

Servicios de Google Cloud:

Lineamientos de los Servicios de Asistencia Técnica

Estos Lineamientos de los Servicios de Asistencia Técnica (“Lineamientos”) se incluyen en el acuerdo en virtud del que Google acordó proporcionar los Servicios de Google Cloud Platform y SecOps (tal como se describen en <https://cloud.google.com/terms/services>) al Cliente (el “Acuerdo”). Los términos con mayúscula inicial utilizados, pero no definidos en los Lineamientos, tienen el significado que se les da en el Acuerdo. Google no proporciona Servicios de Asistencia Técnica (“TSS”, por sus siglas en inglés) para determinados Servicios de Google Cloud Platform y de SecOps. Algunos Servicios de Google Cloud Platform, de SecOps y otros productos relacionados están sujetos a condiciones de asistencia técnica diferentes o adicionales, tal como se señala en la sección Excepciones de los Términos Generales de los Servicios de Asistencia.

Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia

1. Generalidades. Como parte de la compra del Cliente de Servicios de Google Cloud Platform, Google proporcionará Asistencia Básica (anteriormente conocida como Bronce) al Cliente. El Cliente puede pedir TSS adicionales por una tarifa adicional.
2. Asistencia Básica. El Cliente recibirá actualizaciones automáticas de Servicios y de Mantenimiento, asistencia para las consultas sobre la facturación y acceso a documentación, informes, guías de prácticas recomendadas en línea y foros de la comunidad.
3. Envío de Solicitudes de Asistencia.
 - 3.1. *Asistencia de Primera Línea.* El Cliente proporcionará asistencia de primer nivel a los Usuarios Finales. Google proporcionará asistencia de segundo nivel únicamente a los Contactos Designados por el Cliente.
 - 3.2. *Esfuerzos del Cliente para Corregir Errores.* Antes de hacerle una solicitud a Google, el Cliente deberá realizar todos los esfuerzos razonables para solucionar cualquier error, fallo, mal funcionamiento o defecto en la conectividad de red sin ayuda de Google. Posteriormente, el Cliente podrá enviar una Solicitud de TSS.
 - 3.3. *Clasificación de Solicitudes.* El Cliente designa la prioridad de P1 a P4 cuando envía Solicitudes. Google revisará la designación de prioridad del Cliente y puede reclasificar las designaciones (a) que Google crea que son incorrectas o (b) si el Cliente no mantiene la disponibilidad continua, tal como se

describe en la Sección 3.4 (Procedimientos de Acuse de Recibo y Resolución de Solicitudes) durante la resolución de la Solicitud. Esta determinación que realiza Google se considera definitiva y vinculante para el Cliente. Cualquier reclasificación que haga Google de la designación de Prioridad de conformidad con la subsección (b) se revertirá si el Cliente reanuda la disponibilidad continua con Google conforme a la Sección 3.4 (Procedimientos de Acuse de Recibo y Resolución de Solicitudes).

3.4. Procedimientos de Acuse de Recibo y Resolución de Solicitudes. Cuando realice una Solicitud, el Cliente proporcionará toda la información de diagnóstico solicitada y ayudará al Personal de Atención al Cliente de Google según sea necesario para resolver la Solicitud. El Cliente debe proporcionar información de contacto actualizada (es decir, teléfono o correo electrónico) para asistir con la recopilación de datos, las pruebas y la aplicación de resoluciones. En el caso de las Solicitudes P1, el Cliente debe mantener disponibilidad continua hasta la resolución de dichas Solicitudes. En cuanto se haya resuelto la Solicitud, el Cliente podría recibir una encuesta opcional para proporcionar comentarios a Google sobre la experiencia de Solicitud de asistencia.

3.5. Acuse de Recibo de Solicitudes. Google puede responder a una Solicitud mediante un acuse de recibo. El Cliente acepta y entiende que podría no ser posible para Google responder, o resolver, todas las Solicitudes.

3.6. Solicitudes de Funciones. Si Google considera que una Solicitud es una Solicitud de Función, registrará esa Solicitud para considerar la posibilidad de agregarla en una actualización o versión futura de los Servicios y considerará que el asunto está cerrado. Google no tiene la obligación de resolver todas las Solicitudes de Función, de darles respuesta ni de incluir dichas Solicitudes de Función en una actualización o en una versión futura.

3.7. Desarrollo de Aplicaciones. En virtud de estos Lineamientos, Google no tiene la obligación de realizar lo siguiente: (a) escribir, desarrollar ni mejorar Aplicaciones de software, ni escribir código para facilitar Aplicaciones; (b) configurar los Servicios para el Cliente; ni (c) diseñar, desarrollar ni revisar infraestructura del Cliente.

3.8. Ofertas de la Fase Previa a la Disponibilidad General.

a. Ofertas de Fase Previa a la Disponibilidad General. Google no tiene la obligación de proporcionar TSS para Ofertas de la Fase Previa a la Disponibilidad General (tal como se define en los Términos Específicos del Servicio) ni para ofertas identificadas como “Versión Preliminar”, “Alfa”, “Beta”, “Experimental” o con una denominación similar, pero considerará Solicitudes relacionadas con las Ofertas de Fase Previa a la Disponibilidad General, o similares, según cada caso.

b. Condiciones de las Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General. Google puede ofrecer al Cliente los servicios o las funciones de asistencia técnica de la fase previa a la disponibilidad general, en cada caso, que se identifican como “Versión Preliminar”, “Alfa”, “Beta”, “Experimental” o con designaciones similares en la documentación o los materiales relacionados, o que aún no se incluyen en estos Lineamientos (en conjunto, “Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General”). Si bien estas Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General no son TSS, su uso por parte del Cliente está sujeto a las condiciones de estos Lineamientos, según se modifican por esta Sección (Condiciones de las Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General) y cualquier otra condición señalada al Cliente en la Herramienta de Atención al

Cliente de Google o el formulario de pedido, o que de otro modo presente Google (las “Condiciones Adicionales de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General”). En el caso de un conflicto entre las condiciones de estos Lineamientos y las Condiciones Adicionales de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General, prevalecerán estas últimas.

1. Las Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General se pueden cambiar, suspender o discontinuar en cualquier momento sin aviso previo al Cliente.

2. Si así lo decide, el Cliente podrá proveer comentarios o sugerencias sobre las Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General a Google (“Comentarios Sobre la Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General”). Si el Cliente proporciona Comentarios sobre la Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General, Google y sus Afiliadas podrán usarlos sin restricción y sin obligación hacia el Cliente, lo que excluye todos los Comentarios sobre la Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General marcados como Información Confidencial del Cliente.

3. Los tiempos de respuesta iniciales y la compatibilidad de idiomas previstos que se describen en estos Lineamientos pueden ser distintos o no estar disponibles para las Ofertas de Asistencia de la Fase Previa a la Disponibilidad General.

4. Acceso al Servicio de Asistencia.

4.1. *Establecimiento de Contactos Designados.* Los administradores de asistencia designados por el Cliente pueden agregar Contactos Designados a su Cuenta. En relación únicamente con los TSS de nivel Plata, Oro y Platino, si el Cliente desea cambiar sus Contactos Designados, notificará a Google a través de la Herramienta de Atención al Cliente de Google al menos cinco Días Hábiles antes del cambio, según corresponda.

4.2. *Horarios de Asistencia y Plazos Límite de Respuesta Inicial.* Google procesará las Solicitudes durante el Horario de Atención y según los plazos límite de respuesta inicial correspondientes para cada nivel de asistencia, a menos que se indique lo contrario en estos Lineamientos. Cualquier Solicitud recibida fuera del Horario de Atención se registrará y procesará durante el siguiente Día Hábil.

4.3. *Cumplimiento de la Ley Aplicable.* Google no brindará TSS si la ley aplicable lo prohíbe.

5. Mantenimiento. Para garantizar el funcionamiento óptimo de los Servicios, Google realiza tareas de Mantenimiento frecuentes. En la mayoría de los casos, el Mantenimiento no afectará la disponibilidad ni el funcionamiento de los Servicios, o lo hará limitadamente. Si Google considera que dicho Mantenimiento programado afectará de forma negativa la disponibilidad o la funcionalidad de los Servicios, realizará los esfuerzos comercialmente razonables para notificar sobre estas tareas de Mantenimiento con al menos siete días de anticipación. Google se reserva el derecho de realizar tareas de Mantenimiento de emergencia no programadas en cualquier momento. Si Google considera que dicho Mantenimiento de emergencia no programado afectará de forma negativa la disponibilidad o el funcionamiento de los Servicios, hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificar estas tareas de Mantenimiento con anticipación. Las notificaciones de Mantenimiento mencionadas anteriormente se proporcionarán a través de la Herramienta de Atención al Cliente de Google o de un correo electrónico a la Dirección de Correo Electrónico para Notificaciones.

6. Idiomas de Asistencia. La asistencia proporcionada por Google en conformidad con estos Lineamientos se proporcionará en idioma inglés, salvo lo dispuesto en <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.

7. Administración Técnica de Cuentas (TAM, por sus siglas en inglés). Como parte de las ofertas de asistencia de nivel Platino, para Empresas y Premium, el Cliente recibirá acceso a los servicios de Administración Técnica de Cuentas para lo siguiente: (a) brindar asistencia al Cliente en el desarrollo de una estrategia en relación con los Servicios, (b) proporcionar lineamientos sobre las prácticas recomendadas de implementación y uso de los Servicios y (c) administrar derivaciones de asistencia técnica y coordinar con los expertos de Google en el tema para responder las consultas técnicas relacionadas con los Servicios.

8. Servicios Profesionales. Además de los servicios de asistencia y mantenimiento descritos anteriormente, Google puede proporcionar al Cliente servicios limitados de asesoría en virtud de estos Lineamientos y de conformidad con el formulario de pedido formalizado entre Google y el Cliente, y las hojas de datos asociadas a los servicios. Es posible que se apliquen tarifas adicionales. Los servicios de asesoría brindan recomendaciones únicamente. El Cliente es responsable de los resultados que se logren si determina implementar las recomendaciones de Google. Google puede ofrecer recomendaciones al Cliente en la forma de un informe de trabajo, el cual el Cliente puede usar, modificar y reproducir para sus propósitos comerciales internos. Google no concederá licencias de ninguna propiedad intelectual al Cliente como parte de los servicios de asesoría proporcionados en virtud de estos Lineamientos. Cualquier otro servicio profesional, de asesoría o de implementación estará sujeto a las condiciones de un acuerdo independiente entre Google y el Cliente.

9. Asistencia Colaborativa. Reconociendo que el Cliente puede implementar y usar los Servicios ofrecidos en conexión con diversos componentes de hardware y software, además de plataformas de procesamiento de terceros, o que dependan de ellos, la resolución de las Solicitudes puede, ocasionalmente, requerir la participación de socios de tecnología externos que hayan colaborado con Google para ofrecer tecnologías que podrían usarse en conjunto con los Servicios (en adelante, "Socios de Atención al Cliente Colaborativa"). Google comunicará al Cliente, según su determinación razonable, si alguna Solicitud requiere la participación de Socios de Atención al Cliente Colaborativa. Google puede incluir Socios de Atención al Cliente Colaborativa en comunicaciones con el Cliente o comunicarse con el Socio de Atención al Cliente Colaborativa en nombre del Cliente, en conformidad con las siguientes condiciones:

9.1. El Cliente solo puede recibir asistencia de un Socio de Atención al Cliente Colaborativa si el Cliente tiene un acuerdo de asistencia válido vigente con este último. Ni estos Lineamientos ni el Acuerdo otorgan al Cliente ningún derecho de recibir servicios de asistencia de un Socio de Atención al Cliente Colaborativa.

9.2. Google incluirá a Socios de Atención al Cliente Colaborativa en las comunicaciones directas con el Cliente, o se comunicará con el Socio de Atención al Cliente Colaborativa en nombre del Cliente, únicamente a solicitud del Cliente y solo después de recibir su consentimiento.

9.3. Si el Cliente otorga su consentimiento de incluir la participación de un Socio de Atención al Cliente Colaborativa en un caso de asistencia en curso:

a. El Cliente otorga su consentimiento para que Google proporcione al Socio de Atención al Cliente Colaborativa información que Google considere pertinente dentro de lo razonable para la Solicitud, incluidos el nombre del Cliente, su información de contacto y la descripción de la Solicitud.

b. El Socio de Atención al Cliente Colaborativa actúa como un contratista independiente del Cliente, no de Google.

c. El Socio de Atención al Cliente Colaborativa, no Google, es el único responsable del uso y tratamiento de cualquier información proporcionada a ese Socio de Atención al Cliente Colaborativa durante la provisión de los servicios de asistencia.

10. Cliente de Reventa. Un cliente (un “Cliente de Reventa”) de un revendedor de Google Cloud Platform no afiliado y autorizado por Google (un “Revendedor”) puede comprar servicios de asistencia técnica proporcionados por Google, que estén aprobados y habilitados para la reventa mediante el Revendedor (“TSS de Reventa”), siempre y cuando:

10.1. el Cliente de Reventa y el Revendedor hayan acordado los precios y las tarifas de los TSS de Reventa, y las condiciones correspondientes para el uso de los TSS de Reventa por parte del Cliente de Reventa;

10.2. cualquier pago por los TSS de Reventa se realice directamente al Revendedor en virtud del acuerdo correspondiente del Cliente de Reventa con el Revendedor.

10.3. Google no proporcionará al Cliente de Reventa asistencia para consultas de facturación relacionadas con los Servicios.

11. Asistencia para Chrome. Si el Cliente compra Asistencia Mejorada o Premium, el Personal de Atención al Cliente de Google también responderá a las Solicitudes relacionadas con la instalación de Chrome, la Funcionalidad Principal de Chrome, las políticas administrativas y de seguridad de Chrome, y la interoperabilidad de Chrome con los Servicios en las Plataformas Compatibles, tal y como se establece en estos Lineamientos. Google puede optar por no responder a las Solicitudes relativas a otros problemas técnicos de Chrome, entre los que se incluyen: problemas de renderización de páginas web específicas, problemas técnicos relacionados con el sistema operativo en funcionamiento o problemas con la impresora o con los controladores de dispositivos. Si Google realiza un cambio de código en Chrome para resolver un problema técnico, este cambio se incluirá en una versión posterior y no se podrá aplicar a ninguna versión anterior de Chrome.

12. Excepciones. Independientemente de cualquier otra declaración en este Acuerdo o en estos Lineamientos, Google no ofrece TSS para Looker Studio (a excepción de Looker Studio Pro), los Servicios Administrados de Mandiant, los Servicios de Asesoramiento de Mandiant, la Experiencia a Pedido, los Servicios de Capacitación de SecOps ni los Servicios de Seguridad de Éxito del Cliente.

Google proporcionará Comprehensive Support for Looker (Google Cloud Core) tal y como se describe en <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

Para los siguientes Servicios de Google Cloud Platform y SecOps, Google ofrece asistencia técnica conforme a las condiciones independientes incluidas en las URLs correspondientes:

Servicio**Condiciones de la Asistencia Técnica**

Cloud Identity

<https://cloud.google.com/terms/identity/tssg>

Apigee Edge**

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support> (“TSSG de Apigee Edge”)Soluciones de Mandiant
(adquiridas antes del 14 de febrero de 2024)<https://www.mandiant.com/support/programs>.Google Threat Intelligence y
VirusTotal (GTI)<https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support>

Para los siguientes Servicios de Google Cloud Platform y productos relacionados, Google ofrece TSS en virtud de estos Lineamientos, salvo lo dispuesto en la URL correspondiente:

Servicio/Producto**Condiciones de la Asistencia Técnica**

Looker (original)

<https://cloud.google.com/terms/tssg/looker>

Firebase

<https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase>

Apigee, Apigee Edge**

<https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide>
 (“Apigee Support Services Guide”)

** Los TSS de los clientes heredados de Apigee Edge, que aún no han renovado Apigee Edge para que se les brinde asistencia con estos TSS (tal y como se modificó mediante la Apigee Support Services Guide) se proporcionarán conforme a los TSSG de Apigee Edge. A todos los demás clientes de Apigee Edge se les proporcionarán TSS conforme a estos TSS (tal y como se modificó mediante la Guía de Servicios de Asistencia Técnica de Apigee).

13. Definiciones Adicionales.

13.1. "*Aplicación*" tiene el significado designado en el Acuerdo, o bien, si no se indica dicho significado, tendrá el designado para "*Aplicación del Cliente*" en el Acuerdo.

13.2. "*Día Hábil*" se refiere a cualquier día durante el Horario de Atención.

13.3. "*Chrome*" se refiere al navegador web Chrome lanzado por Google para las Plataformas Compatibles, que está disponible para descargar en la URL <https://www.google.com/chrome/>, o bien el instalador proporcionado en la URL <https://chromeenterprise.google/browser/>, o bien a través de cualquier otra URL que proporcione Google.

13.4. "*Funcionalidad Principal de Chrome*" se refiere a las funciones y funcionalidades que se incluyen en la versión más reciente del navegador Chrome, excluyendo las extensiones de Google Chrome y de Google Play.

13.5. "*Usuario Final del Cliente*" tiene el significado que se le designa en el Acuerdo, o bien, si no se indica dicho significado, tendrá el designado a los "Usuarios Finales" en el Acuerdo.

13.6. "*Contactos Designados*" se refiere a los administradores o empleados técnicos designados por el Cliente o el Revendedor (si el Cliente accede a los TSS como cliente de un Revendedor), que tienen autorización para comunicarse con Google para obtener asistencia técnica.

13.7. "*Solicitud de Función*" se refiere a la Solicitud realizada por un Contacto Designado para mejorar alguna función existente o incorporar una nueva que no esté disponible actualmente en los Servicios.

13.8. "*Personal de Atención al Cliente de Google*" se refiere a los representantes de Google responsables de administrar las Solicitudes.

13.9. "*Herramienta de Atención al Cliente de Google*" significa la Consola del Administrador, o bien a una herramienta de asistencia a la que se accede mediante la URL (que puede actualizarse periódicamente) proporcionada por Google.

13.10. "*Horario de Atención*" se refiere al período desde las 5 p.m. del domingo a las 5 p.m. del viernes, en la Zona Horaria del Pacífico, excepto los días feriados locales de cada región documentada en la Herramienta de Asistencia de Atención al Cliente de Google.

- 13.11. *"Mantenimiento"* se refiere al trabajo de mantenimiento que se realiza en el hardware o el software que permiten acceder a los Servicios.
- 13.12. *"Dirección de Correo Electrónico para Notificaciones"* tiene el significado que se le designa en el Anexo de Tratamiento de Datos de Cloud.
- 13.13. *"P0"* significa impacto en los entornos operativos que se aprovisionaron para proporcionar Asistencia de Servicios Críticos.
- 13.14. *"P1"* significa Impacto Crítico: Servicio Inutilizable en Producción.
- 13.15. *"P2"* significa Impacto Alto: Uso del Servicio Gravemente Afectado.
- 13.16. *"P3"* significa Impacto Medio: Uso del Servicio Afectado de Forma Parcial.
- 13.17. *"P4"* significa Impacto Bajo: Servicio Utilizable por Completo.
- 13.18. *"Prioridad"* hace referencia a P0, P1, P2, P3 o P4 en función del nivel de impacto que una Solicitud tiene en las operaciones del Cliente y se usa para establecer los plazos límite de respuesta inicial.
- 13.19. *"Solicitud"* significa una solicitud de asistencia técnica que un Contacto Designado envía al Personal de Atención al Cliente de Google para resolver una duda o un informe de problemas en relación con los Servicios, Chrome o la Funcionalidad Principal de Chrome, según corresponda.
- 13.20. *"Revendedor"* tiene el significado que se le designa en la Sección 11 (Cliente de Reventa) en las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia de estos Lineamientos.
- 13.21. *"Rol de Asistencia"* se refiere al nivel de asistencia disponible para un Contacto Designado en virtud de la Asistencia por Rol, según se define en uno de los dos niveles (Desarrollo o Producción) y según lo designe el Cliente de acuerdo con la Sección 1 (Roles de Asistencia) de las condiciones de Asistencia por Rol.
- 13.22. *"Plataforma Compatible"* significa un sistema operativo y una versión enumerada en <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> para la que Google lanza Chrome. Google puede optar por no resolver problemas relacionados con versiones preliminares de Chrome (también conocidas como "beta", "dev" y "canary") o funciones de versión preliminar. ChromeOS no es una Plataforma Compatible según estos Lineamientos. La asistencia técnica especializada de Google y el servicio de hardware para ChromeOS se ofrecen en otro Acuerdo. Chrome Frame es un producto diferente y no está cubierto por estos Lineamientos.
- 13.23. *"Servicios de Valor Agregado"* se refiere a los TSS adicionales disponibles para el Cliente por una tarifa adicional.

Asistencia Estándar

1. Asistencia Estándar. Este plan de asistencia incluye Contactos Designados ilimitados.
2. Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Estándar.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial durante el Horario de Atención
P1	N/A
P2	4 horas
P3	8 horas
P4	8 horas

3. Inscripción y Baja de la Inscripción a la Asistencia Estándar.

3.1 La Asistencia Estándar requiere un compromiso mínimo hasta el final de cada mes calendario.

3.2 El Cliente puede dar de baja su inscripción a la Asistencia Estándar en la Herramienta de Atención al Cliente de Google; en ese caso, se aplicará la Asistencia Básica después de terminado el mes calendario. Si el Cliente actualiza su Asistencia Estándar a un plan superior, las Tarifas correspondientes por el nuevo nivel de asistencia se calcularán a partir de la fecha de dicha actualización.

Asistencia Mejorada y Asistencia Nivel Enhanced Ofrecida por Socios

En esta Sección (Asistencia Mejorada y Asistencia Nivel Mejorado Ofrecida por Socios), para la Asistencia Nivel Mejorado Ofrecida por Socios, cada referencia a “Cliente” significa “Socio” o “Revendedor” (según corresponda).

1. Asistencia Mejorada

1.1. Este plan de asistencia incluye Contactos Designados ilimitados.

1.2. *Servicios de Valor Agregado.* El Cliente puede comprar los siguientes Servicios de Valor Agregado por una tarifa adicional. El Cliente debe mantener una suscripción simultánea a la Asistencia Mejorada durante el período de vigencia del pedido correspondiente para cada Servicio de Valor Agregado.

1.2.1. *Servicio de Asesoramiento Técnico (TAAS, por sus siglas en inglés).* El Cliente tendrá acceso a un Asesor Técnico. El TAAS incluye lo siguiente: (a) presentación guiada de la asistencia; (b)

asesoramiento sobre prácticas recomendadas para el manejo de casos; (c) administración de derivaciones a asistencia técnica; (d) revisiones de métricas operativas y de casos, y (e) recomendaciones de capacitación y optimización de los Servicios.

1.2.2. *Asistencia Garantizada para la Asistencia Mejorada*. Google proporcionará TSS para Assured Workloads (“Asistencia Garantizada”) de acuerdo con los controles de la Consola del Administrador seleccionados por el Cliente. Todas las Solicitudes de Asistencia Garantizada que haga el Cliente deben enviarse a través de la opción “crear caso” de la Herramienta de Atención al Cliente de Google y deben incluir el nombre del proyecto (ID) en el campo del proyecto, que corresponda a un proyecto de Assured Workloads. Google proporcionará Asistencia Garantizada en (a) inglés, (b) hebreo para Assured Workloads en la región solo para Israel y (c) japonés para Assured Workloads en la región solo para Japón. Tales regiones se describen en la documentación correspondiente de Assured Workloads.

1.2.3. *Planned Event Support (PES)*. Si el Cliente desea comprar PES para un evento, debe hacerlo en un plazo no menor a 30 días antes del evento para garantizar una planificación apropiada. Cada evento está limitado a un máximo de cinco días corridos. Durante cada evento, independientemente de la Sección 2 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Mejorada) que se encuentra más abajo, Google responderá a las Solicitudes P1 que se relacionen con el evento en un plazo límite de respuesta inicial de 15 minutos. El Cliente puede comprar PES para un máximo de tres eventos por año calendario.

1.2.4. *Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios para la Asistencia Mejorada*. Si (i) el Cliente está utilizando los Controles Soberanos Operados por Socios y (ii) el Cliente compró la Asistencia Mejorada, entonces Google proporcionará los TSS para los Controles de Google Cloud Cubiertos y definidos en los Términos Específicos del Servicio (“Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios”) de acuerdo con los controles de seguridad seleccionados por el Cliente en la Consola del Administrador. Todas las Solicitudes de Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios deben enviarse a través de la opción “crear caso” en la Herramienta de Atención al Cliente de Google y deben incluir el nombre del Proyecto (ID) en el campo Proyecto, que corresponda al Proyecto de Controles Soberanos Operados por Socios con el Socio de Controles Soberanos correspondiente. Google proporcionará Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios únicamente en idioma inglés.

1.2.5. *Asistencia de Evento en Vivo con CDN para la Asistencia Mejorada*. Si el Cliente planea organizar un evento en vivo con un Servicio de CDN de Google Cloud Platform (“Evento en Vivo”) y el Cliente desea comprar Asistencia de Evento en Vivo para dicho evento, debe hacerlo en un plazo no menor a 30 días antes del Evento en Vivo para garantizar una planificación apropiada. Antes del Evento en Vivo, Google y el Cliente acordarán y documentarán un plan que incluya la recopilación de requisitos, la revisión de la arquitectura, los umbrales de datos y la identificación de los puntos de contacto designados del Cliente y de Google. Durante el Evento en Vivo, Google proporcionará al Cliente acceso a un puente de videoconferencia con el Personal de Atención al Cliente de Google. Cada Evento en Vivo está limitado a 5 horas. Durante cada Evento en Vivo, Google creará casos de asistencia P1 en nombre del Cliente en lugar de que el Cliente envíe una Solicitud. Independientemente de la Sección 2 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Mejorada) que se encuentra más abajo, Google responderá a tales casos de asistencia en un plazo límite de respuesta inicial de 5 minutos después de la creación del caso. No hay límite en la cantidad de Eventos en Vivo que el Cliente puede comprar por

año calendario. El Personal de Atención al Cliente de Google proporcionará asistencia únicamente en idioma inglés.

1.2.6. *Supervisión como Servicio (MaaS, por sus siglas en inglés) para la Asistencia Mejorada.* Si el Cliente desea comprar MaaS, debe hacerlo en un plazo no menor a 30 días antes del inicio del período de supervisión solicitado. Antes del período de supervisión, Google y el Cliente acordarán y documentarán los criterios seleccionados para la generación de alertas proactivas. Google proporcionará supervisión proactiva de lo acordado según umbrales de alertas de la implementación correspondiente del Servicio del Cliente. Google creará casos de asistencia P1 automáticamente en función de los umbrales de alertas acordados en lugar de que el Cliente envíe una Solicitud. Independientemente de la Sección 2 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Mejorada) que se encuentra más abajo, Google responderá a tales casos de asistencia en un plazo límite de respuesta inicial de 5 minutos después de la creación del caso. El Personal de Atención al Cliente de Google proporcionará asistencia únicamente en idioma inglés.

2. Asistencia Nivel Mejorada Ofrecida por Socios.

2.1. La Asistencia Nivel Mejorada Ofrecida por Socios incluye Contactos Designados ilimitados.

2.2. *Servicios de Valor Agregado.* Los Clientes pueden comprar los siguientes Servicios de Valor Agregado por una tarifa adicional. Los Clientes deben mantener una suscripción simultánea a la Asistencia Nivel Mejorada Ofrecida por Socios durante el período de vigencia del pedido correspondiente para cada Servicio de Valor Agregado:

2.2.1 *Servicio de Administración de Operaciones con Socios (POMs, por sus siglas en inglés).* El Servicio de Administración de Operaciones con Socios (POMs) está disponible como Servicio de Valor Agregado con la Asistencia Nivel Mejorada Ofrecida por Socios. El POMs incluye lo siguiente: (a) asistencia para desarrollar una estrategia de nube relacionada con los Servicios, (b) lineamientos sobre las prácticas recomendadas para la implementación y la ejecución de la estrategia en colaboración con la Asistencia de Google Cloud y (c) administración de las derivaciones de asistencia técnica y coordinación con los expertos de Google en el tema para responder las consultas técnicas relacionadas con los Servicios. Se puede adquirir acceso adicional al Servicio de Administración de Operaciones con Socios, sujeto a tarifas y condiciones adicionales. El acceso adicional o continuo al Servicio de Administración de Operaciones con Socios requiere que el Cliente mantenga una suscripción simultánea a la Asistencia Nivel Mejorada Ofrecida por Socios, según corresponda.

3. Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Mejorada.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial
P1	1 hora

P2	4 horas
P3	8 horas*
P4	8 horas*

* durante el Horario de Atención

4. Inscripción y Baja de la Asistencia Mejorada y la Asistencia Nivel Mejorado Ofrecida por Socios.

4.1. La Asistencia Mejorada y la Asistencia Nivel Mejorado Ofrecida por Socios requieren un compromiso mínimo según lo descrito en el Formulario de Pedido correspondiente.

4.2. El Cliente debe notificar a Google por escrito para dar de baja su inscripción a la Asistencia Mejorada o la Asistencia Nivel Enhanced Ofrecida por Socios, o puede hacerlo mediante la Herramienta de Atención al Cliente de Google, según corresponda. En ese caso, se aplicará la Asistencia Básica después de terminado el período de compromiso correspondiente. Si el Cliente se inscribe en otro nivel de asistencia diferente de la Asistencia Básica, las Tarifas correspondientes por el nuevo nivel de asistencia se calcularán a partir de la fecha de la nueva inscripción.

Asistencia Premium, Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y Asistencia Premium de Socio Tecnológico

En esta Sección (Asistencia Premium, Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y Asistencia Premium de Socio Tecnológico), para la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios, cada referencia a "Cliente" significa "Socio" o "Revendedor" (según corresponda).

1. Asistencia Premium.

1.1. La Asistencia Premium incluye Contactos Designados ilimitados.

1.2. La Asistencia Premium incluye la Administración Técnica de Cuentas de Google según lo descrito en la Sección 7 de las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia (Administración Técnica de Cuentas).

1.3. *Servicios de Valor Agregado.* El Cliente puede comprar los siguientes Servicios de Valor Agregado para Asistencia Premium por una tarifa adicional. El Cliente debe mantener una suscripción simultánea a la Asistencia Premium durante el período de vigencia del pedido correspondiente para cada Servicio de Valor Agregado:

1.3.1. *Asistencia Garantizada para la Asistencia Premium.* Google proporcionará TSS para Assured Workloads (“Asistencia Garantizada”) de acuerdo con los controles de la Consola del Administrador seleccionados por el Cliente. Todas las Solicitudes de Asistencia Garantizada que haga el Cliente deben enviarse a través de la opción “crear caso” de la Herramienta de Atención al Cliente de Google y deben incluir el nombre del proyecto (ID) en el campo del proyecto, que corresponda a un proyecto de Assured Workloads. Google proporcionará Asistencia Garantizada en (a) inglés, (b) hebreo para Assured Workloads en la región solo para Israel y (c) japonés para Assured Workloads en la región solo para Japón. Tales regiones se describen en la documentación correspondiente de Assured Workloads.

1.3.2. *Asistencia de Servicios Críticos (MCS, por sus siglas en inglés).* Google proporcionará un plazo límite de respuesta inicial de 5 minutos para casos P0 en entornos operativos que se han aprovisionado para admitir MCS, según se señala en la tabla de la Sección 3 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Premium y la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios). Google proporcionará TSS para MCS en idioma inglés únicamente.

1.3.3. *Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios para la Asistencia Premium.* Si (i) el Cliente está utilizando los Controles Soberanos Operados por Socios y (ii) el Cliente compró la Asistencia Premium, entonces Google proporcionará los TSS para los Controles de Google Cloud Cubiertos y definidos en los Términos Específicos del Servicio (“Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios”) de acuerdo con los controles de seguridad seleccionados por el Cliente en la Consola del Administrador. Todas las Solicitudes del Cliente de Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios deben enviarse a través de la opción “crear caso” en la Herramienta de Atención al Cliente de Google y deben incluir el nombre del Proyecto (ID) en el campo Proyecto, que corresponda al Proyecto de Controles Soberanos Operados por Socios con el Socio de Controles Soberanos correspondiente. Google proporcionará Asistencia de Controles Soberanos Operados por Socios únicamente en idioma inglés.

1.3.4. *Asistencia de Evento en Vivo con CDN para la Asistencia Premium.* Si el Cliente planea organizar un evento en vivo con un Servicio de CDN de Google Cloud Platform (“Evento en Vivo”) y el Cliente desea comprar Asistencia de Evento en Vivo para dicho evento, debe hacerlo en un plazo no menor a 30 días antes del Evento en Vivo para garantizar una planificación apropiada. Antes del Evento en Vivo, Google y el Cliente acordarán y documentarán un plan que incluya la recopilación de requisitos, la revisión de la arquitectura, los umbrales de datos y la identificación de los puntos de contacto designados del Cliente y de Google. Durante el Evento en Vivo, Google proporcionará al Cliente acceso a un puente de videoconferencia con el Personal de Atención al Cliente de Google. Cada Evento en Vivo está limitado a 5 horas. Durante cada Evento en Vivo, Google creará casos de asistencia P1 en nombre del Cliente en lugar de que el Cliente envíe una Solicitud. Independientemente de la Sección 3 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico) que se encuentra más abajo, Google responderá a tales casos de asistencia en un plazo límite de respuesta inicial de 5 minutos después de la creación del caso. No hay límite en la cantidad de Eventos en Vivo que el Cliente puede comprar por año calendario. El Personal de Atención al Cliente de Google proporcionará asistencia únicamente en idioma inglés.

1.3.5. *Supervisión como Servicio (MaaS, por sus siglas en inglés) para la Asistencia Premium.* Si el Cliente desea comprar MaaS, debe hacerlo en un plazo no menor a 30 días antes del inicio del período de supervisión solicitado. Antes del período de supervisión, Google y el Cliente acordarán y

documentarán los criterios seleccionados para la generación de alertas proactivas. Google proporcionará supervisión proactiva de lo acordado según umbrales de alertas de la implementación correspondiente del Servicio del Cliente. Google creará casos de asistencia P1 automáticamente en función de los umbrales de alertas acordados en lugar de que el Cliente envíe una Solicitud. Independientemente de la Sección 3 (Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico) que se encuentra más abajo, Google responderá a tales casos de asistencia en un plazo límite de respuesta inicial de 5 minutos después de la creación del caso. El Personal de Atención al Cliente de Google proporcionará asistencia únicamente en idioma inglés.

2. Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y Asistencia Premium de Socio Tecnológico.

2.1. La Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico incluye Contactos Designados ilimitados.

2.2. *Servicio de Administración de Operaciones con Socios (POMs, por sus siglas en inglés).* Como parte de las ofertas de Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico, el Cliente obtendrá acceso al Servicio de Administración de Operaciones con Socios (POMs). El POMs incluye lo siguiente: (a) asistencia para desarrollar una estrategia de nube relacionada con los Servicios, (b) lineamientos sobre las prácticas recomendadas para la implementación y la ejecución de la estrategia en colaboración con la Asistencia de Google Cloud y (c) administración de las derivaciones de asistencia técnica y coordinación con los expertos de Google en el tema para responder las consultas técnicas relacionadas con los Servicios. Se puede adquirir acceso adicional al Servicio de Administración de Operaciones con Socios, sujeto a tarifas y condiciones adicionales. El acceso adicional o continuo al Servicio de Administración de Operaciones con Socios requiere que el Cliente mantenga una suscripción simultánea a la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios o la Asistencia Premium de Socio Tecnológico, según corresponda.

3. Plazos Límite de Respuesta Inicial para Asistencia Premium, Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y Asistencia Premium de Socio Tecnológico.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial
P0	5 minutos (Asistencia Premium con MCS únicamente)
P1	15 minutos

P2	2 horas
P3	4 horas*
P4	8 horas*

* durante el Horario de Atención

4. Asistencia en las Instalaciones para la Asistencia Premium.

Google puede, a su discreción y con la aprobación del Cliente, enviar Personal de Atención al Cliente de Google a las instalaciones en respuesta a un problema que no se pueda resolver de forma remota. El Personal de Atención al Cliente de Google que brinda la asistencia en las instalaciones del Cliente cumplirá con las políticas y los procedimientos razonables de las instalaciones que se le hagan saber a Google por escrito con antelación.

5. Inscripción y Baja de la Inscripción a Asistencia Premium, Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y Asistencia Premium de Socio Tecnológico.

5.1. La Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico requieren un mínimo de 1 año de compromiso de pago de Tarifas cada una a partir de la fecha de inscripción del Cliente.

5.2. El Cliente debe notificar a Google por escrito para dar de baja su inscripción a la Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico en cualquier momento. En ese caso, la baja de la inscripción entrará en vigencia y las Tarifas correspondientes por el cambio a un nivel inferior se calcularán con el importe modificado, a partir de (a) la fecha de la baja y (b) el Día Hábil posterior al primer aniversario de la inscripción del Cliente a la Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios y la Asistencia Premium de Socio Tecnológico. La Baja de la Inscripción a la Asistencia Premium da de baja todos los Servicios de Valor Agregado automáticamente.

5.3. Las Secciones 5.1 y 5.2 anteriores no se aplicarán a los Clientes de la Asistencia de Nivel Platino o de la Asistencia para Empresas. En su lugar, la duración mínima del Formulario de Pedido actual de Asistencia de Nivel Platino o para Empresas del Cliente regirá el uso que haga de la Asistencia Premium, la Asistencia Nivel Premium Ofrecida por Socios o la Asistencia Premium de Socio Tecnológico hasta la fecha de vencimiento de ese Formulario de Pedido.

Asistencia de Nivel Plata, Oro y Platino [Heredada]

- 1. Plata. El nivel de asistencia Plata incluye todos los elementos de la Asistencia Básica y, además, la capacidad de enviar Solicitudes de asistencia para preguntas sobre la funcionalidad de los Servicios, informes de errores de los Servicios y lineamientos sobre las prácticas recomendadas para crear arquitecturas con los Servicios, así como un máximo de dos Contactos Designados.
- 2. Oro. El nivel de asistencia Oro incluye todos los elementos del nivel Plata, además de consultas sobre desarrollo de aplicaciones, lineamientos para crear arquitecturas con los Servicios para el caso de uso propuesto por el Cliente y hasta cinco Contactos Designados.
- 3. Platino. El nivel de asistencia Platino incluye todos los elementos del nivel Oro, además de Contactos Designados ilimitados y acceso al equipo de Administración Técnica de Cuentas de Google, según se describe en las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia de la Sección 7 (Administración Técnica de Cuentas).
- 4. Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia de Nivel Plata, Oro y Platino.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial		
	Plata	Oro	Platino
P1	4 horas*	1 hora	15 minutos
P2	8 horas*	4 horas*	4 horas*
P3	8 horas*	8 horas*	8 horas*
P4	8 horas*	8 horas*	8 horas*

* durante el Horario de Atención

- 5. Designaciones de Prioridad. Sin perjuicio de la Sección 3.3 (Caracterización de Solicitudes) de las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia de estos Lineamientos, Google informará al Cliente de cualquier cambio en la designación de Prioridad del Cliente en su respuesta a la Solicitud de

asistencia. El Cliente puede apelar cualquier reclasificación de la Solicitud para que la revise la administración del servicio de Asistencia de Google por medio de cualquier canal disponible.

Asistencia por Rol [Heredada]

1. Roles de Asistencia. Google proporcionará al Cliente asistencia técnica a través de sus Contactos Designados, de acuerdo con su Rol de Asistencia designado como sigue:

1.1. *Desarrollo*. El Rol de Asistencia de Desarrollo incluye todos los elementos de la Asistencia Básica y, además, la capacidad de enviar Solicitudes relacionadas con la funcionalidad de los Servicios, informes de errores de los Servicios y lineamientos sobre las prácticas recomendadas para crear arquitecturas con los Servicios.

1.2. *Producción*. El Rol de Asistencia de Producción incluye todos los elementos de la Asistencia de Desarrollo y, además, lineamientos limitados sobre las prácticas recomendadas para crear arquitecturas con los Servicios para el caso de uso propuesto del Cliente.

2. Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia por Rol.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial	
	Desarrollo	Producción
P1	N/A	1 hora
P2	4 horas*	4 horas*
P3	8 horas*	8 horas*
P4	8 horas*	8 horas*

* durante el Horario de Atención

3. Actualización y Cambio a un Nivel Inferior de Roles de Asistencia en la Asistencia por Rol. Todos los Roles de Asistencia requieren una Tarifa de compromiso de 30 días como mínimo.

3.1. *Actualizaciones.* El Cliente puede designar o actualizar un Rol de Asistencia para un Contacto Designado en cualquier momento. Cuando el Cliente designa o actualiza cualquier Rol de Asistencia para un Contacto Designado, las Tarifas correspondientes se prorratearán en ese mes y se renovarán de forma automática a principios del mes siguiente. El Cliente puede actualizar un Rol de Asistencia para un Contacto Designado en cualquier momento. Todas las Tarifas aplicables a ese Rol de Asistencia de nivel superior se calcularán con la tarifa actualizada a partir del día en que se procese la actualización.

3.2. *Cambio a un Plan Inferior.* El Cliente puede cambiar un Rol de Asistencia a una versión inferior o quitarlo para un Contacto Designado en cualquier momento. Este cambio a un nivel inferior o eliminación entrará en vigencia y las Tarifas correspondientes por ese Rol de Asistencia de nivel reducido o eliminado se calculará con el importe reducido a partir de la fecha más tardía entre: (a) la fecha del cambio al nivel inferior o la eliminación y (b) 30 días después de la última modificación del Rol de Asistencia para el Contacto Designado. Las Tarifas correspondientes se renovarán de forma automática a principios del mes posterior al cambio al nivel inferior o la eliminación.

Asistencia para Empresas [Heredada]

1. Asistencia para Empresas.

1.1. En la oferta de Asistencia para Empresas, se incluyen Contactos Designados ilimitados, cada uno con el Rol de Asistencia elegido por el Cliente. El nivel de asistencia “Crítico para el Negocio (*Business Critical*)” solo está disponible para los Clientes que estén inscritos en la Asistencia para Empresas.

1.2. Si está inscrito en el programa de Asistencia para Empresas, el Cliente puede asignar el rol “Crítico para el Negocio (*Business Critical*)” a cada uno de sus Contactos Designados ilimitados.

2. Plazos Límite de Respuesta Inicial para la Asistencia para Empresas.

Prioridad	Plazos Límite de Respuesta Inicial durante el Horario de Atención
P1	15 minutos (las 24 horas, todos los días)
P2	4 horas (las 24 horas, todos los días)
P3	8 horas

3. La oferta de Asistencia para Empresas incluye la Administración Técnica de Cuentas de Google según lo descrito en la Sección 7 de las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia (Administración Técnica de Cuentas).

4. Asistencia en las Instalaciones. Google puede, a su discreción y con la aprobación del Cliente, enviar Personal de Atención al Cliente de Google a las instalaciones en respuesta a un problema que no se pueda resolver de forma remota. El Personal de Atención al Cliente de Google que brinda la asistencia en las instalaciones del Cliente cumplirá con las políticas y los procedimientos razonables de las instalaciones que se le hagan saber a Google por escrito con antelación.

5. Inscripción y Dar de Baja la inscripción.

5.1. El programa de Asistencia para Empresas requiere un mínimo de 1 año de compromiso de pago de Tarifas a partir de la fecha de inscripción del Cliente.

5.2. El Cliente debe notificar a Google por escrito para dar de baja su inscripción al programa de Asistencia para Empresas en cualquier momento. En ese caso, la baja de la inscripción entrará en vigencia y las Tarifas correspondientes por los Roles de Asistencia del Cliente cambiados a un nivel inferior se calcularán con el importe modificado, a partir de (a) la fecha de la baja y (b) el Día Hábil posterior al primer aniversario de la inscripción del Cliente a la Asistencia para Empresas.

5.3. Las Secciones 5.1 y 5.2 anteriores no se aplicarán a los Clientes de la Asistencia de Nivel Platino. En su lugar, el Formulario de Pedido actual de Asistencia de Nivel Platino del Cliente registrará el uso que haga de la Asistencia para Empresas hasta la fecha de vencimiento de ese Formulario de Pedido.

Versiones anteriores de los Lineamientos de Servicios de Asistencia Técnica de los Servicios SecOps se encuentran abajo para efectos de archivo.

Versiones archivadas de los Lineamientos de Servicios de Asistencia Técnica de Google SecOps - SIEM Technical Support Services Guidelines: [26 de octubre de 2022](#) y [1 de octubre de 2020](#)

Versiones archivadas de los Lineamientos de Servicios de Asistencia Técnica de Google SecOps - SOAR: [2 de agosto de 2022](#)

Versiones anteriores (última modificación: 1 de julio de 2025)

[30 de octubre de 2024](#) [8 de julio de 2024](#) [28 de marzo de 2024](#) [25 de enero de 2024](#) [14 de diciembre de 2023](#) [26 de octubre de 2023](#) [13 de septiembre de 2023](#) [8 de mayo de 2023](#) [30 de marzo de 2023](#) [27 de marzo de 2023](#) [16 de febrero de 2023](#) [31 de enero de 2023](#) [14 de noviembre de 2022](#) [11 de octubre de 2022](#) [3 de octubre de 2022](#) [20 de septiembre de 2022](#) [15 de septiembre de 2022](#) [1 de agosto de 2022](#) [28 de junio de 2022](#) [28 de abril de 2022](#) [25 de abril de 2022](#) [28 de marzo de 2022](#) [16 de febrero de 2022](#) [14 de febrero de 2022](#) [29 de julio de 2021](#) [17 de mayo de 2021](#) [8 de marzo de 2021](#) [22 de febrero de 2021](#) [2](#)

de febrero de 2021 28 de enero de 2021 13 de febrero de 2020 11 de diciembre de 2019 1 de octubre de
2019 17 de junio de 2019 18 de abril de 2019 23 de mayo de 2018 20 de marzo de 2018 7 de agosto de
2017