así como la gestión de la seguridad de los mismos, permitiendo establecer diferentes niveles de acceso a estos en virtud de sus requerimientos de disponibilidad.

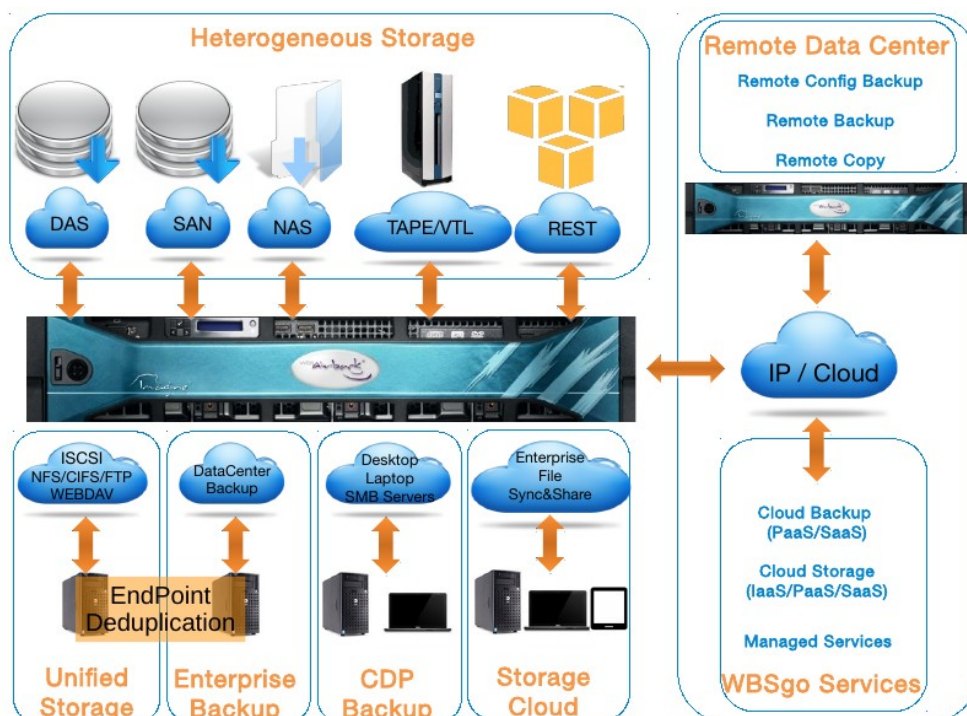
WBSAirback® supone una nueva generación en los sistemas de gestión y protección del almacenamiento, incluyendo funcionalidades capaces de gestionar almacenamiento heterogéneo para su uso como almacenamiento primario o como repositorio de backup con capacidad de deduplicación, así como funcionalidades para la gestión del ciclo de vida del backup. Dichas funciones son gestionadas de una manera muy sencilla debido a que abstraen parte de la complejidad técnica y conceptual de los mencionados servicios.

WBSAirback® está basado en una plataforma de tipo Appliance que integra todos los componentes lógicos necesarios en una única plataforma. No requiere la adquisición ni instalación de sistemas operativos ni aplicaciones de terceros para funcionar. Puede adquirirse como **un appliance físico** incluyendo la plataforma hardware adecuada a cada necesidad, o como **un appliance virtual** incluyendo los ficheros estándar necesarios para desplegar una "virtual machine" en las principales plataformas de virtualización.

A través de una sencilla interfaz web accesible desde cualquier navegador, se puede realizar toda la administración y configuración del sistema y de sus funcionalidades principales.

Desde dicha interfaz se realiza la actualización de versiones, releases, parches, etc. con tan sólo dos o tres clicks.

El esquema general de la solución es el siguiente:



## 1.1 Características de rango empresarial

WBSAirback® proporciona funcionalidades basadas en las últimas tecnologías e innovaciones del mercado del almacenamiento. Entre las principales características destacamos las siguientes:

- **Plataforma "Appliance"** que incluye todos los elementos necesarios para trabajar en minutos.
- **Plataforma orientada a la disponibilidad** (alimentación y ventilación redundante, discos con protección Raid, componentes hot-swap, Sistema WatchDog inteligente para la monitorización proactiva del sistema, etc.)
- **Plataforma "Cloud"** que permite virtualizar el almacenamiento existente y gestionarlo a través de múltiples usuarios, grupos, departamentos, sedes, organizaciones, etc. todo ello pudiendo gestionar la protección de los datos en base a REST Services. Asimismo, permite el uso de almacenamiento en nube tal como Amazon S3.
- **Plataforma "Unified Storage"** con capacidad de deduplicación que permite exportar el almacenamiento a través de múltiples protocolos.
- **Plataforma "Enterprise Protection"** que permite proteger la información en entornos heterogéneos a través de múltiples mecanismos (local-backup, remote-backup, virtual-backup, vaulting, archiving, etc.) de forma deduplicada. También permite optimizar la utilización de recursos (deduplicación, archiving, etc.)
- **Plataforma "Continuous Data Protection"** que permite mejorar el RPO en entornos que lo requieran (módulo opcional a la plataforma base)
- **Plataforma "StorageCloud, Enterprise File Sync&Share"** que permite sincronizar archivos de usuarios desde/hasta cualquier dispositivo y permite compartirlos, incluso con externos con opción de password y caducidad en tiempo.

## 1.2 ¿ Por qué usar WBSAirback® ?

Se entiende WBSAirback® como la mejor solución debido a los siguientes factores:

- Plataforma capaz de dar respuesta a la totalidad de los requerimientos de un cliente de una forma óptima en términos de coste económico, de esfuerzos en el despliegue y de su posterior explotación.
- Plataforma basada en su mayor parte en licencia GPL que supone un ahorro importante de costes al no existir coste de licencia asociados en la mayoría de módulos.
- Plataforma basada en código abierto en su mayor parte y en estándares de mercado, lo cual la convierte en una plataforma altamente interoperable.
- Plataforma basada en Appliance, que incluye todos los componentes lógicos necesarios para su funcionamiento, todos ellos listos para ser utilizados desde el primer momento. Esto supone un ahorro importante de tiempo en el despliegue, y por ello en los costes del proyecto.
- Gran integración de componentes en un único sistema, gestionados desde una interfaz web centralizada e integrada. Esto contribuye de manera significativa a una mayor facilidad de administración.
- Plataforma dotada de diversos mecanismos de gestión que facilitan la evolución y administración de la misma (SNMP, WatchDog, Backup Services, REST Services, Update Services, Remote Support...)
- Gran facilidad a la hora de realizar actualizaciones sobre la plataforma. Todas las actualizaciones del sistema sean al nivel de componente que sean, se realizan desde la propia interfaz gráfica en pocos minutos. Esto no sólo garantiza un despliegue de actualizaciones ágil, sino que dota de estabilidad al sistema al controlar directamente las dependencias entre componentes.
- Soporte pensado para la realidad de las organizaciones. Basado en SLAs y prestado por personal altamente cualificado.

## 2 Suscripciones de soporte

### 2.1 Introducción

De cara a proporcionar un soporte orientado a organizaciones que por requerimientos de nivel de servicio, no pueden basar el mismo en las herramientas propias de la comunidad, WBSgo® ha diseñado un conjunto de servicios de soporte basados en suscripciones anuales de servicio de producto. Dichas suscripciones se dividen en diferentes niveles de servicio de manera que cada organización puede seleccionar la que mas se adapte a sus requerimientos.

Dicho modelo de contratación se basa en:

- **Un único pago:** A través de la adquisición de la suscripción obtengo acceso a todas las herramientas necesarias para la adquisición, administración y gestión del producto seleccionado, en base a la dimensión de mi arquitectura. No se paga nunca nada en concepto de licencia, todo el pago está orientado a la percepción de un servicio.
- **Soporte basado en SLAs:** Cada cliente en base a sus requerimientos de nivel de servicio, selecciona la suscripción más adecuada.
- **Soporte global:** Nuestros productos están concebidos como una solución completa lista para ser explotada. Nosotros no diferenciamos entre el sistema operativo, aplicación, redes, etc. Aportamos servicios de soporte a la solución completa.
- **Soporte reactivo:** A través de nuestros diferentes canales de comunicación, y en base al tipo de suscripción contratada podrá dar de alta incidencias relacionadas con problemas de funcionamiento del producto asociado.
- **Soporte a consultas:** A través de nuestros diferentes canales de comunicación, y en base al tipo de suscripción contratada podrá dar de alta un número restringido de consultas relacionadas con la administración y uso del producto asociado.
- **Soporte proactivo:** En base a un sistema proactivo de notificaciones, nuestro centro de soporte le mantendrá informado de todas las revisiones y actualizaciones que afecten al producto cuya suscripción haya contratado.
- **Soporte evolutivo:** Nuestro departamento de servicios concertará con usted el mejor momento para de manera remota proceder a instalar las revisiones o nuevas versiones.
- **Garantía de vida de versiones:** A través de la suscripción obtendrá soporte sobre la versión instalada inicialmente, y salvo caso de fuerza mayor, no estará obligado a migrar dicha versión durante los 2 siguientes años a contar desde la fecha de contratación, quedando garantizado el soporte de la misma en ese periodo.

## 2.2 Abreviaturas y terminología

<b>Suscripción</b>	Suscripción referenciada en el pedido
<b>Suscriptor</b>	El cliente final que posee o gestiona las máquinas o sistemas en cuestión
<b>Socio Autorizado</b>	Partner Autorizado de WBSgo® que puede ofrecer servicios de nivel 2 (ver abajo) directamente al Suscriptor
<b>Bacula</b>	La versión Community y del software Bacula
<b>Bacula Systems</b>	La compañía que soporta la versión empresarial del software Bacula
<b>WBSgo®</b>	WhiteBearSolutions, S.L.
<b>Binarios Certificados</b>	Versiones del código del software WBSAirback® que han sido configuradas, compiladas, probadas y certificadas por WBSgo® para ejecutar en el hardware comercializado y/o en sistemas software específicos (Vmware ESXi, Citrix Xen Server).
<b>Director</b>	Componente principal de Bacula que controla todos los trabajos e interfaces con los agentes de cliente (FD) y agentes de almacenamiento (SD).
<b>Hoja de pedido</b>	Pedido firmado por el Suscriptor y WBSgo® que detalla el Hardware, el Software y los Servicios contratados
<b>Plataforma</b>	Conjunto de elementos físicos y lógicos de carácter informático que componen el producto
<b>UUID</b>	Identificador único asociado a cada máquina física o virtual dónde se ejecuta la plataforma. Este identificador se verifica en relación al número de serie hardware del equipo dónde se ejecuta. Cuando se registra, el producto se asocia a una cuenta relacionada con la organización que lo utiliza, lo que permite conocer exactamente los productos con los que cuenta y su estado.
<b>Incidencia</b>	Error asociado a la plataforma
<b>Consulta</b>	Demanda del cliente para la resolución de consultas técnicas relacionadas con la plataforma
<b>Ticket</b>	Estructura de Información que permite el registro de una incidencia o consulta, su asignación a un técnico de soporte a nivel adecuado, su escalado, su seguimiento y su cierre
<b>Caso</b>	Las suscripciones incluyen un número de resolución de incidencias y consultas limitado en base a los servicios de suscripción contratados. No será considerado caso a efectos de cómputo, los errores de código fuente (bug)
<b>Reclamación</b>	Entendemos por reclamación cualquier desacuerdo con el grado de desempeño del servicio contratado por lo que a través de la Gestión de Reclamaciones se obtiene la información necesaria para saber cuál es el grado de satisfacción de sus clientes con los servicios prestados por la organización, lo que constituye una fuente de información fundamental para la mejora continua en la relación con los clientes.

## **2.3 Niveles de servicio**

### **2.3.1 Nivel 1**

Servicio proporcionado por el departamento de TI de la organización del Suscriptor.

### **2.3.2 Nivel 2**

Servicio que puede ser proporcionado por un Socio Autorizado de WBSgo®. Para ser designado como Partner Autorizado, estas empresas han demostrado su experiencia en la prestación de servicios TI y su conocimiento de WBSAirback®.

### **2.3.3 Nivel 3**

Este es el servicio que WBSgo® proporciona a los proveedores de servicios de nivel 2, y, en su caso, directamente a los suscriptores (los representantes del nivel 1 del suscriptor).

### **2.3.4 Nivel 4**

El apoyo proporcionado por Bacula Systems directamente a WBSgo®.



## 2.4 Niveles de gravedad

Los niveles de gravedad se basan en gran medida en la información que se facilite a la hora de abrir una incidencia. Al escalar una incidencia, se puede asignar un nivel de gravedad por parte del suscriptor, que puede ser revisado y modificado por personal de soporte de WBSgo®. Las siguientes pautas son utilizadas por WBSgo® para asignar un nivel de gravedad:

- **Incidencia Grave** - Existe una interrupción de la producción de la plataforma que requiere inmediata resolución. Algunos ejemplos de incidencia grave son: caída total de la plataforma o de uno de los servicios críticos para la producción de la plataforma (Director o SD), imposibilidad de ejecución de un trabajo de restauración de la información protegida por la plataforma, etc.
- **Incidencia Media** - Existe un problema importante de funcionalidad que está causando una degradación de la plataforma. Algunos ejemplos de incidencia media son: reducción de la velocidad general de transferencia de la información enviada a la plataforma para su respaldo, errores de ejecución de los trabajos de copia de seguridad de un número significativo de clientes, etc.
- **Incidencia Leve** - Existe un problema leve de funcionalidad que no es crítico para la operación o la producción de la plataforma. Algunos ejemplos de incidencia leve son: reducción de la velocidad de transferencia de la información enviada desde un cliente concreto a la plataforma para su respaldo, errores de ejecución de los trabajos de copia de seguridad de un cliente concreto de forma recurrente, etc.
- **Consultas** – Peticiones y preguntas generales relacionadas con la plataforma.

## 2.5 Modalidades de suscripción y componentes de las mismas

	Básica	Estándar	Plus	Premium
Canal Alta ticket	Correo, Web	Correo, Web , Tlf.	Correo, Web , Tlf.	Correo, Web , Tlf.
Asistencia	Remota	Remota	Remota, Presencial	Remota, Presencial
Contactos Autorizados	1	2	3	5
<b>Tiempos de Respuesta</b>				
Incidencia Grave	2 días laborables	8 horas laborables	4 horas	2 horas
Incidencia Media	2 días laborables	Día siguiente laborable	6 horas laborables	6 horas laborables
Incidencia Leve	3 días laborables	2 días laborables	Día siguiente laborable	6 horas laborables
Consulta	3 días laborables	2 días laborables	Día siguiente laborable	Día siguiente laborable
<b>Horarios</b>				
Recepción TLF.	N/A	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:30 - V de 8:30 a 15 h.	Ininterrumpido (1)	Ininterrumpido (2)
Asistencia TLF. /Remota	L-J de 9 a 14 h. y de 15:00 a 18:30 - V de 8:30 a 15 h.	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:30 - V de 8:30 a 15 h.	Ininterrumpido (3)	Ininterrumpido (3)
Asistencia Presencial (5)	N/A	N/A	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:30 - V de 8:30 a 15 h. (4)	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:30 - V de 8:30 a 15 h. (4)
<b>Requerimientos</b>				
Modelo Hardware	40/50/100/200/300/400/Virtual	40/50/100/200/300/400/Virtual	100/200/300/400/Virtual	100/200/300/400/Virtual
Mód. Unified Storage	soportado	soportado	soportado	soportado
Mód. Enterprise Protection	soportado	soportado	soportado	soportado
Mód. Advanced Backup	opcional	soportado	soportado	soportado
Mód. Continuous Data Prot.	opcional	opcional	opcional	opcional
Mód. Storage Cloud	opcional	opcional	opcional	opcional
REST Management API	No soportado	soportado	soportado	soportado
Backup Deduplication	soportado	soportado	soportado	soportado
Alta Disponibilidad	No soportado	soportado	soportado	soportado
Bacula Enterprise Plugins	opcional	opcional	opcional	opcional
Nº Director / Media Servers	1	2 (HA)	2(HA)	2(HA)
TB a proteger	Ilimitado por appliance	Ilimitado por appliance	Ilimitado por appliance	Ilimitado por appliance
Nº Sistemas a proteger	Ilimitado por appliance y plugin	Ilimitado por appliance y plugin	Ilimitado por appliance y plugin	Ilimitado por appliance y plugin
<b>Coberturas</b>				
Casos (no achacables al producto) y consultas	5 (ampliables)	10 (ampliables)	20 (ampliables)	50 (ampliables)
Bugs de producto	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Mantenimiento Hardware Appliance	Soporte in-situ, con sustitución de piezas y mano de obra	Soporte in-situ, con sustitución de piezas y mano de obra	Soporte in-situ, con sustitución de piezas y mano de obra	Soporte in-situ, con sustitución de piezas y mano de obra
Soporte Reactivo	Si	Si	Si	Si
Soporte Proactivo	Si	Si	Si	Si
Soporte Evolutivo	opcional	opcional	opcional	opcional
Informe Mensual	No	No	No	Si
Mantenimiento Hardware Appliances	Soporte in situ con sustitución de piezas y mano de obra incluidas			
<p>(1) Fuera de horario laboral solamente para incidencias Graves.  (2) Fuera de horario laboral solamente para incidencias Graves y Medias.  (3) Solamente para incidencias Graves.  (4) Solamente para incidencias Graves y Medias.  (5) En la actualidad solamente disponible para España, salvo mantenimiento de la plataforma física que será extensible a cualquier país</p>				

## 2.6 Alcance del soporte

El objetivo de WBSgo® es el soporte para ayudarle en el uso de la plataforma WBSAirback® (incluyendo Bacula Enterprise), respondiendo a preguntas y resolviendo problemas relacionados con el software contenido en la misma. Nuestro punto de partida para ello, es que generalmente el suscriptor está bien formado sobre el uso de la plataforma (es decir, tiene su propio nivel 1 o nivel 2 de servicio), pero tiene consultas o incidencias que no pueden ser resueltas por si mismo.

### 2.6.1 Servicios de consultoría

Hay una serie de situaciones que quedan fuera del alcance de los servicios de suscripción. Para estas situaciones, puede contratarse servicios de consultoría a través de un Socio Autorizado o directamente a WBSgo®. Ejemplos de estos servicios son:

- Formación sobre el producto.
- Soporte a código o scripts que usted ha escrito o modificado.
- Las versiones antiguas del software que ya no están oficialmente soportadas.
- Operación o administración de su entorno WBSAirback®.
- Ajustes de rendimiento.
- Technical Account Manager (TAM).

## 3 Operativa general del servicio

### 3.1 Soporte por parte de Socios Autorizados

Los Socios Autorizados le proporcionarán información sobre cómo contactar con ellos para obtener soporte. Usted puede estar seguro de que un Socio Autorizado tiene el conocimiento para manejar la mayoría de problemas de soporte técnico, y que son respaldados por WBSgo®. Se anima a los suscriptores a reportar problemas a través de su Socio Autorizado de WBSgo®. Su proveedor suele tener un mejor conocimiento de su entorno y de sus necesidades de TI y por lo tanto será capaz de proporcionar una solución rápidamente.

#### 3.1.1 Soporte directo por parte de WBSgo

##### **Recepción de llamadas**

Nuestro horario estándar de recepción de llamadas vía telefónica es de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas UTC+1, de lunes a Jueves no festivos en España, y de 08:30 a 15:00 horas UTC+1, los Viernes no festivos en España.

Ofrecemos la posibilidad de extender este horario a modalidad ininterrumpida, en las suscripciones Plus y Premium.

La apertura de solicitudes de soporte vía e-mail y web se pueden utilizar en cualquier momento las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

##### **Asistencia de incidencias**

Nuestro horario estándar de asistencia a incidencias es de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas UTC+1, de lunes a Jueves no festivos en España, y de 09:00 a 15:00 horas UTC+1, los Viernes no festivos en España.

Ofrecemos la posibilidad de extender este horario a modalidad ininterrumpida, en las suscripciones Plus para incidencias graves y en las suscripciones Premium para incidencias medias y graves.

##### **Asistencia presencial**

Estará disponible en las suscripciones Plus y Premium, para incidencias medias y graves, en aquellos casos donde la asistencia remota es técnicamente imposible.

Nuestro horario estándar de asistencia presencial es de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas UTC+1, de lunes a Jueves no festivos en España, y de 08:30 a 15:00 horas UTC+1, los Viernes no festivos en España.

Este horario podrá modificarse en el caso de prestaciones de servicio fuera de España, bajo acuerdo específico entre WBSgo® y el cliente final, reflejando en un contrato anexo las condiciones asociadas.

## Asistencia remota

Este servicio permite contar con un enlace VPN-SSL que puede ser activado en un click por parte del administrador autorizado por el suscriptor, de forma que un técnico de soporte pueda intervenir de forma remota en caso de ser necesario.

Nuestro horario estándar de asistencia remota es de 08:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas UTC+1, de lunes a Jueves no festivos en España, y de 08:30 a 15:00 horas UTC+1, los Viernes no festivos en España.

Ofrecemos la posibilidad de extender este horario a modalidad ininterrumpida, en las suscripciones Plus para incidencias graves y en las suscripciones Premium para incidencias medias y graves.

### 3.1.2 Derecho de acceso al soporte

Usted debe tener una suscripción activa para la plataforma WBSAirback®, lo que significa que usted debe haber firmado y / o aceptado la hoja de pedido y las condiciones que se especifican en la misma.

### 3.1.3 Información de contacto

Si usted desea abrir una solicitud de asistencia, las siguientes formas de contacto están a su disposición:

- **Web:** Ir a <http://customerportal.whitebearsolutions.com/>, inicie sesión con sus credenciales y abrir un nuevo ticket.
- **E-Mail:** Enviar un e-mail con la descripción de la solicitud de soporte a [suporte@wbsgo.com](mailto:suporte@wbsgo.com) El correo debe ser enviado desde una de las direcciones de correo electrónico registradas para ser aceptado.
- **Teléfono:** Llame a los siguientes teléfonos:
  - Desde España: 902-90-69-69 (atención en español).
  - Desde fuera de España: (+34) 91 304 38 24 (atención en español).
  - Desde Brasil: 551-130422179 (atención en español).
  - Desde Perú: 51-16419242 (atención en español).
  - Desde México: 525-541708771 (atención en español).
  - Desde Argentina: 541-152354386 (atención en español).
  - Desde Chile: 56-229381355 (atención en español).
  - Desde Colombia: 57-13819290 (atención en español).

NOTA: Cuando nos llame, tenga su UUID del sistema y la dirección de correo electrónico disponible. Vamos a necesitar esa información para verificar la modalidad del contrato de soporte asociado. Usted puede revisar esto en las páginas web de WBSgo®. Los números de teléfono y direcciones de correo electrónico pueden cambiar, por lo que recomendamos verificar la información de contacto de vez en cuando.

## 4 Solicitud de asistencia

WBSgo® proporciona soporte para ayudar a la resolución de incidencias y responder a las consultas relacionadas con la plataforma WBSAirback®. Esta sección describe los procedimientos para la realización de una solicitud de asistencia relacionada con la plataforma WBSAirback®.

### 4.1 Utilización de los recursos en línea

En primer lugar, se debe tratar de resolver el problema mediante el uso de los recursos disponibles:

- Manuales de usuario.
- Whitepapers.
- Notas de la versión.
- Parches y correcciones de errores.
- Web.

### 4.2 Preparar la información básica acerca de su problema.

Para reducir tiempo, se recomienda utilizar la interfaz web en línea para abrir su ticket de petición de soporte. Si usted tiene un contrato de servicio con asistencia telefónica incluida, y lo desea, también puede utilizar el soporte telefónico. En cualquier caso, estar preparado para proporcionar la siguiente información:

- **Información del Suscriptor:** Número del ticket, si ya se ha abierto una solicitud de asistencia para este problema, el nombre de su organización, su nombre (tiene que ser un contacto autorizado), número de teléfono, e-mail y los datos de un contacto alternativo.
- **Información del sistema:** Versión del producto y el UUID del sistema.
- **Información del Problema:** Qué tipo de fallo se produjo, los mensajes de error o de salida de la consola durante el fallo (se recomienda copiar y pegar los mensajes de error), salida del modo Debug, si ocurrió una vez o varias veces, si puede ser reproducido y cómo, qué cambios se hicieron recientemente en su sistema, o cualquier otra información pertinente.

### 4.3 Abrir un ticket

Se puede abrir un ticket utilizando la interfaz web en línea, el teléfono (si está disponible en su suscripción) o enviando un mensaje de correo electrónico.

El equipo de soporte de WBSgo® le asignará un nivel de gravedad, basado en la información que usted indique.

Se debe abrir un nuevo ticket para cada solicitud de asistencia, es decir, una única solicitud por cada incidencia o consulta. Si se están teniendo múltiples incidencias, o existen varias consultas, por favor abrir varios tickets de solicitud.

Mantenga el número de ticket asignado para su futuro uso. Se necesitará el número de ticket en cualquier comunicación adicional sobre la misma solicitud.

El equipo de soporte de WBSgo® podrá solicitar información adicional. Si el problema no es evidente, puede pedirle información adicional, posiblemente de tipo debug. Si la misma se envía por email, por favor, siempre incluir el número de ticket asociado.

En el momento del cierre de un ticket por parte del departamento de soporte se asignará al mismo la categoría de “error de código” (bug), de “incidencia” o de “consulta”. En estos dos últimos escenarios se restará un caso de los contratados en la suscripción.

### 4.4 Tiempo de Respuesta y de Resolución de problemas

El tiempo de respuesta inicial y el tiempo de resolución de problemas no están relacionados.

El tiempo de respuesta inicial es la cantidad total de tiempo que tarda una persona del departamento de soporte de WBSgo® desde la notificación de apertura de un ticket hasta contactar con la persona asignada en el suscriptor por teléfono o correo electrónico. Los tiempos de respuesta objetivo se muestran en la tabla del apartado 2.6, y dependen de la suscripción que se adquiera.

El tiempo de resolución de problemas es la cantidad total de tiempo que tarda una persona del departamento de soporte de WBSgo® desde la notificación de apertura de un ticket hasta la resolución del problema.

Se realizan tres intentos por teléfono o e-mail para ponerse en contacto con usted o contactos que consten en la información del suscriptor. La petición de servicio será cerrada si después de estos intentos no podemos contactar con usted o con contactos alternativos y no se ha recibido información de respuesta. El departamento de soporte reabrirá el ticket una vez cerrado, si recibe respuesta finalmente.

## 4.5 Resolución de Problemas

Algunos problemas pueden ser resueltos de inmediato durante la llamada del técnico de soporte asignado, y otros requieren más tiempo. El tiempo de resolución depende de lo siguiente:

- La complejidad del problema.
- El tiempo que le lleva enviar información adicional solicitada, como por ejemplo, archivos de configuración, logs, y salidas de debug.
- El número de tickets de solicitud abiertos actualmente y el número de llamadas recibidas por el departamento de soporte.

### Resolución inmediata

Una vez que su ticket de soporte está abierto y en trámite, la persona de soporte asignada al mismo comprobará si el problema está recogido en la base de datos de soporte para casos similares.

Si el problema fue reportado y resuelto con anterioridad, la persona de soporte será capaz de resolver el problema de inmediato, de lo contrario intentará encontrar una solución temporal inmediata (workaround).

Si el problema fue reportado previamente por otros suscriptores, pero todavía no se ha resuelto, la persona de soporte vinculará su ticket a la solicitud anterior. Aun así, su solicitud permanecerá abierta y separada. Cuando la resolución esté disponible, se le notificará.

### Cuando es necesario mayor investigación

Si su problema no se puede resolver de inmediato, la persona de soporte asignada podrá escalar su problema a personal del nivel de soporte más adecuado, y ese personal puede ponerse en contacto con usted para obtener más información.

Si el problema es particularmente difícil, el técnico puede requerir el acceso remoto seguro a su sistema para resolver el problema. Si es posible, encontrará una solución definitiva para su problema, en caso contrario tratará de suministrar un solución temporal inmediata (workaround).

Si está utilizando una versión anterior del software de la plataforma, podemos solicitar que actualice a la más reciente liberada, o esperar a la próxima versión para resolver su problema.

Si su problema requiere una corrección de errores en el código fuente (bug), WBSgo® informará del error en su nombre en el sistema de notificación de errores del departamento de I+D de WBSgo®, y la responsabilidad de corregir el error se pasará al mismo.

En general, no podemos dar plazos para la resolución de errores (bugs). No obstante, por norma, los bugs críticos se fijan antes de bugs más pequeños o bugs que tienen una solución inmediata (workaround).



Si el bug es crítico, los desarrolladores de WBSgo® trabajarán en el error para resolverlo y proporcionar un parche y en ocasiones contarán con los desarrolladores del proyecto Bacula o de terceros proyectos de la comunidad OpenSource que pudieran afectar al mismo.

Si el departamento de soporte determina que el problema es debido a un error (bug), el ticket no computará como caso de soporte.

Puede solicitar opcionalmente que los desarrolladores de WBSgo® establezcan una mayor prioridad para resolver el error. En algunos casos es posible que esta priorización conlleve cargos adicionales por el tiempo de los desarrolladores. Estos cargos deberán ser siempre aprobados de manera previa por la persona dentro del suscriptor con capacidad para ello.

### **Cambio de Emergencia**

En las ocasiones en las que se gestione un Cambio catalogado como de Prioridad "Urgente" (originado por interrupciones en servicios críticos), se aplicará el Protocolo de Emergencia que implica: Para los servicios de Soporte se coordinará previamente con el cliente la acción y planificación del cambio de emergencia. Si no pudiese localizar a una persona que autorice el cambio, quedará a criterio del técnico, realizando luego la comunicación de las actividades llevadas a cabo para su registro por las partes interesadas.

### **Entrega de Emergencia**

Como norma general consiste en la sustitución de un elemento hardware o software por un mal funcionamiento que provoca una incidencia grave. Para los servicios de Soporte se coordinará previamente con el cliente la acción y planificación de la entrega de emergencia Si no pudiese localizar a una persona que autorice la entrega, quedará a criterio del técnico, realizando luego la comunicación de las actividades llevadas a cabo para su registro por las partes interesadas.

### **Cierre de su ticket**

Una vez que se ofrece una propuesta de resolución, WBSgo® cerrará el ticket.

### **Problemas recurrentes o no resueltos**

Si un ticket se ha cerrado, y se encuentra con que el problema no se ha resuelto, puede abrir de nuevo el mismo y actualizar la información sobre el problema.

Si la resolución que recibió crea un nuevo problema, por favor, abra un nuevo ticket e indique que la resolución para el ticket anterior crea un nuevo problema. Asegúrese de especificar el número de ticket anterior.

## 4.6 Reclamaciones

La sistemática queda resumida en los siguientes pasos:

- Comunicación de reclamaciones: Todos los clientes de WhiteBearSolutions pueden manifestar el desacuerdo con el grado de desempeño del servicio contratado. Se realizará a través de la cuenta de correo [calidad@wbsgo.es](mailto:calidad@wbsgo.es) y de los números de teléfono anteriormente relacionados.
- Registro reclamación: Se generará un registro de la reclamación con los datos necesarios para su resolución (ticket).
- Evaluación de la reclamación: Se determinará si la reclamación tiene base suficiente. El primer filtro deberá realizarlo la persona que recoja la reclamación del cliente. En muchas ocasiones no es necesario generar una reclamación, simplemente se le debe ofrecer al usuario la explicación oportuna.
- Escalado de la reclamación. Se determinará si la reclamación, por su urgencia o impacto, necesita ser escalada a la persona adecuada para su resolución. Cuando una reclamación sobre el servicio no sea resuelta mediante los canales normales, se proporcionará al cliente un sistema de escalado.
- Resolución de reclamación: Se acuerda con el cliente un plan de acción para alcanzar un desempeño aceptable del servicio, y registrarlo como acción correctiva o preventiva si fuese necesario.
- Se generará una acción correctiva correspondiente que solucione la reclamación. El cliente estará informado de los pasos que se vayan realizando para resolver la reclamación.
- Revisión: Se determinará si las acciones realizadas han conseguido que el servicio tenga un desempeño aceptable.
- Cierre de la Reclamación: Cerrar la reclamación cuando el cliente haya manifestado su satisfacción con las acciones realizadas.

El gestor de relación con el cliente hará un seguimiento más exhaustivo de las reclamaciones más relevantes (importancia del cliente, gravedad de la queja, etc.) para que pueda traducirse en un proceso de mejora continua del servicio.

## 5 Más información y contacto

Consultas o dudas relativas al presente documento, puede dirigirse a:

Departamento de operaciones de WBSgo®

e [soporte@wbsgo.es](mailto:soporte@wbsgo.es)

Departamento de calidad de WBSgo®

e [calidad@wbsgo.es](mailto:calidad@wbsgo.es)

**WhiteBearSolutions, S.L.**

**Oficinas Centrales**

Severo Ochoa, 3 – Edificio Monterrey - 1ª Planta

28232 Las Rozas (Madrid) - España

t. 902 90 69 69

f. 902 90 69 70

[www.wbsgo.es](http://www.wbsgo.es)