



Subscription Datasheet WBSVision®

Departamento de operaciones, WBSgo®
Enero de 2015 | DOC-1294 | Versión 2



1 Sobre WBSVision.....	3
1.1 CADS approach.....	3
1.2 Web services and RESTful approach.....	4
1.3 IDM approach.....	4
1.4 Federation approach.....	4
1.5 ¿ Por qué usar WBSVision® ?.....	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	14
4.1 Utilización de los recursos en línea	14
4.2 Preparar la información básica acerca de su problema.	14
4.3 Abrir un ticket	15
4.4 Tiempo de Respuesta y de Resolución de problemas	15
4.5 Resolución de Problemas	16
5 Más información y contacto	18



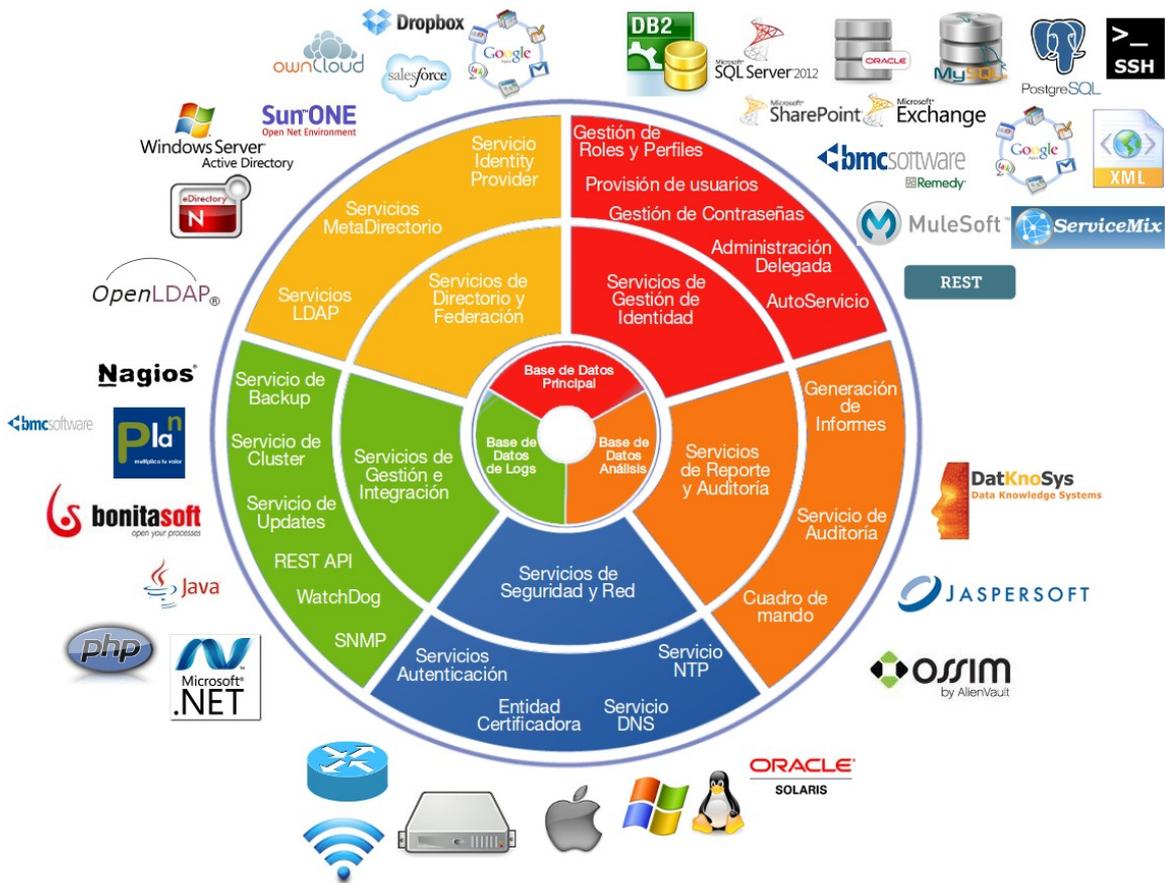
1 Sobre WBSVision

1.1 CADS approach

El enfoque primario del producto es el de CADS (Composite Adaptive Directory Services), lo que representa un servicio de directorio avanzado que además contiene funciones para gestión de identidad, presencia, contenido y algoritmos de auto ajuste que con sus funciones únicas simplifica y mejora el diseño de servicios convergentes de plataformas de prestación de servicios (SDP). CADS representa un enfoque centralizado para la solución de gestión de identidades (IDM) frente a la federación u otras soluciones de distribución.

La idea del CADS facilita el proceso de normalización y consolidación de identidades en los proyectos basados en nuestro producto, puesto que un repositorio flexible y seguro almacena las identidades aportando servicios relacionados a las aplicaciones desde un único repositorio.

El esquema general de la solución es el siguiente:



1.2 Web services and RESTful approach

Los servicios web en cualquier organización ofrecen de forma prácticamente natural, el lenguaje de interacción de las aplicaciones corporativas. Es por esto, que nuestro producto ofrece una interfaz de servicios basados en RESTful que permite que cualquier aplicación componente utilice u opere con la mayoría de las características y servicios del sistema.

1.3 IDM approach

A veces los entornos corporativos no admiten la total consolidación o normalización de las identidades en las aplicaciones por lo que este producto ofrece servicios añadidos que permiten la provisión de identidades en diferentes repositorios de distinta naturaleza.

La idea básica de los servicios IDM en el producto se aplica después de la definición de flujos y vida de las identidades en la organización, lo cuál se traslada a una definición o configuración de determinados componentes en el producto.

1.4 Federation approach

Mediante la Federación de Identidad los individuos pueden emplear la misma identificación personal (típicamente usuario y contraseña) para identificarse en redes de diferentes departamentos o incluso organizaciones. De este modo comparten información sin compartir tecnologías de directorio, seguridad y autenticación, como requieren otras soluciones (metadirectorio, Single Sign On, etc.)

WBSVision® incorpora desde la versión 12 un módulo de Federación de Identidades. Esta funcionalidad ofrece una nueva perspectiva en la gestión de usuarios, permitiendo que WBSVision® autentique usuarios de cualquier repositorio de identidades en un dominio de seguridad. Además ofrece un acceso único (Single Sign On), lo que evita que los usuarios tengan que acceder varias veces a cada aplicación, pudiendo cerrar su cesión de forma única (Single Sign Out).



1.5 ¿ Por qué usar WBSVision® ?

Se entiende WBSVision® 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 licencia GPL que supone un ahorro importante de costes al no existir coste asociado a la licencia.
- Plataforma basada en código abierto y en estándares de mercado. El código está a disposición del cliente desde el primer momento. Asimismo, la plataforma se basa en estándares de mercado ampliamente extendidos (OpenLDAP, Oracle Berkley DB, GNU-Linux, Bind DNS, Radius, x.509, SAML2, etc.) 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, 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. Asimismo en aquellas suscripciones en las que esté incluido, nuestro departamento de servicios:
 - Concertará con usted el mejor momento para de manera remota proceder a instalar las revisiones.
 - Concertará con usted el mejor momento para de manera remota o presencial (según se requiera) proceder a instalar la nueva versión.
- **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

Suscripción	Suscripción referenciada en el pedido
Suscriptor	El cliente final que posee o gestiona las máquinas o sistemas en cuestión
Socio Autorizado	Partner Autorizado de WBSgo® que puede ofrecer servicios de nivel 2 (ver abajo) directamente al Suscriptor
WBSgo®	WhiteBearSolutions, S.L.
Hoja de pedido	Pedido firmado por el Suscriptor y WBSgo® que detalla el Hardware, el Software y los Servicios contratados
Plataforma	Conjunto de elementos físicos y lógicos de carácter informático que componen el producto
UUID	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.
Incidencia	Error asociado a la plataforma
Consulta	Demanda del cliente para la resolución de consultas técnicas relacionadas con la plataforma
Ticket	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
Caso	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)



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 WBSVision®.

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 el departamento de I+D de WBSgo® al departamento de operaciones de 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, imposibilidad de acceso a la interfaz de administración, 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 la plataforma, errores de ejecución de un número significativo de procesos (listeners, links, puntos de decisión), 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 ejecución de un proceso concreto de la plataforma, error de ejecución de un proceso concreto (listeners, links, puntos de decisión), 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
Tiempos de Respuesta				
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
Horarios				
Recepción TLF.	N/A	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:00 V de 8:30 a 15 h.	Ininterrumpido (1)	Ininterrumpido (2)
Asistencia TLF. /Remota	L-J de 9 a 14 h. y de 15:30 a 19:00 V de 9 a 15 h.	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:00 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 18:00 V de 8:30 a 15 h. (4)	L-J de 8:30 a 14 h. y de 15:00 a 18:00 V de 8:30 a 15 h. (4)
Requerimientos				
Modelo Hardware	40/50/100/200/300/Virtual	40/50/100/200/300/Virtual	40/50/100/200/300/Virtual	40/50/100/200/300/Virtual
HA	No	Si	Si	Si
Usuarios Base	1.000	5.000	25.000	50.000
Servicios Directorio	Si	Si	Si	Si
Servicios Autenticación	Si	Si	Si	Si
Servicio PKI	Si	Si	Si	Si
Servicios de red	Si	Si	Si	Si
Servicios RESTful	Si	Si	Si	Si
Módulo Identity Management	No	Opcional	Opcional	Opcional
Módulo Report Services	No	Opcional	Opcional	Opcional
Coberturas				
Casos (no achacables al producto) y consultas	5	10	20	50
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	No	Si	Si	Si
Soporte Evolutivo	No	No	Si	Si
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, Andorra y Portugal, 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 WBSVision®, 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 WBSVision®.
- Ajustes de rendimiento.



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 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.

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 WBSVision®, 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:

- **E-Mail:** Enviar un e-mail con la descripción de la solicitud de soporte a sopORTE@wbsGO.com El correo debe ser enviado desde una de las direcciones de correo electrónico registradas para ser aceptado.
- **Teléfono:** Llame al teléfono: 902-90-69-69 (atención en español). 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.
- **Web:** Ir a <http://customerportal.whitebearsolutions.com/>, inicie sesión con sus credenciales y abrir un nuevo ticket (**próximamente disponible**).

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 WBSVision®. Esta sección describe los procedimientos para la realización de una solicitud de asistencia relacionada con la plataforma WBSVision®.

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 2.5, 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 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.

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.



5 Más información y contacto

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

Departamento de operaciones de WBSgo®

e soporte@wbsgo.es

WhiteBearSolutions, S.L.

Oficinas Centrales

Severo Ochoa, 3 – Edificio Monterrey - 1ª Planta

28232 Las Rozas (Madrid)

t. 902 90 69 69

f. 902 90 69 70

www.wbsgo.es

