



## TÉRMINOS Y CONDICIONES SOPORTE BASIC SUPPORT

### Política de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears: Basic Support

Esta Política de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears ("Política") entra en vigor el 2 de Diciembre de 2014 y su aplicación se extiende a nivel global a todos aquellos clientes que adquieren el Soporte Básico conocido como **Basic Support**. Describe los Servicios Profesionales de Soporte que proporcionamos a los clientes empresariales para las Licencias de Software de productos ESET que cuenta con la cobertura de Acuerdos de soporte activos. Nos reservamos el derecho de actualizar esta Política periódicamente. Publicaremos actualizaciones en <https://www.xpears.com/legales/> y <https://cas.help-manager.tech>.

### Alcance

Xpears prestará Servicios Profesionales de Soporte Técnico para su Software de acuerdo con los términos de esta Política, incluida la sección titulada "Limitaciones" que se detalla más abajo. Prestaremos Servicios Profesionales de Soporte Técnico para Software de ESET cuando se use en una Configuración permitida y avalada por este fabricante. Tiene derecho a recibir Servicios Profesionales de Soporte Técnico durante el término de su Acuerdo de Soporte en función de los Términos y Condiciones que abarca el servicio de **Basic Support** ha adquirido y para el Software de ESET instalado en las ubicaciones en las que cuenta con autorización para usar dicha licencia en el país o los países para los que adquirió los Servicios Profesionales de Soporte Técnico. Los términos en mayúsculas que se utilizan en esta Política se definen en este documento o en el Acuerdo de Soporte, el Acuerdo de Licencia o el Manual de Uso de Basic Support de Xpears.

### Soporte en idiomas

Principalmente prestamos Servicios Profesionales de Soporte Técnico en Español. Nuestro Centro de Asistencia y Soporte ("CAS") realizarán esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar soporte en este idioma durante el Horario Laboral que rige en Argentina en función de los recursos disponibles. Consulte el Manual de Uso de Basic Support para obtener información adicional.

### Contactos Designados

Proporcionaremos Servicios Profesionales de Soporte Técnico mediante los Contactos Designados. Su contrato de Soporte **Basic Support** establecerá el número de Contactos Designados que tiene derecho a registrar y usar. Si desea designar personal técnico adicional como Contactos Designados, Xpears puede cobrarle los cargos correspondientes. Los Contactos Designados serán responsables de (i) supervisar la solicitud de asistencia y (ii) el desarrollo e implementación de los procesos de solución de problemas en su organización. Los Contactos Designados deben contar con la habilidad técnica y conocimiento sobre el Software y el entorno en el que se usa el Software de ESET para resolver problemas del sistema y ayudar a Xpears Services a analizar y resolver solicitudes de servicios. De lo contrario, nuestra capacidad de prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico puede verse afectada y Xpears Services puede solicitarle que reemplace el Contacto Designado.



### Intercambio de conocimientos

Xpears utiliza como plataforma de Servicios Profesionales de Soporte Técnico el site <https://cas.help-manager.tech> , conocido como Centro de Asistencia y Soporte (“CAS”). Puede usar nuestra herramienta de administración en línea CAS en <https://cas.help-manager.tech/> para registrar, rastrear, actualizar y cerrar un Caso en línea. Nuestro Manual de **Uso actual de Basic Support**, publicado en o después de la fecha de vigencia de esta Política, (“Manual”) incluye información para saber cómo proporcionamos nuestro Servicio de Soporte. Nuestro Manual, junto con ciertas guías de referencia y procesos de elevación, se encuentran en <https://www.xpears.com/legales/>. Nuestra base de conocimientos de soporte técnico en línea está ubicada en <https://cas.help-manager.tech/> e incluye información de soporte que puede usar con fines de autoayuda.

También proporcionamos información que se detalla en la base de conocimientos de ESET en <https://help.eset.com/> y en sus foros de la comunidad en <https://forum.eset.com/>.

### Actividades de Administración de Casos

Realizaremos esfuerzos comercialmente razonables para administrar su Caso y abordar su Problema de acuerdo con nuestros objetivos de Tiempos de Respuesta especificados en nuestro Manual, en función del Nivel de Gravedad y su complejidad, y la oferta de Servicios Profesionales de Soporte Técnico adquirida. **Todos los objetivos de administración de casos y los plazos de entrega son metas y no compromisos.** Los plazos actuales pueden variar en función de la oferta de Servicios Profesionales de Soporte Técnico adquirida y el país o el sitio en el que se implementa el Software de ESET. Usted será responsable de establecer el Nivel de Gravedad inicial de su Problema en función de las definiciones de Nivel de Gravedad del Manual de Uso del servicio contratado con Xpears. Si la gravedad de su Problema cambia, analizaremos el cambio de Nivel de Gravedad con usted. Usted debe proporcionarnos respuestas oportunas y cualquier información que lógicamente necesitemos para abordar su Problema. Tomaremos medidas suficientemente razonables para abordar su Problema. Consulte el Manual de Uso de Basic Support para ver ejemplos de estos tipos de pasos. En algunos casos, recomendamos realizar actividades de diagnóstico y solución de problemas de manera remota. Para iniciar el acceso remoto necesitamos que exprese su consentimiento.

### Ciclo de vida de soporte

Xpears se basa en lo que proporciona ESET en sus distintos niveles de entregables detallados en el Acuerdo de Soporte que figura en su Certificado de Licencias, dependiendo de dónde el Software de ESET se encuentre en su ciclo de vida. Para obtener más información sobre los ciclos de vida de productos y los entregables relacionados con ESET durante dichos ciclos de vida, consulte nuestra Política de Fin del Ciclo de Vida de ESET: Productos Comerciales publicada en <https://support.eset.com/en/kb3592-is-my-eset-product-supported-eset-end-of-life-policy-business-products>.

### Líneas de productos adquiridas

Xpears brinda Servicios Profesionales sobre determinados productos de ESET. Consulte el Acuerdo de Soporte para obtener una descripción de los productos entregables y los derechos que obtendrá conforme a los Servicios Profesionales de Soporte Técnico que adquirió para los productos comprados. Tenga en cuenta que el término “Acuerdo de Soporte” hace referencia al acuerdo de cobertura de soporte para los productos adquiridos, incluso si una empresa de la marca “ESET” no es parte del contrato.



### **Aviso de privacidad y protección de datos**

Xpears requiere que suministre cierta información personal (principalmente, nombres de contacto de la empresa, cargos, números de teléfono de la empresa, direcciones de correo electrónico de la empresa) sobre usted y sus Contactos Designados para adquirir o recibir Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears. Con respecto a la información personal de los Contactos Designados, es su responsabilidad asegurar que la divulgación de dicha información a Xpears sea consistente y cumpla con el Acuerdo de Soporte y la política de privacidad de Xpears (publicada en la sección Términos y Condiciones de Help-Manager.com), así como con cualquier ley nacional vigente de recopilación, uso y protección de información personal que se aplique a su región o país de operación. Es su responsabilidad (i) informar a los Contactos Designados que está proporcionando su información a Xpears en Argentina u otros países cuyas leyes de protección de datos pueden ser menos restrictivas que en la región donde se encuentran (incluido el Área Económica Europea), (ii) comunicarles cómo se usará y (iii) contar con todos los consentimientos apropiados que se requieren para dicha transferencia o dicho uso. ESET es una organización global y la información recogida durante la prestación de nuestro Servicios Profesionales de Soporte Técnico puede ser accesible de una manera global por Xpears, Help-Manager.com, partners y subcontratistas, incluso en países con leyes de protección de datos menos restrictivas que el país en que se encuentra usted o su Software. Xpears, Help-Manager.com, partners y subcontratistas usarán su información personal para prestar los Servicios Profesionales de Soporte Técnico que adquirió, incluida la comunicación con usted en relación con los Servicios Profesionales de Soporte Técnico.

De vez en cuando, podemos utilizar su información personal u otra información que nos haya proporcionado durante la prestación de Servicios Profesionales de Soporte Técnico para recomendarle otros productos o servicios de Xpears que puedan resultarle útiles. Le brindaremos la oportunidad de excluirse de dichas comunicaciones. Al proporcionarnos dicha información personal, le otorga a Xpears el consentimiento de usar, transferir y procesar esta información de manera global para los usos descritos en esta sección. Si desea realizar alguna consulta con respecto al uso de información personal o si desea restringir nuestro uso de su información personal, contacte con Xpears — Política de Privacidad, Gavilán 3589, Código Postal 1419, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Teléfono: +54 (11) 5199 4451. Correo electrónico: [privacidad@xpears.com](mailto:privacidad@xpears.com)

### **Derechos con respecto a comentarios**

Xpears se reserva el derecho a toda sugerencia, información u otros datos o comentarios relacionados con ESET y sus productos o servicios que nos proporcione mientras le estamos prestando Servicios Profesionales de Soporte Técnico, y puede permitir a terceros utilizarlos, para cualquier propósito comercial. Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, Xpears, Help-Manager.com, y sus subcontratistas usarán su información confidencial solo de conformidad a lo establecido en los acuerdos aplicables entre usted y Xpears. Solo usaremos su información personal en conformidad con la sección titulada “Aviso de Privacidad y Protección de Datos” de esta Política.

### **Subcontratistas**

Xpears se reserva el derecho y usted da su consentimiento a nuestro uso de subcontratistas para prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico.

### **Su cumplimiento**

Para ayudarnos a proporcionarle Servicios Profesionales de Soporte Técnico de manera más eficaz y eficiente, debe cumplir con los términos del acuerdo con Xpears. Si determinamos que no está cumpliendo con el Acuerdo de Licencia o el Acuerdo de Soporte, o si solicitó asistencia para una copia de Software que no cuenta con la cobertura



del Acuerdo de Licencia de ESET , Xpears se reserva el derecho de (1) usar los procesos estándar de ESET para verificar que está cumpliendo con su Acuerdo de Licencia o Acuerdo de Soporte, (2) cobrarle los cargos correspondientes de Servicio de Soporte, según corresponda, o (3) a nuestra absoluta discreción, optar por dejar de prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico para dicha licencia de Software hasta que cumpla con los términos.

### **Limitaciones**

Xpears proporciona Servicios Profesionales de Soporte Técnico para abordar problemas en los que su Software de ESET no cumple sustancialmente con la Documentación, donde dicho Software se usa conforme a la Documentación. Por lo tanto, ni Xpears no es responsable de prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Software de ESET que se haya dañado como consecuencia de acción intencional, mal uso, accidente, modificación, caso fortuito, caso de fuerza mayor, desastre natural, sobretensión o falla eléctrica, entorno operativo o físico inadecuado, mantenimiento inapropiado ejecutado por usted o terceros, o falla provocada por componentes o tecnología que no suministró ESET. Además, no somos responsables del retraso ni la incapacidad de prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico debido a demoras causadas por usted o problemas en líneas telefónicas, sistemas o redes, o memoria insuficiente o negaciones de servicio, o cualquier evento fuera del control razonable de Xpears. Xpears no está obligado a prestar Servicios Profesionales de Soporte Técnico a ningún sistema operativo de Software en una Configuración Alternativa o no aprobada por ESET . En caso de que no haya usado, instalado, mantenido o implementado el Software conforme a la Documentación suministrada por ESET, nuestros Servicios Profesionales de Soporte Técnico pueden limitarse o no estar disponibles para su Software de ESET.

### **Definiciones**

- a) "Nosotros", "nosotros", "nuestro" o "Xpears" hacen referencia a Xpears Services SRL.
- b) "Usted", "usted" o "su" hacen referencia a usted como cliente, la empresa o la entidad legal que obtuvo el Software de ESET al que se aplican los Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears.