

# 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: inmova
- Contact person: Javier Martínez
- Email registrado: dev@inmova.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: inmova-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](mailto: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@inmova.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: inmova-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: inmova
  - 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](https://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
<b>Sev 1</b>	15 minutos	Cada 30 min	2 horas
<b>Sev 2</b>	30 minutos	Cada 2 horas	4 horas
<b>Sev 3</b>	2 horas	Cada 24 horas	24 horas
<b>Sev 4</b>	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](mailto: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@inmova.com
- **Web:** https://inmova.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.