

Servicios de Soporte	Descripcion	PLAN DE SOPORTE			
		Basic Support	Advanced Support	Managed Services Support	Premium Support
Via de Contacto Habilitadas con Centro de Asistencia & Soporte (CAS)	Via de comunicación habilitadas para acceder a nuestro servicio de Soporte Tecnico Especializado	Correo electronico y Portal Web (CAS)	Correo electronico, Portal Web (CAS) y WhatsApp	Correo electronico, Portal Web (CAS), Telefonico y WhatsApp con TAM.	Correo electronico, Portal Web (CAS), Telefonico y WhatsApp con TAM. Chat dentro de CAS.
Acceso telefonico a Xpears Support (5x8)	El soporte telefónico para los clientes de Xpears.com le permite ponerse en contacto con el Centro de Asistencia y Soporte (CAS) ante cualquier problema que tenga durante el horario laboral, todos los días del año.	No	Si	Si	Si
Acceso telefonico a Xpears Support (7x24)	El soporte telefónico para los clientes de Xpears.com le permite ponerse en contacto con el Centro de Asistencia y Soporte (CAS) ante cualquier problema que tenga durante las 24 horas, todos los días del año.	No	No	No	Si
Notificaciones y Alertas Proactivas	Xpears evalúa las amenazas informáticas, como virus, gusanos, troyanos y macros, las categoriza de acuerdo a al nivel de riesgo que aplica el fabricante para cada caso y envía alertas. Lo mismo se aplica a notificaciones de productos y soluciones de cada Fabricante. Estas notificaciones se envían a las direcciones de correo electronico declaradas por el cliente en los contactos designados.	Si	Si	Si	Si
Contactos designados	El cliente que adquiere los servicios debe registrar a los miembros del personal como "Contactos designados" para que actúen como enlace con el personal de Servicios de soporte de Xpears. La cantidad de contactos designados que puede elegir difiere en función de las ofertas de servicio de soporte que haya adquirido.	Si	Si	Si	Si
Prioridad en la cola de llamadas	Esta prioridad de respuesta ofrece acceso directo prioritario a técnicos de soporte avanzado y con mayor experiencia en Soluciones Sophos.	-	-	Si	Si
Evaluacion de Conocimientos / Transfer Skill sobre Soluciones	Si consideramos que el contacto designado no tiene los conocimientos técnicos y de productos aplicables que se necesitan para ayudar a abordar el problema, podemos solicitarle que reemplace el contacto designado por otra persona que cuente con más conocimientos técnicos y de productos para ayudar a avanzar en el caso.	No	No	Incluido	Incluido
Plan de Soporte	Entre los servicios proactivos que ofrece Xpears Services se encuentra una reunión semestral entre el TAM y los contactos designados por el cliente. El objetivo de estas reuniones es establecer planes de acción proactiva y para satisfacer las necesidades del cliente.	No	No	Incluido	Incluido
Technical Account Manager (TAM) designado	A fin de establecer una correcta comunicacion entre el cliente y Xpears, se establece un recurso designado focalizado en el interés del cliente y respaldado por un equipo remoto de expertos de soporte avanzado. Este Technical Account Manager sera el responsable de las acciones tecnicas que se apliquen sobre la cuenta.	-	-	Si	Si
Acceso a Soporte Remoto	Para ayudarlo a resolver problemas técnicos, Xpears le ofrece diagnósticos y soluciones de problemas de forma remota. El servicio consta del consumo de horas de acceso remoto mediante "tarjetas prepagas". Una vez consumido el tiempo de cada tarjeta, el cliente podrá adquirir mas horas segun las necesidades de su negocio. Estas tarjetas tienen una fecha de vencimiento que coinciden con la fecha en la que caduca el mantenimiento de soporte de las licencias adquiridas por el cliente. Antes de implementar el acceso remoto, es necesario que el cliente exprese su consentimiento con los términos del servicio.	A criterio del Ingeniero a cargo de cada caso de Soporte, según criticidad. No aplica Upgrade, Migracion o Instalacion de la solucion	A criterio del Ingeniero a cargo de cada caso de Soporte, según criticidad. No aplica Upgrade, Migracion o Instalacion de la solucion	Servicio Administrado.No aplica Upgrade, Migracion o Instalacion de la solucion	Incluido, aplica tambien a Upgrade, Migracion o Instalacion de la solucion
Commercial Account Manager (CAM) designado	A fin de establecer una correcta comunicacion entre el cliente y Xpears, se establece un recurso designado focalizado en el interés del cliente y respaldado por un equipo remoto de expertos de soporte avanzado. Este Commercial Account Manager sera el responsable de supervisar la calidad y satisfaccion del cliente sobre la asistencia ofrecida.	-	Si	Si	Si