

Contactos de Soporte Técnico - INMOVA

Directorio de Contactos

Equipo Interno

Soporte Técnico (Nivel 1)

Responsabilidad: Primera línea de atención a clientes, problemas comunes

- **Email:** soporte@inmova.com
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 - 18:00 CET
- **Tiempo de respuesta:** 2 horas (horario laboral)
- **Idiomas:** Español, Inglés

Contactos:

- María Gómez - Jefa de Soporte
 - Email: maria.gomez@inmova.com
 - Teléfono directo: +34 XXX XXX XXX
 - Móvil (emergencias): +34 XXX XXX XXX
 - Carlos Fernández - Especialista de Soporte
 - Email: carlos.fernandez@inmova.com
 - Teléfono: +34 XXX XXX XXX
-

Ingeniería / DevOps (Nivel 2)

Responsabilidad: Problemas técnicos complejos, bugs, incidentes de infraestructura

- **Email:** dev@inmova.com
- **Teléfono (emergencias):** +34 XXX XXX XXX
- **Horario:** 24/7 para incidentes Sev 1-2
- **Tiempo de respuesta:**
 - Sev 1: 15 minutos
 - Sev 2: 30 minutos
 - Sev 3-4: 4 horas

Contactos:

- Javier Martínez - Tech Lead
- Email: javier.martinez@inmova.com
- Móvil: +34 XXX XXX XXX
- Especialización: Backend, Base de Datos, Integraciones
- Laura Sánchez - Senior Frontend Developer
- Email: laura.sanchez@inmova.com
- Móvil: +34 XXX XXX XXX
- Especialización: UI/UX, Next.js, React

- Pedro Rodríguez - DevOps Engineer
 - Email: pedro.rodriguez@inmova.com
 - Móvil: +34 XXX XXX XXX
 - Especialización: Infraestructura, AWS, Deployments
-

Liderazgo Técnico (Nivel 3)

Responsabilidad: Escalación de incidentes críticos, decisiones arquitectónicas

- **Alejandro Jiménez - CTO**

- Email: alejandro.jimenez@inmova.com
- Móvil: +34 XXX XXX XXX
- Disponibilidad: 24/7 para Sev 1
- Escalación: Automática después de 2h sin resolución (Sev 1-2)

- **Ana Torres - Product Manager**

- Email: ana.torres@inmova.com
 - Móvil: +34 XXX XXX XXX
 - Responsabilidad: Priorización de bugs, roadmap
-

Administración y Finanzas

Responsabilidad: Facturación, pagos, planes, contratos

- **Email:** admin@inmova.com
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 - 17:00 CET

Contactos:

- Isabel García - Directora Financiera
 - Email: isabel.garcia@inmova.com
 - Teléfono: +34 XXX XXX XXX
-



Proveedores Externos

AWS (Amazon Web Services)

Servicio: Hosting, S3, Base de Datos

- **Soporte Técnico:** <https://console.aws.amazon.com/support>
- **Teléfono:** Depende del plan de soporte
- Basic: Solo online
- Business: +1-XXX-XXX-XXXX (24/7)
- Enterprise: Account Manager dedicado
- **Documentación:** <https://docs.aws.amazon.com>
- **Estado del servicio:** <https://status.aws.amazon.com>

Cuenta INMOVA:

- Account ID: XXXX-XXXX-XXXX
- Plan de soporte: Business
- Contact person: Pedro Rodríguez (DevOps)

Incidentes comunes:

- S3 Access Denied → Verificar IAM roles
 - RDS Connection timeout → Verificar Security Groups
 - EC2 no responde → Verificar Health Checks
-

Stripe

Servicio: Procesamiento de pagos, suscripciones

- **Soporte Técnico:** <https://support.stripe.com>
- **Email:** support@stripe.com
- **Chat:** Disponible en Dashboard (24/7)
- **Teléfono:** +1-XXX-XXX-XXXX (según región)
- **Dashboard:** <https://dashboard.stripe.com>
- **Documentación:** <https://stripe.com/docs>
- **Estado del servicio:** <https://status.stripe.com>

Cuenta INMOVA:

- Account ID: acct_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- Contact person: Javier Martínez (Tech Lead)
- Email registrado: dev@inmova.com

Incidentes comunes:

- Pagos fallidos → Revisar Dashboard > Payments
- Webhooks no recibidos → Developers > Webhooks > Logs
- Disputas → Payments > Disputes

Contacto de Account Manager:

- Nombre: [Asignado por Stripe]
 - Email: [Si aplica]
 - Disponibilidad: Horario laboral PST
-

SendGrid (Twilio)

Servicio: Envío de emails transaccionales

- **Soporte Técnico:** <https://support.sendgrid.com>
- **Email:** support@sendgrid.com
- **Chat:** Disponible en Dashboard (L-V 6am-6pm PST)
- **Teléfono:** +1-XXX-XXX-XXXX
- **Dashboard:** <https://app.sendgrid.com>
- **Documentación:** <https://docs.sendgrid.com>
- **Estado del servicio:** <https://status.sendgrid.com>

Cuenta INMOVA:

- Username: inmovia
- Contact person: Javier Martínez
- Email registrado: dev@inmovia.com
- Plan: Pro (100k emails/mes)

Incidentes comunes:

- Emails no se envían → Activity > Search
 - Emails en spam → Settings > Sender Authentication
 - Rate limit excedido → Upgrade plan o contactar soporte
-

Google Cloud (Analytics, SSO)

Servicio: Google Analytics 4, Google Sign-In

- **Soporte:** <https://support.google.com>
- **Google Analytics:** <https://support.google.com/analytics>
- **Google Cloud Console:** <https://console.cloud.google.com>
- **Estado del servicio:** <https://status.cloud.google.com>

Cuenta INMOVA:

- Organization: Enxames Investments SL
- Project ID: inmovia-production
- Contact person: Laura Sánchez

Recursos:

- Analytics Property ID: GA4-XXXXXXXXXX
 - OAuth Client ID: XXXXXXXX.apps.googleusercontent.com
-

Bankinter (Open Banking)

Servicio: PSD2, verificación de ingresos, open banking

- **Soporte Técnico:** openbanking@bankinter.com
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Horario:** Lunes a Viernes, 9:00 - 18:00 CET
- **Documentación:** Portal del desarrollador Bankinter
- **Estado:** [Si disponible]

Cuenta INMOVA:

- Client ID: [Proporcionado por Bankinter]
- Contact person: Javier Martínez
- Email registrado: dev@inmovia.com

Nota: Integración en modo Demo por defecto. Para activar modo producción, contactar con soporte de Bankinter.

DocuSign

Servicio: Firma digital de contratos

- **Soporte Técnico:** <https://support.docusign.com>
- **Teléfono:** +1-XXX-XXX-XXXX (según región)
- **Chat:** Disponible en Dashboard
- **Dashboard:** <https://admin.docusign.com>
- **Documentación:** <https://developers.docusign.com>
- **Estado del servicio:** <https://status.docusign.com>

Cuenta INMOVA:

- Account ID: [Si configurado]
- Integration Key: [Si configurado]
- Contact person: Javier Martínez

Nota: Integración en modo Demo por defecto.

Vercel (Si se usa para hosting)

Servicio: Hosting de Next.js

- **Soporte:** <https://vercel.com/support>
- **Email:** support@vercel.com
- **Chat:** Dashboard > Help
- **Dashboard:** <https://vercel.com/dashboard>
- **Documentación:** <https://vercel.com/docs>
- **Estado del servicio:** <https://vercel-status.com>

Cuenta INMOVA:

- Team: inmovia-team
 - Plan: Pro / Enterprise
 - Contact person: Pedro Rodríguez
-

Sentry (Si configurado)

Servicio: Monitoreo de errores, performance monitoring

- **Soporte:** <https://sentry.io/support>
- **Email:** support@sentry.io
- **Dashboard:** [https://sentry.io/organizations/\[org\]](https://sentry.io/organizations/[org])
- **Documentación:** <https://docs.sentry.io>
- **Estado del servicio:** <https://status.sentry.io>

Cuenta INMOVA:

- Organization: [org-slug]
 - Project: inmovia
 - DSN: [Configurado en .env]
 - Contact person: Javier Martínez
-

Proveedores de Integraciones Contables

Zucchetti

- **Soporte:** support@zucchetti.com
- **Teléfono:** [Según región]
- **Web:** <https://www.zucchetti.com>

ContaSimple

- **Soporte:** soporte@contasimple.com
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Web:** <https://contasimple.com>

Sage

- **Soporte:** <https://www.sage.com/es-es/soporte>
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Web:** <https://www.sage.com>

Holded

- **Soporte:** soporte@holded.com
- **Chat:** Disponible en app.holded.com
- **Web:** <https://www.holded.com>

A3 Software

- **Soporte:** soporte@a3soft.com
- **Teléfono:** +34 XXX XXX XXX
- **Web:** <https://www.a3soft.com>

Alegra

- **Soporte:** ayuda@alegra.com
- **Teléfono:** Soporte 24/7 por chat
- **Web:** <https://www.alegra.com>

Nota: Todas estas integraciones están en modo Demo por defecto. Para activar, consultar [/DOCS/INTEGRACIONES.md](#)



Procedimiento de Escalación

Flujo de Escalación Interno

1. Cliente reporta problema
↓
2. Soporte Técnico (Nivel 1)
 - Intenta resolver con knowledge base
 - Tiempo máximo: 2 horas
 - ↓ (Si no se resuelve)
3. Ingeniería (Nivel 2)
 - Diagnóstico técnico profundo
 - Tiempo máximo:
 - * Sev 1: 2 horas
 - * Sev 2: 4 horas
 - * Sev 3: 24 horas
 - ↓ (Si no se resuelve o es Sev 1)
4. CTO (Nivel 3)
 - Decisión ejecutiva
 - Coordinación con proveedores externos
 - Comunicación con cliente

Criterios de Escalación Automática



Escalar inmediatamente a Nivel 2 si:

- Error de base de datos
- Aplicación completamente caída
- Brecha de seguridad sospechada
- Pérdida de datos



Escalar inmediatamente a Nivel 3 si:

- Incidente Severidad 1
- Afecta a más de 50 clientes
- Exposición de datos sensibles
- Cobertura de prensa negativa potencial



SLAs (Service Level Agreements)

Tiempo de Respuesta

Severidad	Primera Respuesta	Actualizaciones	Resolución Objetivo
Sev 1	15 minutos	Cada 30 min	2 horas
Sev 2	30 minutos	Cada 2 horas	4 horas
Sev 3	2 horas	Cada 24 horas	24 horas
Sev 4	1 día hábil	Según necesidad	1 semana

Disponibilidad del Servicio

- **Objetivo (SLA):** 99.5% uptime mensual
- **Downtime permitido:** ~3.6 horas/mes
- **Medición:** Monitoring automatizado cada 5 minutos
- **Compensación:** Según contrato con cliente

Template de Comunicación de Incidentes

Email Inicial (Incidente Detectado)

Asunto: [INMOVA] Incidente Detectado - [Severidad] - [Breve Descripción]

Estimado/a cliente,

Hemos detectado un incidente que puede estar afectando su uso de INMOVA.

****Resumen:****

- Inicio: [hora]
- Severidad: [1-4]
- Impacto: [descripción del impacto]
- Funcionalidades afectadas: [lista]

****Estado actual:****

[Descripción de qué está sucediendo]

****Acciones tomadas:****

[Qué estamos haciendo]

****Próxima actualización:****

[Tiempo estimado]

Si tiene preguntas urgentes, contacte a soporte@inmova.com

Saludos,
Equipo INMOVA

Email de Actualización

Asunto: [INMOVA] Actualización de Incidente - [Breve Descripción]

Estimado/a cliente,

****Actualización [HH:MM]:****

[Progreso realizado, hallazgos, acciones tomadas]

****Estado:**** [Investigando / Solución en progreso / Verificando]

****ETA de resolución:**** [Estimación]

****Próxima actualización:**** [Tiempo]

Gracias por su paciencia.

Equipo INMOVA

Email de Resolución

Asunto: [INMOVA] Incidente Resuelto - [Breve Descripción]

Estimado/a cliente,

Nos complace informarle que el incidente ha sido resuelto.

****Resumen:****

- Inicio: [hora]
- Resolución: [hora]
- Duración total: [XX minutos/horas]
- Usuarios afectados: [número o %]

****Causa raíz:****

[Explicación clara y comprensible]

****Solución aplicada:****

[Qué se hizo para resolver]

****Pasos preventivos:****

[Qué se hará para evitar recurrencia]

****Acción requerida del cliente:****

[Si aplica: limpiar caché, refrescar navegador, etc.]

Disculpe las molestias ocasionadas. Si experimenta algún problema residual, no dude en contactarnos.

Saludos,

Equipo INMOVA



Recursos Adicionales

Documentación Interna

- **Runbook de Incidentes:** /DOCS/RUNBOOK_INCIDENTES.md

- **Guía de Integraciones:** /DOCS/INTEGRACIONES.md
- **README Principal:** /README.md
- **Changelog:** /CHANGELOG.md

Herramientas de Monitoreo

- **Uptime Monitoring:** [Si configurado]
- **Application Monitoring:** Sentry (si configurado)
- **Infrastructure Monitoring:** AWS CloudWatch
- **Logs:** Servidor de logs centralizado

Knowledge Base

- **Interna:** [URL si disponible]
- **Pública (FAQ):** [URL en sitio web]

Información de la Empresa

Enxames Investments SL

- **Producto:** INMOVA - Plataforma de Gestión Inmobiliaria
- **Dirección:** [Dirección completa]
- **CIF:** [CIF]
- **Teléfono general:** +34 XXX XXX XXX
- **Email general:** info@inmovia.com
- **Web:** https://inmovia.app

Horarios de Oficina

- **Lunes a Viernes:** 9:00 - 18:00 CET
- **Fines de semana:** Cerrado (soporte de emergencia 24/7 disponible)
- **Festivos:** Cerrado (soporte de emergencia para Sev 1)

Última actualización: 15 de Enero de 2026

Versión: 2.0

Mantenido por: Equipo de Ingeniería INMOVA

Nota: Este documento contiene información sensible. Distribución restringida al equipo interno.