

Alcance del Soporte Standard

¿Qué se incluye en el alcance del soporte?

El Soporte Técnico de Esri cubre los problemas de los productos y servicios de Esri, incluyendo:

- Soporte técnico correspondiente a la respectiva [fase del ciclo de vida del producto](#), tal y como se define en el [Contrato de Mantenimiento y Soporte](#).
- Instalación, concesión de licencias y configuración del software de Esri en entornos que cumplan los requisitos del sistema de software.
- Utilización y conceptos de funcionalidades y flujos de trabajo del software documentados.
- Solucionar fallos, errores, problemas de rendimiento, bloqueos o comportamientos inesperados.
- Proporcionar muestras documentadas y fragmentos de código para apoyar la personalización y el desarrollo.

¿Qué está fuera del alcance del soporte?

El soporte técnico de Esri no incluye:

- La depuración de componentes, aplicaciones, código o modelos personalizados.
- La personalización de soluciones, plantillas o herramientas; incluyendo la funcionalidad del software no soportado. (Póngase en contacto con los [servicios de consultoría de Esri Chile](#) para obtener asistencia en este ámbito).
- Diseño de flujos de trabajo, procesamiento de datos, diseño de datos o formación de software. (Explore los [recursos de formación de Esri](#) o póngase en contacto con los [servicios de consultoría de Esri Chile](#) para obtener asistencia en estas áreas).
- Cuestiones específicas de hardware, software, tecnología o periféricos de terceros no proporcionados por Esri.
- Preguntas relacionadas con el precio de los productos, los acuerdos de licencia o los contratos. (Póngase en contacto con el [departamento de ventas de Esri](#) para obtener más información sobre los productos).
- Consultas sobre arquitectura de sistemas o bases de datos, administración, configuración, ajuste del rendimiento o seguridad. (Póngase en contacto con los [servicios de consultoría de Esri Chile](#) para obtener asistencia en estas áreas).