ASDT
Creating Safe Spaces

Maintenance Plan

B2B-B2C

Maintenance Plan for Europe
ASDT Corporation, Company ID: ESB13800743
Release date: 27/01/2025
Contact: info@asdt.eu

Who we are and **how we protect** you

At ASDT, we have been dedicated to anti-drone protection of airspace for 10 years, with a recognised and accredited national and international presence and solid experience in the sector.

We specialise in the design, manufacture and deployment of anti-drone systems. These systems are powered by our own highly regarded technology, from our command and control software, through shared and isolated servers, to hardware detection and neutralisation equipment.

Currently, our SENDES software is the backbone of the Spanish Ministry of the Interior's Global Anti-Drone System.

We offer protection solutions in four main areas covering more than 20 specialisations or sectors:

- **Sovereignty:** Defence and armed forces, public security, prisons, borders and conflict zones.
- **Critical infrastructure:** Refineries, nuclear power plants, power stations, ports, airports and railway stations.
- **Operations:** Logistics, production centres, sports stadiums, corporate headquarters, institutional buildings.
- **Events and Heritage:** Official events, heritage and tourist areas, fairs, conferences and VIP events.

> *ASDT is a company with more than 10 years of national and international experience, specialising in the design, manufacture and deployment of anti-drone systems based on its own technology, whose SENDES software is key to institutional aerial protection in Spain.*

Please visit our website **asdt.eu** for details of everything we can help you with, and the resources and equipment we can offer to guarantee the best protection.

SENDES Gate Software

To visualise and manage the C-UAS ecosystem, ASDT created the Command and Control (C2) software called SENDES GATE. This allows for third-party device integrations and advanced functionalities via GIS maps.

Additionally, a self-hosted version is also available for critical infrastructures.



Portable and Autonomous

For rapid deployments at events or sensitive areas.

Stationary and Remote

Installed in critical infrastructures or key buildings.

Vehicle-Integrated

For mobile surveillance and patrol units.

Connected and Modular

Integrable with existing command and control platforms.

In Spain, we protect and provide services to the Royal House, the Ministry of the Interior's Secretariat of State for Security, the Air Force, the National Police, the Royal Guard, the Civil Guard, and large companies such as Telefónica, Prosegur, oil & energy companies such as Repsol or Iberdrola, banks such as SCH, BBVA or Caixabank, and car manufacturer SEAT. We also provide protection for all the first division football stadiums in the Spanish Football League and for monuments and iconic sites such as the Sagrada Familia and the Montserrat mountain temple.

ASDT Corporation and its hardware and software products for civilian use are recognised as among the best in the country in terms of neutralisation and detection, making them highly competitive both nationally and internationally.

+516K

Drones detected

Over 10 years ensuring airspace safety for critical infrastructure.

Maintenance recommendations

Regular and official maintenance of drone detection and neutralisation systems is essential to ensure their safety, maximise their efficiency and extend the service life of the equipment, as well as to keep them up to date in a sector that is evolving and changing constantly.

The official maintenance offered by ASDT has been designed to preserve the functionality and reliability of the systems, guaranteeing their safety. Anti-drone systems are technical security devices that must be used correctly; therefore, it is essential that the operator understands their functionality and has a basic knowledge of their use.

At ASDT, we take care of this entire process, accompanying you in the implementation and use of the systems, providing the necessary training and making a specialised technical team available to answer any questions you may have.

ASDT offers three maintenance plans, aimed at extending the service life of the systems, maximising their effectiveness and performance, and keeping them up to date with the latest technologies to detect and neutralise the latest generation of drones that appear on the market every day.

In addition, ASDT provides a comprehensive maintenance service carried out by a highly qualified technical team, which uses only approved and original parts of the highest reliability.

This approach guarantees not only the protection of our clients' investments, but also maximum security and operability of the systems. You can choose between the Basic, Advanced or Premium plan, depending on your needs and the criticality of the infrastructure you need to protect. However, for highly critical infrastructures, ASDT only recommends and offers the most comprehensive maintenance service available.

1. Types of plans

COVERAGE	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
ASSISTANCE			
Remote consultation and training assistance	V	V	V
Remote tech support and incident resolution	V	V	V
Ticketing system for opening incidents	V	V	V
Average ticket response time (MTTA)	72h	72h	8h
Average equipment replacement time in the event of general system failure *(distributor)** (1)	20 days	8 days	24-48h
Mean time to repair equipment *(MTTR) (ASDT)** (2)	30 days	20 days	8 days
Visit to the facility	3/year	5/year	11/year
PREVEMPTIVE MAINTENANCE			
Annual cleaning, inspection and checks *(distributor)*	V	V	V
CORRECTIVE MAINTENANCE			
Annual recalibrations *(ASDT)*	V	V	V
Component replacement *(ASDT)*	—	V	V
Critical component replacement *(ASDT)*	—	—	V
UPDATE*			
Hardware	—	—	V
Firmware	—	—	V
SENDES Gate - SAAS	V	V	V
SENDES Gate - Self Hosted	—	—	V

***UPDATE**

- Corrective, security and compatibility updates are included, as well as adaptations resulting from legal or regulatory changes that affect the operation of the system. New features or evolutionary improvements will be budgeted separately.
- In the case of self-hosted servers deployed on the customer's infrastructure, a Premium plan is required, and any additional on-demand development must be quoted separately.

1 by providing the spare system that the distributor must have.*
2 transport and distribution time not taken into account.*

2. Prices

system	basic	advanced	premium
DAU K10 FULL	400 €	800 €	1.000 €
SJ-90 ADV	200 €	500 €	600 €
SJ-360 ADV	150 €	300 €	350 €
SJ-Box y HD03	100 €	200 €	250 €
SENDESCOPE FULL	300 €	500 €	600 €
Self-hosted server	Not available	Not available	500€

Notes

Prices shown are monthly. Prices and discounts are valid for the year 2026 and, failing that, will be subject to an annual increase in line with the CPI.

These prices are only valid if the contract is signed at the time of purchase of the equipment. After this time, a surcharge will be applied to the rates indicated. After 24 months, it will be mandatory to sign up for a specific maintenance plan for each piece of equipment, and ASDT reserves the right not to offer maintenance services.

You can choose between monthly or annual payment options. A discount equivalent to two months will be applied for annual payment of the Premium Plan, and a discount equivalent to one month will be applied for annual payment of the Advanced Plan.

Volume discounts: For four or more devices installed in the same location, an additional discount will be applied to the rate, depending on the volume of systems.

Expenses not included and validity of rates: The prices indicated are valid exclusively for mainland Spain. An additional quote will be required elsewhere, which does not include travel expenses, per diems, equipment transport or other ad hoc expenses arising from each installation.

Warranty: The equipment comes with a one-year warranty. In the event of unauthorised tampering or misuse of the equipment, the warranty will be automatically voided. For further details, please refer to the warranty specifications in the corresponding annex.

Terminology and **specifications**

The support and maintenance service is structured according to a clearly defined maintenance typology, an incident severity classification system and an operational escalation model, all aimed at ensuring the correct operation, availability and reliability of the systems.

There are two types of maintenance. Preventive maintenance, carried out by the official distributor authorised by ASDT, includes thorough cleaning of the equipment, including ventilation systems, electronics and connections, as well as visual inspection and electrical and electronic verification of the various components, such as modules, antennas, power supplies, cabling, connectors and network.

Corrective maintenance includes recalibrating the frequency electronics, performing functional tests, checking and updating the firmware when necessary, and issuing a status report with the corresponding recommendations. The purpose of this is to resolve incidents and faults detected during operation. This maintenance includes remote diagnosis using telemetry and log analysis, on-site intervention with replacement of replaceable modules when necessary, or workshop intervention for major repairs. Corrective maintenance may involve the replacement of components and consumables in accordance with the contracted plan, the execution of post-repair tests, and the formalisation of the closure report. The authorised distributor will be responsible for replacing basic components, such as screws, connectors, etc., while the replacement of critical components and the recalibration of systems, if necessary and as determined by the diagnosis and maintenance visits, will be carried out by ASDT.

Incidents are internally classified into different levels of severity depending on their impact on system operation. Incidents of severity S1, considered critical, correspond to situations of total service shutdown, loss of critical operational capabilities or imminent security risk. This level includes, among other scenarios, the inoperability of detection or neutralisation equipment, total failure of the C2 system, failure to receive or display alarms in real time, and the existence of critical breaches or vulnerabilities. Incidents of severity S2, classified as high, involve a severe degradation of service affecting a significant part of the system or key functions, although they allow operational continuity through temporary alternative solutions. Examples of this level include the unavailability of a sector or antenna, instability of alerts, or high latency. Incidents of severity S3, considered medium, refer to moderate degradations without critical impact, which affect the quality or efficiency of the system but allow it to continue operating. This level includes situations such as low performance, erratic readings, occasional errors in visualisations, incidents in searches or listings, slow processes, non-critical notification failures, non-urgent export errors, incidents in auditing or secondary logs, and compatibility errors with browsers or clients that have an operational alternative. S4 severity incidents, classified as low, correspond to minor requests, queries, adjustments, or planned improvements. This level includes non-urgent configuration changes, usage questions, user experience adjustments, user or role registrations or cancellations, provided they do not block operation, minor changes to report templates, minor improvements or optimisations, and planned developments, such as the addition of new features. The service objectives associated with all severity levels apply within the support window defined in the contracted plan.

Incident management is organised through a three-level escalation model. Level N1 corresponds to the User Support Centre, which is responsible for receiving, recording and providing initial support for incidents. Level N2 is handled by specialist technicians, who intervene when the incident requires a higher level of technical knowledge. Level N3 corresponds to the workshop or engineering department, which is responsible for more complex interventions and repairs that require advanced analysis or laboratory work.

Service terms and **conditions**

Scope of service

These terms and conditions govern the provision of support, maintenance and warranty services for the systems and equipment supplied by ASDT Corporation S.L.U., in accordance with the contracted plan and within the limits and exclusions set out in this document.

Customer obligations

The customer undertakes to guarantee the necessary access to the facilities, as well as to facilitate the permits and assembly and disassembly tasks that are necessary for the proper provision of the service. Likewise, they must ensure that the facilities meet the physical conditions suitable for the operation of the systems. The customer must operate the equipment in accordance with the user manuals provided, and any unauthorised internal manipulation of the equipment is expressly prohibited. Likewise, it shall be the customer's responsibility to provide connectivity, adequate power supply and to designate an operational contact point for incident management.

Service exclusions and limitations

Damage resulting from unauthorised tampering with equipment, as well as faults caused by third-party software or hardware not approved by ASDT, are excluded from the scope of the service. Similarly, interventions, replacements of components or parts not included in the contracted maintenance plan will be quoted and invoiced separately, subject to prior acceptance by the customer.

Warranty and its relationship to maintenance

The manufacturer's warranty will remain valid provided that any work on the equipment is carried out by ASDT or by personnel expressly authorised by it. The equipment batteries may have a limited warranty coverage of six months. Misuse of the equipment will result in the loss of the warranty, including, but not limited to, the continued use of portable equipment as if it were stationary for a period exceeding seventy-two consecutive hours. See warranty conditions on the following page.

Intellectual property and licences

The firmware, libraries, software and hardware equipment and systems, in general, all associated technological developments, as well as the equipment itself, are the exclusive property of ASDT. The customer acquires only the rights of use necessary for the operation of the systems in accordance with the provisions of the contract, and any unauthorised reproduction, modification or transfer is prohibited.

Confidentiality, data protection and records

Data will be processed in accordance with current data protection regulations. The operation records, telemetry and logs generated by the systems may be used by ASDT for diagnostic, maintenance, incident analysis and continuous service improvement purposes, ensuring the confidentiality of the information at all times.

Liability and limitation of damages

ASDT's direct liability arising from the provision of the service shall be limited to the annual amount actually paid by the customer for the affected system. Under no circumstances shall ASDT be liable for indirect, incidental, consequential damages or loss of profits. Likewise, breaches or delays arising from events beyond ASDT's reasonable control, such as strikes, border and customs closures and delays, natural disasters, conflicts, administrative provisions or other causes of force majeure, shall be excluded.

Operational support process

Support will begin by opening a ticket via email, support portal or telephone, generating an acknowledgement of receipt and a case number. Next, a remote diagnosis will be carried out using telemetry, log analysis and guided tests. When necessary, an on-site intervention will be carried out, which may include the replacement of modules, calibrations and adjustments. In the case of major repairs, the intervention will take place in the workshop, which will include the removal or collection of the equipment, repair, testing and return of the equipment. The service will be closed with a certificate of conformity, a technical report and, where appropriate, operational recommendations. In the case of S1 and S2 severity incidents, an analysis will be carried out with the definition of preventive measures.

Other provisions

Parts removed during repairs will become the property of ASDT, which may use them for technical assessment and subsequent safe disposal in accordance with applicable regulations.

Warranty

The warranty for systems supplied by ASDT Corporation S.L.U. is valid for twelve months from the date of delivery of the system, regardless of the actual date of installation. In the case of portable or handheld systems, batteries (which are considered consumable items) have a specific warranty period of six months. This warranty is provided on a voluntary basis since, due to the type of systems and the specific market in which they are sold, there is no legal obligation to provide a minimum warranty period. In cases where a longer warranty period must be offered by contract, an associated maintenance plan must be purchased.

The warranty covers the main components of the system, including electronic cabinets, processing systems such as computers and control boards, communication systems such as routers and switches, frequency amplifiers, decoding and decryption modules, power supplies, chargers, connectors and cabling, signal amplification and filtering systems, as well as omnidirectional and/or directional antennas supplied by ASDT.

During the warranty period, ASDT guarantees the availability of the parts necessary to repair the affected equipment. Once this period has ended, the availability of spare parts identical to the originals is not guaranteed; however, if necessary, components of equal or superior quality will be used, ensuring that the system's functionality is maintained at all times.

The warranty will be automatically void in cases where improper use of the system or use other than that indicated by ASDT is detected, as well as in the event of modifications, openings or repairs carried out by unauthorised personnel. Likewise, external damage resulting from accidents, negligence, extreme weather conditions or vandalism, damage caused during transport not managed by ASDT that has not been reported in a timely manner, installations not carried out by authorised technicians and the use of components or cabling not supplied or expressly authorised by ASDT are excluded from the coverage.

The warranty claim process will begin by reporting the incident to the ASDT ticketing system through either the support website or email. Upon receipt of the notification, an initial remote diagnosis will be carried out and, if necessary, the equipment will be requested to be sent to the factory for evaluation. ASDT will carry out a technical assessment of the defect to determine whether it is covered by the warranty. If so, the equipment will be repaired or replaced in accordance with the terms of the warranty. If the incident is not covered, a technical report will be issued, together with a detailed estimate and an estimated time frame for action.

Distributor responsibilities

Maintenance contracts shall be accounted for separately for each piece of equipment purchased, expressly specifying the type of plan contracted for each unit, which shall be linked uniquely and non-transferably to the serial number of the equipment. Any subsequent modification to the contracted plan must have the express written approval of ASDT.

The maintenance contract must be formalised prior to receipt of the equipment by the end customer, or prior to installation in the case of stationary equipment. In the case of contracts for equipment that has already been installed, a surcharge per piece of equipment proportional to the time of use will be applied, calculated according to ASDT's current rates, with a maximum age limit of two (2) years from the date of installation.

The distributor must have a minimum stock of replacement equipment to guarantee the response times established in the maintenance contract, depending on the type of contract and the degree of impact on the end customer's operations. Failure to comply with this obligation may result in the suspension or termination of the maintenance contract by ASDT.

The number of replacement units shall not be less than ten per cent (10%) of the total number of units purchased for each product category. ASDT shall supply such replacement units at a fifty per cent (50%) discount on the sale price. This discount shall not be cumulative or applicable to other commercial conditions of the distributor.

In the event of an incident, it must be reported and handled exclusively through the technical service channel established by ASDT, providing a clear, complete and accurate description of the facts, as well as all relevant technical information to facilitate a quick and effective diagnosis of the problem. The distributor and, where applicable, the end customer, must actively collaborate with ASDT in the diagnostic tasks, including providing access and the necessary information to carry out remote diagnostics when technically possible.

Failure to use the established technical service channels, omission of relevant information or unjustified refusal to cooperate in remote diagnosis may result in delays in responding to the incident and failure to meet the established deadlines, as well as exclusion from certain coverages of the maintenance contract.

The distributor must notify ASDT in advance of any preventive or corrective maintenance visits, as well as any repairs to the equipment covered by the contract. Such notification must be made through the channels established by ASDT, with the minimum advance notice indicated in the internal procedures in force, except in duly justified emergency cases.

The distributor shall be responsible for the correct execution of preventive maintenance of the equipment and installations supplied to the end customer, in accordance with the procedures established by ASDT, including cleaning, inspection, testing and functional verification of all equipment components. Preventive maintenance must be carried out in a documented manner and supplemented with audiovisual resources, with records of the work carried out being kept for a minimum period of five (5) years.

Maintenance visits shall be carried out in accordance with the frequency established in the contracted plan. ASDT may directly undertake, or expressly authorise, those preventive or corrective actions which, due to their technical complexity, are not permitted to the distributor. Under no circumstances may the distributor carry out unauthorised interventions affecting the electronics, firmware or internal configuration of the equipment.

The distributor shall only be authorised to replace basic components expressly defined by ASDT in the current technical manual. Any intervention outside this scope shall require prior written authorisation from ASDT's technical service.

All materials necessary for corrective maintenance shall be supplied exclusively by ASDT or by third parties previously authorised by its technical service. The use of unauthorised materials shall result in the automatic loss of the warranty and the exemption of ASDT from liability.

The distributor shall be responsible for the initial training of the end customer in the use of the customer service system and in the protocols for dealing with incidents. ASDT shall train the distributor in advance and provide them with the relevant official documentation. The distributor must provide documentary evidence of the correct training of the end customer when requested by ASDT.

Both the distributor and the end customer must use and handle the equipment exclusively in accordance with the provisions of the purchase contract, the maintenance contract, the user manual and the technical instructions provided by ASDT. Any action contrary to these instructions, including, but not limited to, unauthorised opening of the equipment or exposure of electronic components, will result in the immediate loss of the warranty and the release of ASDT from any obligation arising from the associated maintenance contract.

The distributor must document the condition and correct installation of the equipment with photographs at least at the following times: receipt of the equipment, initial installation and any subsequent relevant intervention. The censorship or concealment of sensitive information about the installation will be permitted when required by the end customer, provided that such censorship does not prevent verification of the correct condition, installation and configuration of the equipment.

Supporting documents, as well as photographs of the equipment and facilities, must be sent to ASDT using the established means, formats and deadlines, forming part of the technical file for the equipment associated with its serial number. Failure to submit, late submission, or incomplete or insufficient documentation may result in the exclusion of certain coverage from the maintenance contract, as well as the limitation or exemption of liability on the part of ASDT.

ASDT may attend, in whole or in part, the preventive maintenance visits carried out by the distributor whenever it deems appropriate, in order to supervise and audit the actions performed. Likewise, the distributor shall accompany ASDT, as far as possible and after prior coordination, on those preventive or corrective maintenance visits that must be carried out directly by ASDT, with the aim of ensuring transparency, correct operational coordination and complementary auditing of the work carried out.

Additional clauses:

ASDT reserves the right to audit, directly or through third parties, the distributor's compliance with maintenance and spare parts stock obligations.

ASDT shall not be liable for indirect damages, loss of profits or losses arising from misuse, incorrect maintenance or unauthorised interventions by the distributor or end customer.

Serious or repeated breach of the established obligations shall entitle ASDT to terminate the maintenance contract unilaterally, without prejudice to other legal actions.

Confidential: © ASDT Corporation, S.L.U

ASDT
Creating Safe Spaces

Plan de Mantenimiento

B2B-B2C

Plan de Mantenimiento, España (Península)
ASDT Corporation, S.L.U. • CIF/NIF: B13800743
Fecha de elaboración: 09/01/2026
Contacto: info@asdt.eu

Quienes somos y cómo **te protegemos**

En ASDT nos dedicamos a la protección antidron de espacios aéreos desde hace 10 años, con reconocida y acreditada presencia nacional e internacional, y una sólida experiencia en el sector.

Somos especialistas en el diseño, la fabricación y el despliegue de sistemas antidrones. Estos sistemas se alimentan de tecnología propia, y con alto reconocimiento en el mercado, desde nuestro software de mando y control, SENDES y aislados, hasta los equipos de sistemas hardware de detección y neutralización.

Actualmente, nuestro software SENDES, es la columna vertebral del Sistema Global antidrones del Ministerio del Interior de España.

Ofrecemos soluciones de protección en cuatro grandes áreas que cubren más de 20 especializaciones o sectores:

- **Soberanía:** Defensa y fuerzas armadas, seguridad pública, centros penitenciarios, fronteras y zonas conflictivas
- **Infraestructuras críticas:** Refinerías, centrales nucleares, centrales eléctricas, puertos, aeropuertos y estaciones de ferrocarriles.
- **Operaciones:** Logística, centros de producción, estadios deportivos, sedes corporativas, edificios institucionales.
- **Eventos y Patrimonio:** actos oficiales, patrimonio y zonas turísticas , ferias, congresos y eventos de personalidades (vips).

> *ASDT es una empresa con más de 10 años de experiencia nacional e internacional, especializada en el diseño, fabricación y despliegue de sistemas antidron basados en tecnología propia, cuyo software SENDES es clave en la protección aérea institucional en España.*

Consulta en nuestra web **asdt.eu** el detalle de todo en lo que podemos ayudarte y que medios y equipos tenemos para garantizarte la mejor protección.

SENDES Software

Para visualizar y gestionar el ecosistema de C-UAS, ASDT creó el software de tipo Mando y Control (C2), llamado SENDES. Este permite integraciones de dispositivos de terceros, funcionalidades avanzadas via mapas GIS.

Adicionalmente, para infraestructuras críticas, también está disponible la versión self-hosted.



Portable y autónomo

Para despliegues rápidos en eventos o áreas sensibles.

Estacionario y remoto

Instalado en infraestructuras críticas o edificios clave.

Integrado en vehículo

Para vigilancia móvil y unidades de patrulla.

Conectado y modular

Integrable con plataformas de mando y control existentes.

A nivel español, protegemos y damos servicio a Casa Real, Ministerio del Interior y Secretaría de Estado de Seguridad, Ejército del Aire, Policía Nacional, Guardia Real, Guardia Civil, y grandes empresas como Telefónica Ingeniería de Seguridad, Repsol, SCH, BBVA, Prosegur, Iberdrola, Seat, dando también protección a todos los estadios de futbol de primera división de la Liga Española de Fútbol y a monumentos o espacios emblemáticos como la Sagrada Familia o Montserrat.

ASDT Corporation y sus productos de hardware y software, de uso civil, están reconocidos entre los mejores a nivel nacional en cuanto a neutralización y detección, resultando altamente competitivos tanto a nivel nacional como internacional.

+516K
Drones detectados

Más de 10 años asegurando el espacio aéreo de infraestructuras críticas

Recomendación de **mantenimiento**

El mantenimiento regular y oficial de los sistemas de detección y neutralización de drones es fundamental para garantizar su seguridad, maximizar su eficiencia y prolongar la vida útil de los equipos, así como para mantenerlos actualizados en un sector que evoluciona y cambia cada día.

El mantenimiento oficial que ofrece ASDT ha sido diseñado para preservar la funcionalidad y fiabilidad de los sistemas garantizando su seguridad. Los sistemas antidron son equipos técnicos de seguridad que deben utilizarse de forma correcta; por ello, es imprescindible que el operador conozca sus funcionalidades y disponga de nociones básicas de su uso .

En ASDT nos encargamos de todo este proceso, acompañándole en la puesta en marcha y en el uso de los sistemas, facilitando la formación necesaria y poniendo a su disposición un equipo técnico especializado para resolver cualquier duda.

ASDT ofrece tres planes de mantenimiento, orientados a alargar la vida útil de los sistemas, maximizar su efectividad y rendimiento, y manteniéndolos actualizados con las últimas tecnologías para detectar y neutralizar drones de última generación que aparecen en el mercado día tras día.

Además, ASDT proporciona un servicio de mantenimiento integral realizado por un equipo técnico altamente cualificado, que utiliza exclusivamente piezas homologadas y originales de máxima fiabilidad.

Este enfoque garantiza no solo la protección de la inversión de nuestros clientes, sino también la máxima seguridad y operatividad de los sistemas. Puede escoger entre el plan Básico, Avanzado o Premium, según sus necesidades y la criticidad de la infraestructura que deba proteger. No obstante, en infraestructuras de alta criticidad, ASDT únicamente recomienda y ofrece el servicio de mantenimiento más completo disponible.

1. Tipos de planes

COBERTURA	BÁSICO	AVANZADO	PREMIUM
ASISTENCIA			
Asistencia en consulta y formación remota	V	V	V
Asistencia técnica y de resolución de incidencias remota	V	V	V
Sistema de ticketing para la apertura de incidencias	V	V	V
Tiempo medio de respuesta (MTTA) ante la apertura de un ticket	72h	72h	8h
Tiempo medio de sustitución del equipo en caso de fallo general del sistema *(distribuidor)** (1)	20 días	8 días	24-48h
Tiempo medio de reparación del equipo (MTTR) *(ASDT)** (2)	30 días	20 dias	8 dias
Visita a la instalación	3/año	5/año	11/año
MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
Limpieza, inspección y comprobaciones, anual *(distribuidor)*	V	V	V
MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
Recalibraciones, anual *(ASDT)*	V	V	V
Reposición componentes *(ASDT)*	—	V	V
Reposición componentes críticos *(ASDT)*	—	—	V
ACTUALIZACIÓN*			
Hardware	—	—	V
Firmware	—	—	V
SENDES Gate - SAAS	V	V	V
SENDES Gate - Self Hosted	—	—	V

***ACTUALIZACIÓN**

Se incluyen las actualizaciones correctivas, de seguridad y de compatibilidad, así como las adaptaciones derivadas de cambios legales o normativos que afecten al funcionamiento del sistema. Las nuevas funcionalidades o mejoras evolutivas se presupuestarán aparte.

En el caso de servidores self-hosted, desplegados en la infraestructura del cliente, se requiere un plan Premium y cualquier desarrollo adicional a demanda deberá cotizarse por separado.

1 aportando el sistema de repuesto que tiene que tener el distribuidor.*
2 sin tener en cuenta tiempo de transporte y distribución.*

2. Precios

sistema	básico	avanzado	premium
DAU K10 FULL	400 €	800 €	1.000 €
SJ-90 ADV	200 €	500 €	600 €
SJ-360 ADV	150 €	300 €	350 €
SJ-Box y HD03	100 €	200 €	250 €
SENDESCOPE FULL	300 €	500 €	600 €
Servidor aislado	No disponible	No disponible	500€

Notas

Los precios indicados son mensuales. Los precios y descuentos son válidos para el año 2026 y, en su defecto, estarán sujetos a un incremento anual conforme al IPC.

Estos precios solo son válidos en caso de contratación en el momento de la compra de los equipos. Transcurrido dicho momento, se aplicará un recargo sobre las tarifas indicadas. A partir de los 24 meses, será obligatorio contratar un plan de mantenimiento específico por cada equipo, y ASDT se reserva el derecho de no ofrecer servicio de mantenimiento.

Puede escoger la modalidad de pago mensual o anual. Se aplicará un descuento equivalente a dos meses por pago anual del Plan Premium, y un descuento equivalente a un mes por pago anual del Plan Avanzado.

Descuentos por volumen: A partir de cuatro equipos instalados en una misma ubicación, se aplicará un descuento adicional en la tarifa, en función del volumen de sistemas.

Gastos no incluidos y validez de las tarifas: Los precios indicados son válidos exclusivamente para la península. En el caso de Islas Baleares, Islas Canarias, Europa, América Latina o el resto del mundo, será necesaria una cotización adicional que no incluye gastos de viaje, dietas, transporte de los equipos ni otros gastos ad hoc derivados de cada instalación.

Garantía: Los equipos cuentan con una garantía de un año. En caso de manipulación no autorizada o uso indebido de los equipos, la garantía quedará automáticamente anulada. Para más detalles, consulte las especificaciones de la garantía en el anexo correspondiente.

Glosario y especificaciones

El servicio de soporte y mantenimiento se estructura conforme a una tipología de mantenimiento claramente definida, a un sistema de clasificación de severidades de las incidencias y a un modelo de escalado operativo, todo ello orientado a garantizar la correcta operación, disponibilidad y fiabilidad de los sistemas.

En cuanto a la tipología de mantenimiento, se distinguen dos modalidades. El **mantenimiento preventivo**, a cargo del distribuidor oficial autorizado por parte de ASDT, comprende la limpieza en profundidad de los equipos, incluyendo los sistemas de ventilación, la electrónica y las conexiones, así como la inspección visual, la verificación eléctrica y electrónica de los distintos componentes, tales como módulos, antenas, fuentes de alimentación, cableado, conectores y red.

El **mantenimiento correctivo** incluye la recalibración de la electrónica de frecuencia, la realización de pruebas funcionales, la verificación y actualización del firmware cuando proceda y la emisión de un informe de estado con las correspondientes recomendaciones. Éste tiene como finalidad la resolución de incidencias y fallos detectados durante la operación. Este mantenimiento incluye el diagnóstico remoto mediante telemetría y análisis de logs, la intervención on-site con sustitución de módulos reemplazables cuando sea necesario o la intervención en taller para la realización de reparaciones mayores. El mantenimiento correctivo puede implicar la sustitución de componentes y consumibles conforme al plan contratado, la ejecución de pruebas posteriores a la reparación y la formalización del acta de cierre. El distribuidor autorizado llevará a cargo la sustitución de componentes básicos, como tornilleria, conectores, etc; mientras que la reposición de los componentes críticos y la recalibración de los sistemas, en caso de que sea necesario y así lo determinen el diagnóstico y las visitas de mantenimiento, se llevará a cabo por parte de ASDT.

Las **incidencias** se clasifican en distintos **niveles de severidad** en función de su impacto sobre la operación del sistema. Las incidencias de severidad S1, consideradas críticas, corresponden a situaciones de parada total del servicio, pérdida de capacidades críticas en operación o riesgo de seguridad inminente. Se incluyen en este nivel, entre otros supuestos, la inoperatividad de los equipos de detección o neutralización, la caída total del sistema C2, la no recepción o visualización de alarmas en tiempo real, así como la existencia de brechas o vulnerabilidades críticas. Las incidencias de severidad S2, clasificadas como altas, suponen una degradación severa del servicio que afecta a una parte relevante del sistema o a funciones clave, aunque permiten la continuidad operativa mediante soluciones alternativas temporales. Son ejemplos de este nivel la indisponibilidad de un sector o antena, la inestabilidad de las alertas o una latencia elevada. Las incidencias de severidad S3, consideradas medias, hacen referencia a degradaciones moderadas sin impacto crítico, que afectan a la calidad o eficiencia del sistema, pero permiten su operación. En este nivel se incluyen situaciones como rendimiento bajo, lecturas erráticas, errores puntuales en visualizaciones, incidencias en búsquedas o listados, procesos lentos, fallos en notificaciones no críticas, errores en exportaciones no urgentes, incidencias en auditoría o en logs secundarios y errores de compatibilidad con navegadores o clientes que dispongan de una alternativa operativa. Las incidencias de severidad S4, clasificadas como bajas, corresponden a peticiones menores, consultas, ajustes o mejoras planificables. Este nivel incluye cambios de configuración no urgentes, dudas de uso, ajustes de experiencia de usuario, altas o bajas de usuarios o roles siempre que no bloqueen la operación, cambios menores en plantillas de informes, mejoras u optimizaciones menores y evolutivos planificados, como la incorporación de nuevas funcionalidades. Los objetivos de servicio asociados a todos los niveles de severidad se aplican dentro de la ventana de soporte definida en el plan contratado.

La gestión de incidencias se articula mediante un modelo de escalado estructurado en tres niveles. El nivel N1 corresponde al Centro de Atención al Usuario, encargado de la recepción, registro y primera atención de las incidencias. El nivel N2 es asumido por técnicos especialistas, que intervienen cuando la incidencia requiere un mayor nivel de conocimiento técnico. El nivel N3 corresponde al taller o al área de ingeniería, responsable de las intervenciones de mayor complejidad y de las reparaciones que requieren análisis avanzado o actuación en laboratorio.

Términos y condiciones del servicio

Alcance del servicio

Las presentes condiciones regulan la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y garantía de los sistemas y equipos suministrados por ASDT Corporation S.L.U., de acuerdo con el plan contratado y dentro de los límites y exclusiones establecidos en el presente documento.

Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a garantizar los accesos necesarios a las instalaciones, así como a facilitar los permisos y las tareas de montaje y desmontaje que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio. Asimismo, deberá asegurar que las instalaciones reúnen las condiciones físicas adecuadas para la operación de los sistemas. El cliente deberá operar los equipos conforme a los manuales de uso proporcionados, quedando expresamente prohibida cualquier manipulación interna no autorizada de los mismos. Igualmente, será responsabilidad del cliente proporcionar conectividad, suministro eléctrico ade - cuado y designar un punto de contacto operativo para la gestión de incidencias.

Exclusiones y limitaciones del servicio

Quedan excluidos del alcance del servicio los daños derivados de manipulaciones no autorizadas de los equipos, así como los fallos provocados por software o hardware de terceros no homologados por ASDT. Del mismo modo, las intervenciones, sustituciones de componentes o piezas que no estén incluidas en el plan de mantenimiento contratado serán presupuestadas y facturadas de forma independiente, previa aceptación por parte del cliente.

Garantía y su relación con el mantenimiento

La garantía del fabricante se mantendrá vigente siempre que las intervenciones sobre los equipos sean realizadas por ASDT o por personal expresamente autorizado por ésta. Las baterías de los equipos podrán disponen de una cobertura de garantía limitada, de seis meses. El uso indebido de los equipos implicará la pérdida de la garantía, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, el uso continuado de equipos portátiles como si fueran estacionarios durante un periodo superior a setenta y dos horas consecutivas. Consultar condiciones de garantía en la página siguiente.

Propiedad intelectual y licencias

El firmware, las librerías, el software y equipos y sistemas de hardware, en general, todos los desarrollos tecnológicos asociados, así como los propios equipos, son propiedad exclusiva de ASDT. El cliente adquiere únicamente los derechos de uso necesarios para la operación de los sistemas conforme a lo establecido en el contrato, quedando prohibida cualquier reproducción, modificación o cesión no autorizada.

Confidencialidad, protección de datos y registros

El tratamiento de los datos se realizará de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos. Los registros de operación, telemetría y logs generados por los sistemas podrán ser utilizados por ASDT con fines de diagnóstico, mantenimiento, análisis de incidencias y mejora continua del servicio, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.

Responsabilidad y limitación de daños

La responsabilidad directa de ASDT, derivada de la prestación del servicio, quedará limitada al importe anual efectivamente abonado por el cliente correspondiente al sistema afectado. En ningún caso ASDT será responsable de daños indirectos, incidentales, consecuenciales o por lucro cesante. Asimismo, quedarán excluidos los incumplimientos o retrasos derivados de eventos fuera del control razonable de ASDT, tales como huelgas, cierres y retrasos de fronteras y aduanas catástrofes naturales, conflictos, disposiciones administrativas u otras causas de fuerza mayor.

Proceso operativo de soporte

El soporte se iniciará mediante la apertura de un ticket a través de correo electrónico, portal de soporte o vía telefónica, generándose un acuse de recibo y un número de caso. A continuación, se realizará un diagnóstico remoto mediante telemetría, análisis de logs y pruebas guiadas. Cuando resulte necesario, se llevará a cabo una intervención on-site, que podrá incluir la sustitución de módulos, calibraciones y ajustes. En caso de reparaciones mayores, se procederá a la intervención en taller, que comprenderá la retirada o recogida del equipo, la reparación, la realización de pruebas y el retorno del mismo. El servicio se cerrará mediante un acta de conformidad, un informe técnico y, en su caso, recomendaciones operativas. En incidencias de severidad S1 y S2 se realizará un análisis con la definición de medidas preventivas.

Otras disposiciones

Las piezas retiradas durante las intervenciones pasarán a ser propiedad de ASDT, quien podrá destinarlas a peritaje técnico y a su posterior disposición segura conforme a la normativa aplicable.

Garantía

La garantía de los sistemas suministrados por ASDT Corporation S.L.U. tiene un plazo de vigencia de doce meses a contar desde la fecha de entrega del sistema, con independencia de la fecha efectiva de instalación. En el caso de los sistemas portátiles o de mano, las baterías, al considerarse elementos consumibles, disponen de un plazo de garantía específico de seis meses.

La garantía cubre los principales componentes del sistema, incluyendo los armarios de electrónica, los sistemas de procesamiento tales como ordenadores y placas de control, los sistemas de comunicación como routers y switches, los amplificadores de frecuencia, los módulos de decodificación y descifrado, las fuentes de alimentación, cargadores, conectores y cableado, los sistemas de amplificación y filtrado de señal, así como las antenas omnidireccionales y/o direccionales suministradas por ASDT.

Durante el período de vigencia de la garantía, ASDT garantiza la disponibilidad de las piezas necesarias para la reparación de los equipos afectados. Una vez finalizado dicho período, no se garantiza la disponibilidad de repuestos idénticos a los originales; no obstante, en caso necesario, se emplearán componentes de calidad igual o superior, asegurando en todo momento el mantenimiento de las funcionalidades del sistema.

La garantía quedará automáticamente anulada en aquellos supuestos en los que se detecte un uso inadecuado del sistema o distinto al indicado por ASDT, así como en caso de modificaciones, aperturas o reparaciones realizadas por personal no autorizado. Asimismo, se excluyen de la cobertura los daños externos derivados de accidentes, negligencia, condiciones climáticas extremas o actos vandálicos, los daños producidos durante transportes no gestionados por ASDT que no hayan sido comunicados de forma oportuna, las instalaciones no realizadas por técnicos autorizados y el uso de componentes o cableado no suministrados ni expresamente autorizados por ASDT.

El proceso de reclamación de garantía se iniciará mediante la comunicación de la incidencia a la dirección de correo electrónico support@asdt.eu, recomendándose informar simultáneamente a la persona de contacto designada por ASDT. Tras la recepción de la notificación, se llevará a cabo un diagnóstico remoto inicial y, si procede, se solicitará el envío del equipo a fábrica para su evaluación. ASDT realizará una evaluación técnica del defecto con el fin de determinar si éste se encuentra cubierto por la garantía. En caso afirmativo, se procederá a la reparación o sustitución del equipo conforme a los términos de la garantía. En caso de no estar cubierta la incidencia, se emitirá el correspondiente informe técnico, junto con un presupuesto detallado y un plazo estimado de actuación.

Responsabilidades del distribuidor

Los contratos de mantenimiento se contabilizarán de forma independiente por cada equipo adquirido, debiendo especificarse de manera expresa el tipo de plan contratado para cada unidad, el cual quedará vinculado de forma única e intransferible al número de serie del equipo. Cualquier modificación posterior del plan contratado deberá contar con la aprobación expresa y por escrito de ASDT.

La contratación del mantenimiento deberá formalizarse con anterioridad a la recepción del equipo por parte del cliente final, o antes de su instalación en el caso de equipos estacionarios. En caso de contratación para equipos ya instalados, se aplicará un recargo por equipo proporcional al tiempo de uso, calculado según tarifa vigente de ASDT, con un límite máximo de antigüedad de dos (2) años desde la fecha de instalación.

El distribuidor deberá disponer de un stock mínimo de equipos de repuesto que permita garantizar los tiempos de respuesta establecidos en el contrato de mantenimiento, en función de la tipología de contrato y del grado de afectación a la operatividad del cliente final. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la suspensión o resolución del contrato de mantenimiento por parte de ASDT.

El número de equipos de repuesto no será inferior al diez por ciento (10%) del total de equipos adquiridos por cada categoría de producto. ASDT suministrará dichos equipos de repuesto con un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre el precio de venta. Este descuento no será acumulable ni aplicable a otras condiciones comerciales del distribuidor.

En caso de incidencia, ésta deberá ser comunicada y gestionada exclusivamente a través del canal de servicio técnico establecido por ASDT, aportando una descripción clara, completa y veraz de los hechos, así como toda la información técnica relevante que facilite un diagnóstico rápido y eficaz del problema. El distribuidor y, en su caso, el cliente final, deberán colaborar activamente con ASDT en las tareas de diagnóstico, incluyendo la facilitación del acceso y la información necesaria para la realización de diagnósticos remotos cuando éstos sean técnicamente posibles.

La falta de utilización de los canales de servicio técnico establecidos, la omisión de información relevante o la negativa injustificada a colaborar en el diagnóstico remoto podrá suponer la demora en la atención de la incidencia y el incumplimiento de los plazos establecidos, así como la exclusión de determinadas coberturas del contrato de mantenimiento.

El distribuidor deberá notificar previamente a ASDT la realización de cualquier visita de mantenimiento preventivo o correctivo, así como de cualquier actuación de reparación sobre los equipos objeto del contrato. Dicha notificación deberá realizarse a través de los canales establecidos por ASDT, con la antelación mínima que se indique en los procedimientos internos vigentes, salvo en casos de emergencia debidamente justificados.

El distribuidor será responsable de la correcta ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones suministrados al cliente final, conforme a los procedimientos establecidos por ASDT, incluyendo labores de limpieza, inspección, comprobación y verificación funcional de todos los componentes del equipo. El mantenimiento preventivo deberá realizarse de forma documentada y complementada con recursos audiovisuales, conservando los registros de intervención durante un período mínimo de cinco (5) años.

Las visitas de mantenimiento se realizarán conforme a la periodicidad establecida en el plan contratado. ASDT podrá asumir directamente, o autorizar expresamente, aquellas actuaciones preventivas o correctivas que, por su complejidad técnica, no estén permitidas al distribuidor. En ningún caso el distribuidor podrá realizar intervenciones no autorizadas que afecten a la electrónica, firmware o configuración interna del equipo.

El distribuidor únicamente estará autorizado a realizar la reposición de componentes básicos definidos expresamente por ASDT en el manual técnico vigente. Cualquier intervención fuera de este alcance requerirá autorización previa y por escrito del servicio técnico de ASDT.

Todo el material necesario para el mantenimiento correctivo será suministrado exclusivamente por ASDT o por terceros previamente autorizados por su servicio técnico. El uso de material no autorizado supondrá la pérdida automática de la garantía y la exención de responsabilidad de ASDT.

El distribuidor será responsable de la formación inicial del cliente final en el uso del sistema de atención al cliente y en los protocolos de actuación ante incidencias. ASDT formará previamente al distribuidor y le proporcionará la documentación oficial correspondiente. El distribuidor deberá acreditar documentalmente la correcta formación del cliente final cuando ASDT lo requiera.

Tanto el distribuidor como el cliente final deberán utilizar y manipular los equipos exclusivamente conforme a lo establecido en el contrato de compra, el contrato de mantenimiento, el manual de usuario y las instrucciones técnicas proporcionadas por ASDT. Cualquier actuación contraria a dichas instrucciones, incluyendo —a título enunciativo— la apertura no autorizada del equipo o la exposición de componentes electrónicos, implicará la pérdida inmediata de la garantía y la liberación de ASDT de cualquier obligación derivada del contrato de mantenimiento asociado.

El distribuidor deberá documentar mediante fotografías el estado y la correcta instalación de los equipos, como mínimo, en los siguientes momentos: recepción del equipo, instalación inicial y cualquier intervención relevante posterior. Se permitirá la censura u ocultación de información sensible de la instalación cuando así lo requiera el cliente final, siempre que dicha censura no impida la verificación del correcto estado, instalación y configuración del equipo.

Los documentos acreditativos, así como las fotografías de los equipos e instalaciones, deberán remitirse a ASDT a través de los medios, formatos y plazos establecidos, formando parte del expediente técnico del equipo asociado a su número de serie. La falta de envío, el envío fuera de plazo o la documentación incompleta o insuficiente podrá dar lugar a la exclusión de determinadas coberturas del contrato de mantenimiento, así como a la limitación o exención de responsabilidades por parte de ASDT.

ASDT podrá asistir, total o parcialmente, a las visitas de mantenimiento preventivo realizadas por el distribuidor siempre que lo considere oportuno, con el fin de supervisar y auditar las actuaciones efectuadas. Asimismo, el distribuidor acompañará a ASDT, en la medida de lo posible y previa coordinación, en aquellas visitas de mantenimiento preventivo o correctivo que deban ser realizadas directamente por ASDT, con el objetivo de garantizar la transparencia, la correcta coordinación operativa y la auditoría complementaria de los trabajos realizados.

Cláusulas adicionales:

ASDT se reserva el derecho de auditar, directamente o a través de terceros, el cumplimiento por parte del distribuidor de las obligaciones de mantenimiento y stock de repuestos.

ASDT no será responsable de daños indirectos, lucro cesante o pérdidas derivadas de un uso indebido, mantenimiento inco - rrecto o intervenciones no autorizadas por parte del distribuidor o del cliente final.

El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones establecidas permitirá a ASDT resolver el contrato de mantenimiento de forma unilateral, sin perjuicio de otras acciones legales.

Confidencial: © ASDT Corporation, S.L.U

ASDT
Creating Safe Spaces

Maintenance Plan

B2G

Maintenance Plan for Europe
ASDT Corporation, Company ID: ESB13800743
Release date: 27/01/2025
Contact: info@asdt.eu

Who we are and **how we protect** you

At ASDT, we have been dedicated to anti-drone protection of airspace for 10 years, with a recognised and accredited national and international presence and solid experience in the sector.

We specialise in the design, manufacture and deployment of anti-drone systems. These systems are powered by our own highly regarded technology, from our command and control software, through shared and isolated servers, to hardware detection and neutralisation equipment.

Currently, our SENDES software is the backbone of the Spanish Ministry of the Interior's Global Anti-Drone System.

We offer protection solutions in four main areas covering more than 20 specialisations or sectors:

- **Sovereignty:** Defence and armed forces, public security, prisons, borders and conflict zones.
- **Critical infrastructure:** Refineries, nuclear power plants, power stations, ports, airports and railway stations.
- **Operations:** Logistics, production centres, sports stadiums, corporate headquarters, institutional buildings.
- **Events and Heritage:** Official events, heritage and tourist areas, fairs, conferences and VIP events.

> *ASDT is a company with more than 10 years of national and international experience, specialising in the design, manufacture and deployment of anti-drone systems based on its own technology, whose SENDES software is key to institutional aerial protection in Spain.*

Please visit our website **asdt.eu** for details of everything we can help you with, and the resources and equipment we can offer to guarantee the best protection.

SENDES Gate Software

To visualise and manage the C-UAS ecosystem, ASDT created the Command and Control (C2) software called SENDES GATE. This allows for third-party device integrations and advanced functionalities via GIS maps.

Additionally, a self-hosted version is also available for critical infrastructures.



Portable and Autonomous

For rapid deployments at events or sensitive areas.

Stationary and Remote

Installed in critical infrastructures or key buildings.

Vehicle-Integrated

For mobile surveillance and patrol units.

Connected and Modular

Integrable with existing command and control platforms.

In Spain, we protect and provide services to the Royal House, the Ministry of the Interior's Secretariat of State for Security, the Air Force, the National Police, the Royal Guard, the Civil Guard, and large companies such as Telefónica, Prosegur, oil & energy companies such as Repsol or Iberdrola, banks such as SCH, BBVA or Caixabank, and car manufacturer SEAT. We also provide protection for all the first division football stadiums in the Spanish Football League and for monuments and iconic sites such as the Sagrada Familia and the Montserrat mountain temple.

ASDT Corporation and its hardware and software products for civilian use are recognised as among the best in the country in terms of neutralisation and detection, making them highly competitive both nationally and internationally.

+516K

Drones detected

Over 10 years ensuring airspace safety for critical infrastructure.

Maintenance recommendations

Regular and official maintenance of drone detection and neutralisation systems is essential to ensure their safety, maximise their efficiency and extend the service life of the equipment, as well as to keep them up to date in a sector that is evolving and changing constantly.

The official maintenance offered by ASDT has been designed to preserve the functionality and reliability of the systems, guaranteeing their safety. Anti-drone systems are technical security devices that must be used correctly; therefore, it is essential that the operator understands their functionality and has a basic knowledge of their use.

At ASDT, we take care of this entire process, accompanying you in the implementation and use of the systems, providing the necessary training and making a specialised technical team available to answer any questions you may have.

ASDT offers three maintenance plans, aimed at extending the service life of the systems, maximising their effectiveness and performance, and keeping them up to date with the latest technologies to detect and neutralise the latest generation of drones that appear on the market every day.

In addition, ASDT provides a comprehensive maintenance service carried out by a highly qualified technical team, which uses only approved and original parts of the highest reliability.

This approach guarantees not only the protection of our clients' investments, but also maximum security and operability of the systems. You can choose between the Basic, Advanced or Premium plan, depending on your needs and the criticality of the infrastructure you need to protect. However, for highly critical infrastructures, ASDT only recommends and offers the most comprehensive maintenance service available.

1. Types of plans

COVERAGE	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
ASSISTANCE			
Remote consultation and training assistance	V	V	V
Remote tech support and incident resolution	V	V	V
Ticketing system for opening incidents	V	V	V
Average ticket response time (MTTA)	72h	72h	8h
Average equipment replacement time in the event of general system failure *(distributor)** (1)	20 days	8 days	24-48h
Mean time to repair equipment *(MTTR) (ASDT)** (2)	30 days	20 days	8 days
Visit to the facility	3/year	5/year	11/year
PREVEMPTIVE MAINTENANCE			
Annual cleaning, inspection and checks *(distributor)*	V	V	V
CORRECTIVE MAINTENANCE			
Annual recalibrations *(ASDT)*	V	V	V
Component replacement *(ASDT)*	—	V	V
Critical component replacement *(ASDT)*	—	—	V
UPDATE*			
Hardware	—	—	V
Firmware	—	—	V
SENDES Gate - SAAS	V	V	V
SENDES Gate - Self Hosted	—	—	V

***UPDATE**

- Corrective, security and compatibility updates are included, as well as adaptations resulting from legal or regulatory changes that affect the operation of the system. New features or evolutionary improvements will be budgeted separately.
- In the case of self-hosted servers deployed on the customer's infrastructure, a Premium plan is required, and any additional on-demand development must be quoted separately.

1 by providing the spare system that the distributor must have.*
2 transport and distribution time not taken into account.*

2. Prices

system	basic	advanced	premium
DAU K10 FULL	4.000 €	8.000 €	10.000 €
SJ-90 ADV	2.000 €	5.000 €	6.000 €
SJ-360 ADV	1.500 €	3.000 €	3.500 €
SJ-Box y HD03	1.000 €	2.000 €	2.500 €
SENDESCOPE FULL	3.000 €	5.000 €	6.000 €
Self-hosted server	Not available	Not available	5.000€

Notes

Prices shown are annual. As this is an annual billing modality, a 20% discount is applied to the equivalent monthly price. Prices and discounts are valid for the year 2026 and, failing that, will be subject to an annual increase in line with the CPI.

These prices are only valid if the contract is signed at the time of purchase of the equipment. After this time, a surcharge will be applied to the rates indicated. After 24 months, it will be mandatory to sign up for a specific maintenance plan for each piece of equipment, and ASDT reserves the right not to offer maintenance services.

The payment modality is annual. The annual price includes a 20% discount compared to the total amount resulting from monthly billing.

Volume discounts: For four or more devices installed in the same location, an additional discount will be applied to the rate, depending on the volume of systems.

Expenses not included and validity of rates: The prices indicated are valid exclusively for mainland Spain. For the Balearic Islands, Canary Islands, Europe, Latin America or the rest of the world, an additional quotation will be required, which does not include travel expenses, per diems, equipment transport or other ad hoc expenses arising from each installation.

Warranty: The equipment comes with a one-year warranty. In the event of unauthorised tampering or misuse of the equipment, the warranty will be automatically voided. For further details, please refer to the warranty specifications in the corresponding annex.

Terminology and **specifications**

The support and maintenance service is structured according to a clearly defined maintenance typology, an incident severity classification system and an operational escalation model, all aimed at ensuring the correct operation, availability and reliability of the systems.

There are two types of maintenance. Preventive maintenance, carried out by the official distributor authorised by ASDT, includes thorough cleaning of the equipment, including ventilation systems, electronics and connections, as well as visual inspection and electrical and electronic verification of the various components, such as modules, antennas, power supplies, cabling, connectors and network.

Corrective maintenance includes recalibrating the frequency electronics, performing functional tests, checking and updating the firmware when necessary, and issuing a status report with the corresponding recommendations. The purpose of this is to resolve incidents and faults detected during operation. This maintenance includes remote diagnosis using telemetry and log analysis, on-site intervention with replacement of replaceable modules when necessary, or workshop intervention for major repairs. Corrective maintenance may involve the replacement of components and consumables in accordance with the contracted plan, the execution of post-repair tests, and the formalisation of the closure report. The authorised distributor will be responsible for replacing basic components, such as screws, connectors, etc., while the replacement of critical components and the recalibration of systems, if necessary and as determined by the diagnosis and maintenance visits, will be carried out by ASDT.

Incidents are internally classified into different levels of severity depending on their impact on system operation. Incidents of severity S1, considered critical, correspond to situations of total service shutdown, loss of critical operational capabilities or imminent security risk. This level includes, among other scenarios, the inoperability of detection or neutralisation equipment, total failure of the C2 system, failure to receive or display alarms in real time, and the existence of critical breaches or vulnerabilities. Incidents of severity S2, classified as high, involve a severe degradation of service affecting a significant part of the system or key functions, although they allow operational continuity through temporary alternative solutions. Examples of this level include the unavailability of a sector or antenna, instability of alerts, or high latency. Incidents of severity S3, considered medium, refer to moderate degradations without critical impact, which affect the quality or efficiency of the system but allow it to continue operating. This level includes situations such as low performance, erratic readings, occasional errors in visualisations, incidents in searches or listings, slow processes, non-critical notification failures, non-urgent export errors, incidents in auditing or secondary logs, and compatibility errors with browsers or clients that have an operational alternative. S4 severity incidents, classified as low, correspond to minor requests, queries, adjustments, or planned improvements. This level includes non-urgent configuration changes, usage questions, user experience adjustments, user or role registrations or cancellations, provided they do not block operation, minor changes to report templates, minor improvements or optimisations, and planned developments, such as the addition of new features. The service objectives associated with all severity levels apply within the support window defined in the contracted plan.

Incident management is organised through a three-level escalation model. Level N1 corresponds to the User Support Centre, which is responsible for receiving, recording and providing initial support for incidents. Level N2 is handled by specialist technicians, who intervene when the incident requires a higher level of technical knowledge. Level N3 corresponds to the workshop or engineering department, which is responsible for more complex interventions and repairs that require advanced analysis or laboratory work.

Service terms and **conditions**

Scope of service

These terms and conditions govern the provision of support, maintenance and warranty services for the systems and equipment supplied by ASDT Corporation S.L.U., in accordance with the contracted plan and within the limits and exclusions set out in this document.

Customer obligations

The customer undertakes to guarantee the necessary access to the facilities, as well as to facilitate the permits and assembly and disassembly tasks that are necessary for the proper provision of the service. Likewise, they must ensure that the facilities meet the physical conditions suitable for the operation of the systems. The customer must operate the equipment in accordance with the user manuals provided, and any unauthorised internal manipulation of the equipment is expressly prohibited. Likewise, it shall be the customer's responsibility to provide connectivity, adequate power supply and to designate an operational contact point for incident management.

Service exclusions and limitations

Damage resulting from unauthorised tampering with equipment, as well as faults caused by third-party software or hardware not approved by ASDT, are excluded from the scope of the service. Similarly, interventions, replacements of components or parts not included in the contracted maintenance plan will be quoted and invoiced separately, subject to prior acceptance by the customer.

Warranty and its relationship to maintenance

The manufacturer's warranty will remain valid provided that any work on the equipment is carried out by ASDT or by personnel expressly authorised by it. The equipment batteries may have a limited warranty coverage of six months. Misuse of the equipment will result in the loss of the warranty, including, but not limited to, the continued use of portable equipment as if it were stationary for a period exceeding seventy-two consecutive hours. See warranty conditions on the following page.

Intellectual property and licences

The firmware, libraries, software and hardware equipment and systems, in general, all associated technological developments, as well as the equipment itself, are the exclusive property of ASDT. The customer acquires only the rights of use necessary for the operation of the systems in accordance with the provisions of the contract, and any unauthorised reproduction, modification or transfer is prohibited.

Confidentiality, data protection and records

Data will be processed in accordance with current data protection regulations. The operation records, telemetry and logs generated by the systems may be used by ASDT for diagnostic, maintenance, incident analysis and continuous service improvement purposes, ensuring the confidentiality of the information at all times.

Liability and limitation of damages

ASDT's direct liability arising from the provision of the service shall be limited to the annual amount actually paid by the customer for the affected system. Under no circumstances shall ASDT be liable for indirect, incidental, consequential damages or loss of profits. Likewise, breaches or delays arising from events beyond ASDT's reasonable control, such as strikes, border and customs closures and delays, natural disasters, conflicts, administrative provisions or other causes of force majeure, shall be excluded.

Operational support process

Support will begin by opening a ticket via email, support portal or telephone, generating an acknowledgement of receipt and a case number. Next, a remote diagnosis will be carried out using telemetry, log analysis and guided tests. When necessary, an on-site intervention will be carried out, which may include the replacement of modules, calibrations and adjustments. In the case of major repairs, the intervention will take place in the workshop, which will include the removal or collection of the equipment, repair, testing and return of the equipment. The service will be closed with a certificate of conformity, a technical report and, where appropriate, operational recommendations. In the case of S1 and S2 severity incidents, an analysis will be carried out with the definition of preventive measures.

Other provisions

Parts removed during repairs will become the property of ASDT, which may use them for technical assessment and subsequent safe disposal in accordance with applicable regulations.

Warranty

The warranty for systems supplied by ASDT Corporation S.L.U. is valid for twelve months from the date of delivery of the system, regardless of the actual date of installation. In the case of portable or handheld systems, batteries (which are considered consumable items) have a specific warranty period of six months. This warranty is provided on a voluntary basis since, due to the type of systems and the specific market in which they are sold, there is no legal obligation to provide a minimum warranty period. In cases where a longer warranty period must be offered by contract, an associated maintenance plan must be purchased.

The warranty covers the main components of the system, including electronic cabinets, processing systems such as computers and control boards, communication systems such as routers and switches, frequency amplifiers, decoding and decryption modules, power supplies, chargers, connectors and cabling, signal amplification and filtering systems, as well as omnidirectional and/or directional antennas supplied by ASDT.

During the warranty period, ASDT guarantees the availability of the parts necessary to repair the affected equipment. Once this period has ended, the availability of spare parts identical to the originals is not guaranteed; however, if necessary, components of equal or superior quality will be used, ensuring that the system's functionality is maintained at all times.

The warranty will be automatically void in cases where improper use of the system or use other than that indicated by ASDT is detected, as well as in the event of modifications, openings or repairs carried out by unauthorised personnel. Likewise, external damage resulting from accidents, negligence, extreme weather conditions or vandalism, damage caused during transport not managed by ASDT that has not been reported in a timely manner, installations not carried out by authorised technicians and the use of components or cabling not supplied or expressly authorised by ASDT are excluded from the coverage.

The warranty claim process will begin by reporting the incident to the ASDT ticketing system through either the support website or email. Upon receipt of the notification, an initial remote diagnosis will be carried out and, if necessary, the equipment will be requested to be sent to the factory for evaluation. ASDT will carry out a technical assessment of the defect to determine whether it is covered by the warranty. If so, the equipment will be repaired or replaced in accordance with the terms of the warranty. If the incident is not covered, a technical report will be issued, together with a detailed estimate and an estimated time frame for action.

Distributor responsibilities

Maintenance contracts shall be accounted for separately for each piece of equipment purchased, expressly specifying the type of plan contracted for each unit, which shall be linked uniquely and non-transferably to the serial number of the equipment. Any subsequent modification to the contracted plan must have the express written approval of ASDT.

The maintenance contract must be formalised prior to receipt of the equipment by the end customer, or prior to installation in the case of stationary equipment. In the case of contracts for equipment that has already been installed, a surcharge per piece of equipment proportional to the time of use will be applied, calculated according to ASDT's current rates, with a maximum age limit of two (2) years from the date of installation.

The distributor must have a minimum stock of replacement equipment to guarantee the response times established in the maintenance contract, depending on the type of contract and the degree of impact on the end customer's operations. Failure to comply with this obligation may result in the suspension or termination of the maintenance contract by ASDT.

The number of replacement units shall not be less than ten per cent (10%) of the total number of units purchased for each product category. ASDT shall supply such replacement units at a fifty per cent (50%) discount on the sale price. This discount shall not be cumulative or applicable to other commercial conditions of the distributor.

In the event of an incident, it must be reported and handled exclusively through the technical service channel established by ASDT, providing a clear, complete and accurate description of the facts, as well as all relevant technical information to facilitate a quick and effective diagnosis of the problem. The distributor and, where applicable, the end customer, must actively collaborate with ASDT in the diagnostic tasks, including providing access and the necessary information to carry out remote diagnostics when technically possible.

Failure to use the established technical service channels, omission of relevant information or unjustified refusal to cooperate in remote diagnosis may result in delays in responding to the incident and failure to meet the established deadlines, as well as exclusion from certain coverages of the maintenance contract.

The distributor must notify ASDT in advance of any preventive or corrective maintenance visits, as well as any repairs to the equipment covered by the contract. Such notification must be made through the channels established by ASDT, with the minimum advance notice indicated in the internal procedures in force, except in duly justified emergency cases.

The distributor shall be responsible for the correct execution of preventive maintenance of the equipment and installations supplied to the end customer, in accordance with the procedures established by ASDT, including cleaning, inspection, testing and functional verification of all equipment components. Preventive maintenance must be carried out in a documented manner and supplemented with audiovisual resources, with records of the work carried out being kept for a minimum period of five (5) years.

Maintenance visits shall be carried out in accordance with the frequency established in the contracted plan. ASDT may directly undertake, or expressly authorise, those preventive or corrective actions which, due to their technical complexity, are not permitted to the distributor. Under no circumstances may the distributor carry out unauthorised interventions affecting the electronics, firmware or internal configuration of the equipment.

The distributor shall only be authorised to replace basic components expressly defined by ASDT in the current technical manual. Any intervention outside this scope shall require prior written authorisation from ASDT's technical service.

All materials necessary for corrective maintenance shall be supplied exclusively by ASDT or by third parties previously authorised by its technical service. The use of unauthorised materials shall result in the automatic loss of the warranty and the exemption of ASDT from liability.

The distributor shall be responsible for the initial training of the end customer in the use of the customer service system and in the protocols for dealing with incidents. ASDT shall train the distributor in advance and provide them with the relevant official documentation. The distributor must provide documentary evidence of the correct training of the end customer when requested by ASDT.

Both the distributor and the end customer must use and handle the equipment exclusively in accordance with the provisions of the purchase contract, the maintenance contract, the user manual and the technical instructions provided by ASDT. Any action contrary to these instructions, including, but not limited to, unauthorised opening of the equipment or exposure of electronic components, will result in the immediate loss of the warranty and the release of ASDT from any obligation arising from the associated maintenance contract.

The distributor must document the condition and correct installation of the equipment with photographs at least at the following times: receipt of the equipment, initial installation and any subsequent relevant intervention. The censorship or concealment of sensitive information about the installation will be permitted when required by the end customer, provided that such censorship does not prevent verification of the correct condition, installation and configuration of the equipment.

Supporting documents, as well as photographs of the equipment and facilities, must be sent to ASDT using the established means, formats and deadlines, forming part of the technical file for the equipment associated with its serial number. Failure to submit, late submission, or incomplete or insufficient documentation may result in the exclusion of certain coverage from the maintenance contract, as well as the limitation or exemption of liability on the part of ASDT.

ASDT may attend, in whole or in part, the preventive maintenance visits carried out by the distributor whenever it deems appropriate, in order to supervise and audit the actions performed. Likewise, the distributor shall accompany ASDT, as far as possible and after prior coordination, on those preventive or corrective maintenance visits that must be carried out directly by ASDT, with the aim of ensuring transparency, correct operational coordination and complementary auditing of the work carried out.

Additional clauses:

ASDT reserves the right to audit, directly or through third parties, the distributor's compliance with maintenance and spare parts stock obligations.

ASDT shall not be liable for indirect damages, loss of profits or losses arising from misuse, incorrect maintenance or unauthorised interventions by the distributor or end customer.

Serious or repeated breach of the established obligations shall entitle ASDT to terminate the maintenance contract unilaterally, without prejudice to other legal actions.

Confidential: © ASDT Corporation, S.L.U

ASDT
Creating Safe Spaces

Plan de Mantenimiento

B2G

Plan de Mantenimiento, España (Península)
ASDT Corporation, S.L.U. • CIF/NIF: B13800743
Fecha de elaboración: 09/01/2026
Contacto: info@asdt.eu

Quienes somos y cómo **te protegemos**

En ASDT nos dedicamos a la protección antidron de espacios aéreos desde hace 10 años, con reconocida y acreditada presencia nacional e internacional, y una sólida experiencia en el sector.

Somos especialistas en el diseño, la fabricación y el despliegue de sistemas antidrones. Estos sistemas se alimentan de tecnología propia, y con alto reconocimiento en el mercado, desde nuestro software de mando y control, SENDES y aislados, hasta los equipos de sistemas hardware de detección y neutralización.

Actualmente, nuestro software SENDES, es la columna vertebral del Sistema Global antidrones del Ministerio del Interior de España.

Ofrecemos soluciones de protección en cuatro grandes áreas que cubren más de 20 especializaciones o sectores:

- **Soberanía:** Defensa y fuerzas armadas, seguridad pública, centros penitenciarios, fronteras y zonas conflictivas
- **Infraestructuras críticas:** Refinerías, centrales nucleares, centrales eléctricas, puertos, aeropuertos y estaciones de ferrocarriles.
- **Operaciones:** Logística, centros de producción, estadios deportivos, sedes corporativas, edificios institucionales.
- **Eventos y Patrimonio:** actos oficiales, patrimonio y zonas turísticas , ferias, congresos y eventos de personalidades (vips).

> *ASDT es una empresa con más de 10 años de experiencia nacional e internacional, especializada en el diseño, fabricación y despliegue de sistemas antidron basados en tecnología propia, cuyo software SENDES es clave en la protección aérea institucional en España.*

Consulta en nuestra web **asdt.eu** el detalle de todo en lo que podemos ayudarte y que medios y equipos tenemos para garantizarte la mejor protección.

SENDES Software

Para visualizar y gestionar el ecosistema de C-UAS, ASDT creó el software de tipo Mando y Control (C2), llamado SENDES. Este permite integraciones de dispositivos de terceros, funcionalidades avanzadas via mapas GIS.

Adicionalmente, para infraestructuras críticas, también está disponible la versión self-hosted.



Portable y autónomo

Para despliegues rápidos en eventos o áreas sensibles.

Estacionario y remoto

Instalado en infraestructuras críticas o edificios clave.

Integrado en vehículo

Para vigilancia móvil y unidades de patrulla.

Conectado y modular

Integrable con plataformas de mando y control existentes.

A nivel español, protegemos y damos servicio a Casa Real, Ministerio del Interior y Secretaría de Estado de Seguridad, Ejército del Aire, Policía Nacional, Guardia Real, Guardia Civil, y grandes empresas como Telefónica Ingeniería de Seguridad, Repsol, SCH, BBVA, Prosegur, Iberdrola, Seat, dando también protección a todos los estadios de futbol de primera división de la Liga Española de Fútbol y a monumentos o espacios emblemáticos como la Sagrada Familia o Montserrat.

ASDT Corporation y sus productos de hardware y software, de uso civil, están reconocidos entre los mejores a nivel nacional en cuanto a neutralización y detección, resultando altamente competitivos tanto a nivel nacional como internacional.

+516K
Drones detectados

Más de 10 años asegurando el espacio aéreo de infraestructuras críticas

Recomendación de **mantenimiento**

El mantenimiento regular y oficial de los sistemas de detección y neutralización de drones es fundamental para garantizar su seguridad, maximizar su eficiencia y prolongar la vida útil de los equipos, así como para mantenerlos actualizados en un sector que evoluciona y cambia cada día.

El mantenimiento oficial que ofrece ASDT ha sido diseñado para preservar la funcionalidad y fiabilidad de los sistemas garantizando su seguridad. Los sistemas antidron son equipos técnicos de seguridad que deben utilizarse de forma correcta; por ello, es imprescindible que el operador conozca sus funcionalidades y disponga de nociones básicas de su uso .

En ASDT nos encargamos de todo este proceso, acompañándole en la puesta en marcha y en el uso de los sistemas, facilitando la formación necesaria y poniendo a su disposición un equipo técnico especializado para resolver cualquier duda.

ASDT ofrece tres planes de mantenimiento, orientados a alargar la vida útil de los sistemas, maximizar su efectividad y rendimiento, y manteniéndolos actualizados con las últimas tecnologías para detectar y neutralizar drones de última generación que aparecen en el mercado día tras día.

Además, ASDT proporciona un servicio de mantenimiento integral realizado por un equipo técnico altamente cualificado, que utiliza exclusivamente piezas homologadas y originales de máxima fiabilidad.

Este enfoque garantiza no solo la protección de la inversión de nuestros clientes, sino también la máxima seguridad y operatividad de los sistemas. Puede escoger entre el plan Básico, Avanzado o Premium, según sus necesidades y la criticidad de la infraestructura que deba proteger. No obstante, en infraestructuras de alta criticidad, ASDT únicamente recomienda y ofrece el servicio de mantenimiento más completo disponible.

1. Tipos de planes

COBERTURA	BÁSICO	AVANZADO	PREMIUM
ASISTENCIA			
Asistencia en consulta y formación remota	V	V	V
Asistencia técnica y de resolución de incidencias remota	V	V	V
Sistema de ticketing para la apertura de incidencias	V	V	V
Tiempo medio de respuesta (MTTA) ante la apertura de un ticket	72h	72h	8h
Tiempo medio de sustitución del equipo en caso de fallo general del sistema *(distribuidor)** (1)	20 días	8 días	24-48h
Tiempo medio de reparación del equipo (MTTR) *(ASDT)** (2)	30 días	20 dias	8 dias
Visita a la instalación	3/año	5/año	11/año
MANTENIMIENTO PREVENTIVO			
Limpieza, inspección y comprobaciones, anual *(distribuidor)*	V	V	V
MANTENIMIENTO CORRECTIVO			
Recalibraciones, anual *(ASDT)*	V	V	V
Reposición componentes *(ASDT)*	—	V	V
Reposición componentes críticos *(ASDT)*	—	—	V
ACTUALIZACIÓN*			
Hardware	—	—	V
Firmware	—	—	V
SENDES Gate - SAAS	V	V	V
SENDES Gate - Self Hosted	—	—	V

***ACTUALIZACIÓN**

Se incluyen las actualizaciones correctivas, de seguridad y de compatibilidad, así como las adaptaciones derivadas de cambios legales o normativos que afecten al funcionamiento del sistema. Las nuevas funcionalidades o mejoras evolutivas se presupuestarán aparte.

En el caso de servidores self-hosted, desplegados en la infraestructura del cliente, se requiere un plan Premium y cualquier desarrollo adicional a demanda deberá cotizarse por separado.

1 aportando el sistema de repuesto que tiene que tener el distribuidor.*
2 sin tener en cuenta tiempo de transporte y distribución.*

2. Precios

sistema	básico	avanzado	premium
DAU K10 FULL	4.000 €	8.000 €	10.000 €
SJ-90 ADV	2.000 €	5.000 €	6.000 €
SJ-360 ADV	1.500 €	3.000 €	3.500 €
SJ-Box y HD03	1.000 €	2.000 €	2.500 €
SENDESCOPE FULL	3.000 €	5.000 €	6.000 €
Servidor aislado	No disponible	No disponible	5.000€

Notas

Los precios indicados son anuales. Al tratarse de una modalidad de facturación anual, se aplica un descuento del 20% sobre el precio equivalente mensual. Los precios y descuentos son válidos para el año 2026 y, en su defecto, estarán sujetos a un incremento anual conforme al IPC.

Estos precios solo son válidos en caso de contratación en el momento de la compra de los equipos. Transcurrido dicho momento, se aplicará un recargo sobre las tarifas indicadas. A partir de los 24 meses, será obligatorio contratar un plan de mantenimiento específico por cada equipo, y ASDT se reserva el derecho de no ofrecer servicio de mantenimiento.

La modalidad de pago es anual. El precio anual incluye un descuento del 20% respecto al importe total resultante de la facturación mensual.

Descuentos por volumen: A partir de cuatro equipos instalados en una misma ubicación, se aplicará un descuento adicional en la tarifa, en función del volumen de sistemas.

Gastos no incluidos y validez de las tarifas: Los precios indicados son válidos exclusivamente para la península. En el caso de Islas Baleares, Islas Canarias, Europa, América Latina o el resto del mundo, será necesaria una cotización adicional que no incluye gastos de viaje, dietas, transporte de los equipos ni otros gastos ad hoc derivados de cada instalación.

Garantía: Los equipos cuentan con una garantía de un año. En caso de manipulación no autorizada o uso indebido de los equipos, la garantía quedará automáticamente anulada. Para más detalles, consulte las especificaciones de la garantía en el anexo correspondiente

Glosario y especificaciones

El servicio de soporte y mantenimiento se estructura conforme a una tipología de mantenimiento claramente definida, a un sistema de clasificación de severidades de las incidencias y a un modelo de escalado operativo, todo ello orientado a garantizar la correcta operación, disponibilidad y fiabilidad de los sistemas.

En cuanto a la tipología de mantenimiento, se distinguen dos modalidades. El **mantenimiento preventivo**, a cargo del distribuidor oficial autorizado por parte de ASDT, comprende la limpieza en profundidad de los equipos, incluyendo los sistemas de ventilación, la electrónica y las conexiones, así como la inspección visual, la verificación eléctrica y electrónica de los distintos componentes, tales como módulos, antenas, fuentes de alimentación, cableado, conectores y red.

El **mantenimiento correctivo** incluye la recalibración de la electrónica de frecuencia, la realización de pruebas funcionales, la verificación y actualización del firmware cuando proceda y la emisión de un informe de estado con las correspondientes recomendaciones. Éste tiene como finalidad la resolución de incidencias y fallos detectados durante la operación. Este mantenimiento incluye el diagnóstico remoto mediante telemetría y análisis de logs, la intervención on-site con sustitución de módulos reemplazables cuando sea necesario o la intervención en taller para la realización de reparaciones mayores. El mantenimiento correctivo puede implicar la sustitución de componentes y consumibles conforme al plan contratado, la ejecución de pruebas posteriores a la reparación y la formalización del acta de cierre. El distribuidor autorizado llevará a cargo la sustitución de componentes básicos, como tornilleria, conectores, etc; mientras que la reposición de los componentes críticos y la recalibración de los sistemas, en caso de que sea necesario y así lo determinen el diagnóstico y las visitas de mantenimiento, se llevará a cabo por parte de ASDT.

Las **incidencias** se clasifican en distintos **niveles de severidad** en función de su impacto sobre la operación del sistema. Las incidencias de severidad S1, consideradas críticas, corresponden a situaciones de parada total del servicio, pérdida de capacidades críticas en operación o riesgo de seguridad inminente. Se incluyen en este nivel, entre otros supuestos, la inoperatividad de los equipos de detección o neutralización, la caída total del sistema C2, la no recepción o visualización de alarmas en tiempo real, así como la existencia de brechas o vulnerabilidades críticas. Las incidencias de severidad S2, clasificadas como altas, suponen una degradación severa del servicio que afecta a una parte relevante del sistema o a funciones clave, aunque permiten la continuidad operativa mediante soluciones alternativas temporales. Son ejemplos de este nivel la indisponibilidad de un sector o antena, la inestabilidad de las alertas o una latencia elevada. Las incidencias de severidad S3, consideradas medias, hacen referencia a degradaciones moderadas sin impacto crítico, que afectan a la calidad o eficiencia del sistema, pero permiten su operación. En este nivel se incluyen situaciones como rendimiento bajo, lecturas erráticas, errores puntuales en visualizaciones, incidencias en búsquedas o listados, procesos lentos, fallos en notificaciones no críticas, errores en exportaciones no urgentes, incidencias en auditoría o en logs secundarios y errores de compatibilidad con navegadores o clientes que dispongan de una alternativa operativa. Las incidencias de severidad S4, clasificadas como bajas, corresponden a peticiones menores, consultas, ajustes o mejoras planificables. Este nivel incluye cambios de configuración no urgentes, dudas de uso, ajustes de experiencia de usuario, altas o bajas de usuarios o roles siempre que no bloqueen la operación, cambios menores en plantillas de informes, mejoras u optimizaciones menores y evolutivos planificados, como la incorporación de nuevas funcionalidades. Los objetivos de servicio asociados a todos los niveles de severidad se aplican dentro de la ventana de soporte definida en el plan contratado.

La gestión de incidencias se articula mediante un modelo de escalado estructurado en tres niveles. El nivel N1 corresponde al Centro de Atención al Usuario, encargado de la recepción, registro y primera atención de las incidencias. El nivel N2 es asumido por técnicos especialistas, que intervienen cuando la incidencia requiere un mayor nivel de conocimiento técnico. El nivel N3 corresponde al taller o al área de ingeniería, responsable de las intervenciones de mayor complejidad y de las reparaciones que requieren análisis avanzado o actuación en laboratorio.

Términos y condiciones del servicio

Alcance del servicio

Las presentes condiciones regulan la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y garantía de los sistemas y equipos suministrados por ASDT Corporation S.L.U., de acuerdo con el plan contratado y dentro de los límites y exclusiones establecidos en el presente documento.

Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a garantizar los accesos necesarios a las instalaciones, así como a facilitar los permisos y las tareas de montaje y desmontaje que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio. Asimismo, deberá asegurar que las instalaciones reúnen las condiciones físicas adecuadas para la operación de los sistemas. El cliente deberá operar los equipos conforme a los manuales de uso proporcionados, quedando expresamente prohibida cualquier manipulación interna no autorizada de los mismos. Igualmente, será responsabilidad del cliente proporcionar conectividad, suministro eléctrico ade - cuado y designar un punto de contacto operativo para la gestión de incidencias.

Exclusiones y limitaciones del servicio

Quedan excluidos del alcance del servicio los daños derivados de manipulaciones no autorizadas de los equipos, así como los fallos provocados por software o hardware de terceros no homologados por ASDT. Del mismo modo, las intervenciones, sustituciones de componentes o piezas que no estén incluidas en el plan de mantenimiento contratado serán presupuestadas y facturadas de forma independiente, previa aceptación por parte del cliente.

Garantía y su relación con el mantenimiento

La garantía del fabricante se mantendrá vigente siempre que las intervenciones sobre los equipos sean realizadas por ASDT o por personal expresamente autorizado por ésta. Las baterías de los equipos podrán disponen de una cobertura de garantía limitada, de seis meses. El uso indebido de los equipos implicará la pérdida de la garantía, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, el uso continuado de equipos portátiles como si fueran estacionarios durante un periodo superior a setenta y dos horas consecutivas. Consultar condiciones de garantía en la página siguiente.

Propiedad intelectual y licencias

El firmware, las librerías, el software y equipos y sistemas de hardware, en general, todos los desarrollos tecnológicos asociados, así como los propios equipos, son propiedad exclusiva de ASDT. El cliente adquiere únicamente los derechos de uso necesarios para la operación de los sistemas conforme a lo establecido en el contrato, quedando prohibida cualquier reproducción, modificación o cesión no autorizada.

Confidencialidad, protección de datos y registros

El tratamiento de los datos se realizará de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos. Los registros de operación, telemetría y logs generados por los sistemas podrán ser utilizados por ASDT con fines de diagnóstico, mantenimiento, análisis de incidencias y mejora continua del servicio, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información.

Responsabilidad y limitación de daños

La responsabilidad directa de ASDT, derivada de la prestación del servicio, quedará limitada al importe anual efectivamente abonado por el cliente correspondiente al sistema afectado. En ningún caso ASDT será responsable de daños indirectos, incidentales, consecuenciales o por lucro cesante. Asimismo, quedarán excluidos los incumplimientos o retrasos derivados de eventos fuera del control razonable de ASDT, tales como huelgas, cierres y retrasos de fronteras y aduanas catástrofes naturales, conflictos, disposiciones administrativas u otras causas de fuerza mayor.

Proceso operativo de soporte

El soporte se iniciará mediante la apertura de un ticket a través de correo electrónico, portal de soporte o vía telefónica, generándose un acuse de recibo y un número de caso. A continuación, se realizará un diagnóstico remoto mediante telemetría, análisis de logs y pruebas guiadas. Cuando resulte necesario, se llevará a cabo una intervención on-site, que podrá incluir la sustitución de módulos, calibraciones y ajustes. En caso de reparaciones mayores, se procederá a la intervención en taller, que comprenderá la retirada o recogida del equipo, la reparación, la realización de pruebas y el retorno del mismo. El servicio se cerrará mediante un acta de conformidad, un informe técnico y, en su caso, recomendaciones operativas. En incidencias de severidad S1 y S2 se realizará un análisis con la definición de medidas preventivas.

Otras disposiciones

Las piezas retiradas durante las intervenciones pasarán a ser propiedad de ASDT, quien podrá destinarlas a peritaje técnico y a su posterior disposición segura conforme a la normativa aplicable.

Garantía

La garantía de los sistemas suministrados por ASDT Corporation S.L.U. tiene un plazo de vigencia de doce meses a contar desde la fecha de entrega del sistema, con independencia de la fecha efectiva de instalación. En el caso de los sistemas portátiles o de mano, las baterías, al considerarse elementos consumibles, disponen de un plazo de garantía específico de seis meses.

La garantía cubre los principales componentes del sistema, incluyendo los armarios de electrónica, los sistemas de procesamiento tales como ordenadores y placas de control, los sistemas de comunicación como routers y switches, los amplificadores de frecuencia, los módulos de decodificación y descifrado, las fuentes de alimentación, cargadores, conectores y cableado, los sistemas de amplificación y filtrado de señal, así como las antenas omnidireccionales y/o direccionales suministradas por ASDT.

Durante el período de vigencia de la garantía, ASDT garantiza la disponibilidad de las piezas necesarias para la reparación de los equipos afectados. Una vez finalizado dicho período, no se garantiza la disponibilidad de repuestos idénticos a los originales; no obstante, en caso necesario, se emplearán componentes de calidad igual o superior, asegurando en todo momento el mantenimiento de las funcionalidades del sistema.

La garantía quedará automáticamente anulada en aquellos supuestos en los que se detecte un uso inadecuado del sistema o distinto al indicado por ASDT, así como en caso de modificaciones, aperturas o reparaciones realizadas por personal no autorizado. Asimismo, se excluyen de la cobertura los daños externos derivados de accidentes, negligencia, condiciones climáticas extremas o actos vandálicos, los daños producidos durante transportes no gestionados por ASDT que no hayan sido comunicados de forma oportuna, las instalaciones no realizadas por técnicos autorizados y el uso de componentes o cableado no suministrados ni expresamente autorizados por ASDT.

El proceso de reclamación de garantía se iniciará mediante la comunicación de la incidencia a la dirección de correo electrónico support@asdt.eu, recomendándose informar simultáneamente a la persona de contacto designada por ASDT. Tras la recepción de la notificación, se llevará a cabo un diagnóstico remoto inicial y, si procede, se solicitará el envío del equipo a fábrica para su evaluación. ASDT realizará una evaluación técnica del defecto con el fin de determinar si éste se encuentra cubierto por la garantía. En caso afirmativo, se procederá a la reparación o sustitución del equipo conforme a los términos de la garantía. En caso de no estar cubierta la incidencia, se emitirá el correspondiente informe técnico, junto con un presupuesto detallado y un plazo estimado de actuación.

Responsabilidades del distribuidor

Los contratos de mantenimiento se contabilizarán de forma independiente por cada equipo adquirido, debiendo especificarse de manera expresa el tipo de plan contratado para cada unidad, el cual quedará vinculado de forma única e intransferible al número de serie del equipo. Cualquier modificación posterior del plan contratado deberá contar con la aprobación expresa y por escrito de ASDT.

La contratación del mantenimiento deberá formalizarse con anterioridad a la recepción del equipo por parte del cliente final, o antes de su instalación en el caso de equipos estacionarios. En caso de contratación para equipos ya instalados, se aplicará un recargo por equipo proporcional al tiempo de uso, calculado según tarifa vigente de ASDT, con un límite máximo de antigüedad de dos (2) años desde la fecha de instalación.

El distribuidor deberá disponer de un stock mínimo de equipos de repuesto que permita garantizar los tiempos de respuesta establecidos en el contrato de mantenimiento, en función de la tipología de contrato y del grado de afectación a la operatividad del cliente final. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la suspensión o resolución del contrato de mantenimiento por parte de ASDT.

El número de equipos de repuesto no será inferior al diez por ciento (10%) del total de equipos adquiridos por cada categoría de producto. ASDT suministrará dichos equipos de repuesto con un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre el precio de venta. Este descuento no será acumulable ni aplicable a otras condiciones comerciales del distribuidor.

En caso de incidencia, ésta deberá ser comunicada y gestionada exclusivamente a través del canal de servicio técnico establecido por ASDT, aportando una descripción clara, completa y veraz de los hechos, así como toda la información técnica relevante que facilite un diagnóstico rápido y eficaz del problema. El distribuidor y, en su caso, el cliente final, deberán colaborar activamente con ASDT en las tareas de diagnóstico, incluyendo la facilitación del acceso y la información necesaria para la realización de diagnósticos remotos cuando éstos sean técnicamente posibles.

La falta de utilización de los canales de servicio técnico establecidos, la omisión de información relevante o la negativa injustificada a colaborar en el diagnóstico remoto podrá suponer la demora en la atención de la incidencia y el incumplimiento de los plazos establecidos, así como la exclusión de determinadas coberturas del contrato de mantenimiento.

El distribuidor deberá notificar previamente a ASDT la realización de cualquier visita de mantenimiento preventivo o correctivo, así como de cualquier actuación de reparación sobre los equipos objeto del contrato. Dicha notificación deberá realizarse a través de los canales establecidos por ASDT, con la antelación mínima que se indique en los procedimientos internos vigentes, salvo en casos de emergencia debidamente justificados.

El distribuidor será responsable de la correcta ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones suministrados al cliente final, conforme a los procedimientos establecidos por ASDT, incluyendo labores de limpieza, inspección, comprobación y verificación funcional de todos los componentes del equipo. El mantenimiento preventivo deberá realizarse de forma documentada y complementada con recursos audiovisuales, conservando los registros de intervención durante un período mínimo de cinco (5) años.

Las visitas de mantenimiento se realizarán conforme a la periodicidad establecida en el plan contratado. ASDT podrá asumir directamente, o autorizar expresamente, aquellas actuaciones preventivas o correctivas que, por su complejidad técnica, no estén permitidas al distribuidor. En ningún caso el distribuidor podrá realizar intervenciones no autorizadas que afecten a la electrónica, firmware o configuración interna del equipo.

El distribuidor únicamente estará autorizado a realizar la reposición de componentes básicos definidos expresamente por ASDT en el manual técnico vigente. Cualquier intervención fuera de este alcance requerirá autorización previa y por escrito del servicio técnico de ASDT.

Todo el material necesario para el mantenimiento correctivo será suministrado exclusivamente por ASDT o por terceros previamente autorizados por su servicio técnico. El uso de material no autorizado supondrá la pérdida automática de la garantía y la exención de responsabilidad de ASDT.

El distribuidor será responsable de la formación inicial del cliente final en el uso del sistema de atención al cliente y en los protocolos de actuación ante incidencias. ASDT formará previamente al distribuidor y le proporcionará la documentación oficial correspondiente. El distribuidor deberá acreditar documentalmente la correcta formación del cliente final cuando ASDT lo requiera.

Tanto el distribuidor como el cliente final deberán utilizar y manipular los equipos exclusivamente conforme a lo establecido en el contrato de compra, el contrato de mantenimiento, el manual de usuario y las instrucciones técnicas proporcionadas por ASDT. Cualquier actuación contraria a dichas instrucciones, incluyendo —a título enunciativo— la apertura no autorizada del equipo o la exposición de componentes electrónicos, implicará la pérdida inmediata de la garantía y la liberación de ASDT de cualquier obligación derivada del contrato de mantenimiento asociado.

El distribuidor deberá documentar mediante fotografías el estado y la correcta instalación de los equipos, como mínimo, en los siguientes momentos: recepción del equipo, instalación inicial y cualquier intervención relevante posterior. Se permitirá la censura u ocultación de información sensible de la instalación cuando así lo requiera el cliente final, siempre que dicha censura no impida la verificación del correcto estado, instalación y configuración del equipo.

Los documentos acreditativos, así como las fotografías de los equipos e instalaciones, deberán remitirse a ASDT a través de los medios, formatos y plazos establecidos, formando parte del expediente técnico del equipo asociado a su número de serie. La falta de envío, el envío fuera de plazo o la documentación incompleta o insuficiente podrá dar lugar a la exclusión de determinadas coberturas del contrato de mantenimiento, así como a la limitación o exención de responsabilidades por parte de ASDT.

ASDT podrá asistir, total o parcialmente, a las visitas de mantenimiento preventivo realizadas por el distribuidor siempre que lo considere oportuno, con el fin de supervisar y auditar las actuaciones efectuadas. Asimismo, el distribuidor acompañará a ASDT, en la medida de lo posible y previa coordinación, en aquellas visitas de mantenimiento preventivo o correctivo que deban ser realizadas directamente por ASDT, con el objetivo de garantizar la transparencia, la correcta coordinación operativa y la auditoría complementaria de los trabajos realizados.

Cláusulas adicionales:

ASDT se reserva el derecho de auditar, directamente o a través de terceros, el cumplimiento por parte del distribuidor de las obligaciones de mantenimiento y stock de repuestos.

ASDT no será responsable de daños indirectos, lucro cesante o pérdidas derivadas de un uso indebido, mantenimiento inco - rrecto o intervenciones no autorizadas por parte del distribuidor o del cliente final.

El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones establecidas permitirá a ASDT resolver el contrato de mantenimiento de forma unilateral, sin perjuicio de otras acciones legales.

Confidencial: © ASDT Corporation, S.L.U