Política de soporte

Modelo de soporte por forma del producto, canales con la evidencia que debe acompañar cada caso, ciclo de versiones y actualizaciones firmadas.

Modelo de soporte

Estado: Disponible

El soporte forma parte del modelo de licenciamiento del producto:

- **Forma comercial:** el soporte está **incluido en la suscripción anual** por agente.
- **Forma gobierno:** el soporte es **anual, por el 20 % de la licencia perpetua**, con el **primer año incluido**.

Canales

El soporte se presta a través de los canales contractuales del proveedor. Para que un caso avance con evidencia, la solicitud debe acompañarse de los elementos que el propio producto registra:

- La ficha del agente o de la carga afectada, con su foto de estado.
- El identificador del trabajo, de la política o de la evaluación en la consola.
- Las entradas de bitácora del intervalo afectado, que la consola permite exportar.
- En respaldos, el manifiesto del punto afectado.

Con esos elementos, el diagnóstico parte de los hechos registrados y no de suposiciones.

Mantenimiento y ciclo de versiones

Estado: Disponible

- El producto se mantiene con control de versiones y un registro de despliegues con su reversión documentada.
- Cada versión mayor se acompaña de su **informe de validación operativa** y de su **auditoría de seguridad con metodología OSCP**, firmados dentro de la plataforma.
- Los agentes se actualizan por el propio canal del agente: la actualización se verifica por firma antes de aplicarse y se revierte automáticamente si la comprobación de salud posterior falla. La consola puede fijar una versión por agente o por organización.
- En la forma gobierno, las actualizaciones se entregan como paquetes firmados importables sin conexión, que se verifican por firma antes de aplicarse.
- El manual de usuario, en español e inglés, habilita la operación autónoma y la formación de los operadores de la institución.

Continuidad del soporte y de la operación

En la forma gobierno, la licencia perpetua permite seguir operando lo adquirido sin depender de una renovación, y la instalación es autocontenida y capaz de operar sin conexión. Que venza el soporte anual no bloquea la licencia perpetua. El detalle de continuidad consta en la declaración del proveedor y en el documento del producto de esta biblioteca.

Nota sobre severidades y tiempos objetivo

Las fuentes públicas del expediente no fijan una tabla pública de severidades ni tiempos objetivo de respuesta por severidad. Por esa razón esta política no publica cifras de ese tipo: los compromisos de nivel de servicio aplicables a cada instalación son los que consten en su contrato.