

Políticas de instalación, garantía y solución de problemas del servicio de Certificados Digitales SSL

En GRAMD estamos comprometidos con su satisfacción total en nuestras etapas de pre y post-venta como elemento de aporte de valor a nuestros servicios para colaborar con el crecimiento de sus negocios o de su institución.

Este documento tiene como objetivo establecer las condiciones formales y técnicas que se han de cumplir para que los servicios de instalación de certificados digitales y su atención post-venta así como asistencias técnicas que se requieran llevar a cabo para el correcto funcionamiento de los certificados digitales SSL adquiridos en GRAMD.

A continuación presentamos nuestras políticas y reglas de uso de soporte técnico para la instalación y servicios post-venta del o los certificados digitales SSL adquiridos en GRAMD:

1. De los certificados digitales SSL

- 1.1. Los certificados digitales SSL se emiten por un período de tiempo fijo, que van entre un año como mínimo y dos años como máximo y se consideran válidos mientras no se alcance la fecha de expiración o no haya sido revocado antes de esa fecha.
- 1.2. Los certificados digitales SSL pueden revocarse antes de su fecha de expiración por distintas razones, como una suspensión o compromiso de seguridad de la clave privada (.key).
- 1.3. La remisión gratuita es el reemplazo del certificado digital SSL emitido inicialmente por GRAMD debido a un cambio de servidor o appliance por parte de EL CLIENTE o el riesgo de exposición de la clave privada (.key). El cliente tiene derecho a remitirse el certificado digital SSL de manera ilimitada durante el tiempo de vigencia del certificado. Las remisiones de certificados digitales SSL no consideran de ninguna forma una obligación de una nueva instalación del certificado por parte de GRAMD a EL CLIENTE y no modifica la fecha en la que se emitió el certificado digital SSL.
- 1.4. Por ningún motivo el cliente podrá cambiar el Common Name (CN), dominio o subdominio del certificado digital una vez emitido por GRAMD y la autoridad certificadora.

2. Del alcance de la garantía de soporte técnico de certificados SSL

- 2.1. El soporte técnico gratuito garantizado será brindado directamente al cliente, cualquier acción o actividad de soporte será llevada a cabo previa coordinación con el CLIENTE y no cubre ninguna asistencia técnica a otros proveedores del cliente, como partners, socios, proveedores tecnológicos o relacionados.
- 2.2. Cualquier informe técnico necesario para sustentar las instalaciones o comunicar la solución de una incidencia técnica será enviada directamente a una persona autorizada por el CLIENTE.
- 2.3. El servicio de instalación, garantías y solución de problemas post-venta del servicio de Certificados SSL es sólo aplicable cuando el certificado digital se haya gestionado y emitido por el equipo técnico de GRAMD, en ningún caso cubre las remisiones de los certificados SSL por cambio de servidor o pérdida de llave privada realizadas por el mismo cliente.
- 2.4. GRAMD y su equipo técnico no está obligado a realizar actualizaciones, modificaciones o upgrades de manera presencial o remota a los servidores, aplicaciones o appliances de EL CLIENTE para el soporte de un determinado certificado digital SSL, si los servidores fueron actualizados luego de la primera instalación realizada por el equipo técnico de GRAMD. En este caso EL CLIENTE puede consultar los manuales gratuitos disponibles o programar la asistencia técnica remota con anticipación y previa coordinación de un posible pago adicional.
- 2.5. La garantía de funcionamiento de cada certificado y su asistencia técnica ante una falla sólo es aplicable si EL CLIENTE o sus proveedores no han realizado ninguna modificación a la configuración inicial realizada por el equipo técnico de GRAMD.

3. Facilidades técnicas requeridas para la instalación del certificado digital SSL de parte de EL CLIENTE

- 3.1. El CLIENTE debe tener listo y actualizado el servidor web donde se instalará el certificado digital.
- 3.2. Los servidores o appliances de EL CLIENTE deben soportar SHA2 (obligatorio).
- 3.3. El certificado digital SSL no se instalará en ningún ambiente de pruebas previo a la instalación oficial del certificado digital en un ambiente real o de producción.
- 3.4. El CLIENTE es responsable por gestionar e instalar los parches o actualizaciones del servidor web Microsoft IIS en cualquiera de sus versiones, así como Servidores Apache, Glassfish, Tomcat o appliances Fortinet, F5, etc, antes de la instalación del certificado digital SSL.
- 3.5. El CLIENTE debe facilitar al ejecutivo técnico de GRAMD las credenciales del acceso remoto que será necesario para la instalación del certificado digital en caso de asistencia remota.
- 3.6. EL CLIENTE deberá firmar el “Acta de Instalación y Conformidad” entregada por GRAMD dentro de los siete días posteriores a la instalación para brindar conformidad del servicio de instalación.

4. Facilidades técnicas y obligaciones de GRAMD

- 4.1. GRAMD facilitará a EL CLIENTE todos los medios digitales para una correcta comunicación y coordinación entre ambos por lo que GRAMD pondrá a su disposición los siguientes medios de comunicación:
 - 4.1.1. Central Telefónica Gratuita: 0800-71500 ó 017390900 disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 18:00 horas pm (GMT-5). Importante notar que vía telefónica se reportan las incidencias técnicas pero no se resuelven por esta vía.
 - 4.1.2. E-mail: clientes@gramd.com disponible las 24 horas del día.
 - 4.1.3. Portal de Asistencia On-line: <https://gra.md/CustomerCenter> desde donde podrá solicitar asistencia técnica online y donde le asignarán un ticket.
- 4.2. GRAMD no garantiza la resolución del incidente técnico a través de celulares o central telefónica ya que cada incidente podría requerir más análisis y revisión.
- 4.3. El equipo técnico de GRAMD estará disponible de 9:00 am a 17:00 horas pm para realizar las instalaciones on-site o presenciales en las oficinas y locaciones de EL CLIENTE. No se podrán programar instalaciones presenciales fuera de ese horario.
- 4.4. La asistencia técnica o instalación de uno o más certificados SSL de manera remota está disponible desde las 09:00 am hasta las 22:00 horas pm y se deben programar con un mínimo de coordinación de 48 horas de anticipación con su ejecutivo técnico o comercial.
- 4.5. GRAMD enviará a EL CLIENTE un manual en formato digital vía E-mail para administrar el o los certificados digitales SSL que EL CLIENTE haya adquirido con GRAMD desde el panel de control de la autoridad certificadora (con excepción de los productos GlobalSign).

5. De la programación de la instalación y posterior asistencia técnica

- 5.1. El CLIENTE deberá coordinar con GRAMD la instalación del o de los certificados digitales SSL con un mínimo de 48 horas de anticipación con su ejecutivo técnico o comercial.
- 5.2. Sólo se podrá reprogramar la visita para la instalación presencial o remota del o de los certificados digitales SSL hasta en dos oportunidades.
- 5.3. Los certificados digitales SSL que sean comprados en GRAMD y se encuentren pendientes de instalar de manera presencial o remota tienen un máximo de sesenta días para ser programados desde la notificación del CLIENTE.
- 5.4. La solicitud de asistencia técnica remota o presencial, según aplique, se cursará a través del formulario electrónico: <https://gra.md/CustomerCenter>
- 5.5. La solicitud de requerimiento de asistencia y soporte técnico o de instalación del certificado SSL debe contener la información de un contacto técnico de EL CLIENTE capaz de decidir sobre cuestiones técnicas relacionadas con la instalación y/o modificación del certificado SSL.
- 5.6. La aceptación de esta solicitud queda condicionada a la vigencia activa del certificado digital SSL, a la modalidad del servicio de soporte técnico post-venta contratado así como a las políticas del alcance de la garantía de soporte técnico del punto 2 de este documento.
- 5.7. La solicitud de requerimiento de asistencia y soporte técnico o de instalación del certificado digital SSL deben realizarse con un mínimo de 48 horas de antelación a la fecha deseada de atención.
- 5.8. El traslado de uno o más certificados digitales SSL desde los servidores o appliances desde donde se instalaron por primera vez por el equipo técnico de GRAMD no son parte del servicio de soporte post-venta o posterior asistencia técnica brindado por GRAMD. Puede contactar con su ejecutivo comercial

asignado para cotizar el traslado de éste certificado o puede revisar los manuales gratuitos disponibles en nuestro centro de ayuda al cliente "CustomerCenter".

- 5.9. Si el certificado digital SSL tiene la capacidad de ser instalado en múltiples servidores debido a su licencia de "Unlimited Licenses/Servers" EL CLIENTE debe determinar en la orden de compra, de servicio o factura la cantidad exacta de servidores donde se instalará el certificado digital SSL, para determinar con precisión el o los servidores sujetos a soporte técnico.

6. De la resolución de casos de emergencias

- 6.1. Sólo serán considerados casos críticos o de emergencias los casos en que el certificado digital SSL instalado interrumpa de manera total el funcionamiento del servidor o las aplicaciones dentro de él. Ejemplo: Un sitio web u OWA configurado con el protocolo SSL del certificado digital que no pueda ser accesible desde Internet. Para estos casos disponemos de personal que en dos (2) horas pueden asistirlo de manera remota gratuitamente.
- 6.2. No serán considerados casos críticos o de emergencia con derecho a atención gratuita por parte GRAMD los casos:
- 6.2.1. En los que el certificado o la configuración de la instalación y el certificado hayan sido manipulados por EL CLIENTE o sus proveedores sin previa autorización o coordinación con GRAMD.
 - 6.2.2. Tampoco serán considerados casos críticos con derecho a atención gratuita los problemas ocurridos debido a las actualizaciones que por la naturaleza de las funciones de cada servidor Web se hayan realizado alterando la configuración inicial del servidor o appliance que GRAMD configuró inicialmente.
 - 6.2.3. Sin embargo GRAMD puede colaborar remotamente previa coordinación con su ejecutivo comercial de un pago adicional para la solución de este tipo de inconvenientes.
- 6.3. Si en una solicitud de emergencia o soporte técnico post-venta se identifica y resuelve un problema técnico no relacionado con los servicios brindados por GRAMD, EL CLIENTE acepta que GRAMD facture las horas correspondientes y tomadas para la solución del incidente.
- 6.4. Serán considerados casos de baja urgencia las incidencias técnicas que generen alertas sin interrumpir el funcionamiento de los servidores o appliances de EL CLIENTE y la dirección URL con protocolo SSL sea accesible, este tipo de casos serán resueltos entre las 24 y 48 horas luego de reportados.

Yo,

Representante de:

Declaro que he leído todas y cada una de las cláusulas de este documento y al pagar una factura o emitir una Orden de Compra o Servicio acepto las condiciones del servicio de Certificados Digitales SSL brindados por GRAMD.