

XPEARS

IT dónde y cómo
quieras

Servicios Profesionales de Soporte Técnico

Manual de Uso

Managed Services Support

Trellix

Contenido

Descripción General	3
Misión	3
Objetivo de este Manual	3
Modificaciones de este Manual.....	3
Información adicional.....	3
Managed Services Support	4
Requisitos del Mantenimiento.....	4
Alcances y Condiciones de Managed Services Support.....	5
Servicios incluidos en Managed Services Support	7
Servicios INCLUIDOS	7
Objetivo de respuesta de severidad 1 tras confirmación.....	7
Soporte de Incidencias y Remediación de Amenazas Remoto.....	8
Reportes Mensuales, Notificaciones y Alertas Proactivas.....	9
Acceso a Soporte Remoto	10
Evaluación de Conocimientos / Transfer Skill sobre soluciones.....	10
Commercial Account Manager (CAM) designado	11
Plan de Soporte de Cuenta (Personalizado por TAM)	11
Como acceder a nuestros Servicios Profesionales de Soporte Técnico.....	12
Información General.....	12
Opciones de Autoservicio	11
Correo electrónico: Como crear un Caso.....	13
Managed Services Support: Procesos de Atención	14
Matriz Tiempos de Respuesta	17

Descripción General

Misión

Los Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services están comprometidos a responder rápidamente a sus consultas. Le ayudaremos a garantizar que los entornos de IT, incluida la infraestructura, la información y las interacciones, permanezcan protegidos, disponibles y en cumplimiento de las normas en todo momento. Nos enfocamos principalmente en permitirle aprovechar la funcionalidad operativa de las soluciones de TRELIX al proporcionarle herramientas, recursos y asistencia técnica.

Objetivo de este Manual

Este manual proporciona una descripción general y alcances del Servicio Managed Services Support, el cual compone uno de los Servicios Profesionales de Soporte Técnico ofrecidos por Xpears Services sobre soluciones de TRELIX e información sobre la oferta de estos servicios.

Modificaciones de este Manual

Xpears Services se reserva el derecho de modificar este manual y las políticas incluidas en él o a las que se hace referencia en él en cualquier momento. Las revisiones futuras del manual de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services se publicarán en las páginas de soporte técnico de la página web de Xpears Services

Información adicional

El presente manual se basa en información propia, el cual describe procesos y procedimientos que se aplican a los Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services. Estos servicios se prestan conforme a los términos y las condiciones que se contemplan en un certificado o un acuerdo de Servicios cumplimentado manualmente, según corresponda: la política de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services y políticas de soporte empresarial de TRELIX. Cualquier término utilizado en este Manual de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services debe tener el significado establecido en el certificado, el acuerdo de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services, la política de soporte técnico empresarial de TRELIX. Tenga en cuenta que Xpears Services pueden actualizar periódicamente el presente Manual y se publicaran las actualizaciones en la página web de Xpears Services

Managed Services Support

Managed Services Support proporciona servicios de soporte técnico de alto nivel, administrando de manera remota las soluciones de TRELIX dentro de la infraestructura IT de aquellas empresas con tolerancia mínima a interrupciones del servicio o poco personal IT para dedicar en la administración de los productos. Esto otorga una calidad de servicio y nivel de respuesta mayor a las opciones de soporte anteriormente mencionadas.

Managed Services Support integra las opciones de soporte técnico de Basic y Advanced Support, exceptuando las visitas on site, tanto reactivas como proactivas. En el caso de ser necesarias, se considera como un opcional y tienen un costo adicional al abono de este servicio. Esta opción de soporte caduca cuando las licencias adquiridas vencen su mantenimiento

Requisitos del Mantenimiento

Managed Services Support es un servicio profesional incluido en las licencias de Soluciones TRELIX adquiridas exclusivamente a distribuidores/socios autorizados.

En el momento que Ud. recibe el certificado de licencias de sus productos TRELIX , también recibirá el acuerdo de los Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services , el cual le detallará los pasos para activar su servicio de Managed Services Support. A fin de ofrecerle un servicio de pronta respuesta, nos pondremos en contacto a fin de solicitarle la siguiente información para actualizar o dar de alta en nuestros registros. En este contacto se solicitará:

- Razón Social / Empresa
- Nombre y Apellido de los Contactos Designados
- Dirección de Email de los Contactos Designados
- Número de Teléfono de los Contactos Designados
- En caso de que tenga el beneficio de Tarjetas Xpears Services ¹ de Asistencia Remota, se solicitará el/los código/s.

Una vez ingresados estos datos en nuestros registros, recibirá un correo de bienvenida a nuestro Centro de Asistencia y Soporte (CAS).

¹Estas Tarjetas se podrán adquirir a un valor preferencial. Consulte con nuestro equipo de Ventas para más información.

Alcances y Condiciones de Managed Services Support

Los Clientes de Managed Services Support de Xpears Services tienen derecho a recibir soporte telefónico, **vía email al correo electrónico soporte@help-manager.com y vía web, accediendo a nuestro portal web del Centro de Asistencia y Soporte** (desde ahora se lo nombrará por sus siglas: CAS) en la URL <https://cas.help-manager.tech/>, de Lunes a Viernes de 9 AM a 18 PM ⁵.

Este servicio no tiene como objetivo reemplazar a los administradores IT de la compañía, sino de ofrecer servicios proactivos sobre las soluciones TRELIX adquiridas por el cliente.

Xpears Services se toma el derecho de asignar y/o sugerir tareas proactivas a los contactos asignados o administradores IT de la empresa cliente para un mejor uso de las soluciones TRELIX adquiridas, basándose exclusivamente a las mejores prácticas de uso (Best Practices) publicadas por TRELIX en su sitio de Soporte Empresarial o casos de éxitos obtenidos por nuestros ingenieros.

El gerenciamiento de los productos TRELIX soportados y adquiridos se realizan exclusivamente y sin excepción sobre entorno de servidores que administran estas soluciones.

No está incluido el gerenciamiento de las soluciones TRELIX soportadas y adquiridas por el cliente a nivel de Desktops, Dispositivos Móviles o Puntos Finales. En caso que el cliente desee este tipo de gerenciamiento deberá contactarse con su Commercial Account Manager (CAM) designado.

El cliente deberá considerar los siguientes puntos en el momento de adquirir el contrato de Managed Services Support, previa aceptación y entrega por parte de Xpears Services de nuestro contrato de Privacidad:

- Configuración de Notificaciones en las soluciones TRELIX soportadas y adquiridas por el cliente para ser enviadas vía correo electrónico y/o SMNP a nuestro CAS.
- Instalación de Agente de Asistencia Remota para una rápida resolución en el caso que se amerite.
- Número de Teléfono directo y/o teléfono celular de o los contactos asignados para una rápida atención.

¹**Nivel 1:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente, conocido como **Front Line**. **Nivel 2:** Este es el nivel de soporte más avanzado que Nivel 1, el cual será asistido por ingenieros especializados en los productos afectados al soporte. **Nivel 3:** Este es el nivel de soporte más avanzado que Nivel 2, en el cual intervienen ingenieros especializados en los productos afectados al soporte directamente del fabricante. En el caso del servicio de Managed Services Support, se elevará el caso con el ID de soporte del cliente final para un seguimiento por parte del mismo.

³ El horario de atención corresponde de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:00 PM horario de Argentina (-3 GMT). El servicio detallado se rige en los días laborables de la República Argentina. Xpears Services no atenderá al público los feriados nacionales de la República Argentina sitios en la [página web del Ministerio del Interior y Transporte](#).

Actualizaciones y Hotfixs de Producto

Según la etapa del ciclo de vida en la que se encuentre el Software, el Cliente recibirá o tendrá acceso a las Reparaciones de Errores (Bug Fixes) y los Parches (Patches) para solucionar Problemas del Software para resolver un problema específico del Cliente mientras que su contrato de mantenimiento con el fabricante este vigente. Xpears Services no distribuye ni desarrolla actualización o parches de productos. Solo sugerirá o solicitará al cliente si el problema lo considera.

Xpears Services se compromete a notificar a sus clientes vía email, de actualizaciones y/o Parches de las soluciones TRELIX que adquirió el cliente. También tendrán acceso a alertas y notificaciones proactivas de las soluciones de TRELIX que adquirieron.

Contactos Designados

El Cliente tiene derecho a designar hasta cuatro (4) Contactos Designados por título de Software de TRELIX que tiene su acuerdo de mantenimiento vigente.

Servicios incluidos en Managed Services Support

Managed Services Support incluye los siguientes ítems y opcionales en los cuales podrá adquirir por separado o actualizar su servicio a Premium Support. Consulte con nuestro equipo de Ventas para más información.

Nota: Si existiese la necesidad por parte del cliente de acceder a los servicios de Advanced Support (downgrade de servicio) contratados, Xpears Services no reembolsará el costo del servicio ni en efectivo ni con otros servicios que ofrece Xpears Services.

El cliente podrá hacer un downgrade del servicio una vez concluido el periodo del acuerdo de soporte de las licencias de sus productos TRELIX.

Servicios INCLUIDOS

Objetivo de respuesta de severidad 1 tras confirmación



“Gravedad 1” o “Nivel de gravedad 1” significa que ocurrió un problema que no cuenta con una solución alternativa inmediatamente disponible en una de las siguientes situaciones:

- Su servidor de producción u otro sistema de uso crítico no funciona o tuvo una pérdida de servicio considerable o
- Una parte sustancial de los datos de uso crítico están en riesgo considerable de pérdida o daño.

Xpears Services se compromete a **Tomar contacto con el cliente dentro de las 30 (treinta) minutos de recibido el caso dentro del Horario Laboral³ y días hábiles³.**

Debido a que el servicio de Managed Services Support se trata de un gerenciamiento de las soluciones TRELIX adquiridas por la empresa cliente, **en caso de detectar un problema de Gravedad 1, Xpears Services se toma el derecho de acceder remotamente para realizar la asistencia conveniente al caso, previa comunicación a los administradores IT y/o contactos asignados por el cliente.**

En caso de que desee seguir el caso con el ingeniero de Xpears Services asignado, se volverá asistir en el caso en el **próximo día hábil⁵ con el nivel de prioridad que requiera el caso.** Si de lo contrario, el cliente desee seguir el caso fuera del horario de atención de nuestro CAS, será sujeto a disponibilidad del técnico de Xpears Services asignado y tendrá un costo adicional por este servicio de asistencia.

Nivel 1: Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente, conocido como **Front Line**. **Nivel 2:** Este es el nivel de soporte más avanzado que Nivel 1, el cual será asistido por ingenieros especializados en los productos afectados al soporte. **Nivel 3:** Este es el nivel de soporte más avanzado que Nivel 2, en el cual intervienen ingenieros especializados en los productos afectados al soporte directamente del fabricante. En el caso del servicio de Managed Services Support, se elevará el caso con el ID de soporte del cliente final para un seguimiento por parte del mismo.

³ El horario de atención corresponde de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:00 PM horario de Argentina (-3 GMT). El servicio detallado se rige en los días laborables de la República Argentina. Xpears Services no atenderá al público los feriados nacionales de la República Argentina sitios en la [página web del Ministerio del Interior y Transporte](#).

Soporte de Incidencias y Remediación de Amenazas Remoto



En el caso de detectar incidencia de amenazas o infecciones en el cliente, se realizará la asistencia en la recolección de muestras y/o remoción de manera **remota**. Esto incluye la elevación del caso y muestras a los laboratorios de TRELLIX.

Debido a que el servicio de Managed Services Support se trata de un gerenciamiento de las soluciones TRELLIX adquiridas por la empresa cliente, **en caso de detectar una incidencia de amenazas o infecciones en el cliente, Xpears Services se compromete a contactarse con los administradores IT y/o contactos asignados por el cliente a “mejor esfuerzo”**. Esto comprende a la disponibilidad de los ingenieros de Soporte Técnico de Xpears Services disponibles en ese momento.

Esto incluye:

- El compromiso a **tomar contacto con el cliente dentro de un lapso de 30 (treinta) minutos de recibido el caso dentro del Horario Laboral⁶**. En el caso que las tareas necesiten realizarse fuera de horario, **se deberá contactar con su Commercial Account Manager (CAM) designado, ya que las acciones fuera de horario tienen un costo adicional**.
- El Soporte de Incidencias y Remediación de Amenazas Remoto **solo se aplica sobre los sistemas protegidos** por TRELLIX Endpoint Protection o TRELLIX Endpoint Security administrado por Xpears Services.
- Revisión de situación, planeamiento de tareas, acciones de contención y remediación de manera conjunta con el personal de sistemas y/o mesa de ayuda de la compañía. Se solicitará para una rápida acción y remediación, interactuar con el personal asignado de la empresa.
- Incluye el envío de muestras a TRELLIX Security Response, en el caso de sospechas de infección de nuevas amenazas o nuevas variantes.
- Envío de información técnica acerca del incidente al finalizar y remediar la infección detectada. Esto es solo un documento informativo de los pasos realizados y su resolución, no tiene carácter de documentación forense. En caso de necesitarlo, **se deberá contactar con su Commercial Account Manager (CAM) designado, ya que la creación de este tipo de documentación tiene un costo adicional**.

No se incluye:

- En el caso que la amenaza detectada explote una vulnerabilidad y esta es remediada por el fabricante del software, **los ingenieros de Soporte Técnico de Xpears Services no realizarán la implementación de dicho parche o service pack sobre los sistemas afectados.** Esto deberá ser aplicado por el personal de sistemas y/o mesa de ayuda de la empresa.
- En el caso de infección de Ransomware, **Xpears Services no realiza tareas de recuperación de archivos encriptados y/o adulterados.** Se recomienda a fin de evitar estos casos, realizar respaldos con software de backup sobre los equipos críticos.
- En el caso de detectar ataques y/o propagación utilizando los recursos de red de la empresa, Xpears Services no tomara control ni aplicara cambios de configuración sobre dispositivos de red como Firewall, IPS, Routers y/o Access Points. **Soporte Técnico de Xpears Services indicara que deberá aplicar o cambiar sobre estos equipos, pero no tomara control ni acceso alguno.**

Reportes Mensuales, Notificaciones y Alertas Proactivas



Xpears Services evalúa las amenazas informáticas, como virus, gusanos, troyanos y macros, las categoriza de acuerdo con el nivel de riesgo que aplica TRELIX para cada caso y envía alertas. Lo mismo se aplica a notificaciones de productos y soluciones de TRELIX. Estas notificaciones se envían a las direcciones de correo electrónico declaradas por el cliente en los contactos designados incluidos en su servicio de Managed Services Support.

Managed Services Support ofrece mensualmente la entrega de 1 (uno) documento técnico, detallando eventos y otras novedades de su entorno respaldado con TRELIX Endpoint Protection / TRELIX Endpoint Security.

Acceso a Soporte Remoto



Para ayudarlo a resolver problemas técnicos, Xpears Services le ofrece diagnósticos y soluciones de problemas de forma remota.

Para los clientes que tiene el servicio de Managed Services Support, **este servicio está incluido. Xpears Services se toma el derecho de acceder remotamente para realizar la asistencia conveniente al caso, previa comunicación a los administradores IT y/o contactos asignados por el cliente.**

Nota: El horario de atención de asistencia remota para los servicios de Managed Support es de 9:00 AM a 17:00 PM ³ sin excepción. En caso de que el cliente con servicio de Managed Support requiera asistencia remota fuera de este horario, se deberá contactar con su Commercial Account Manager (CAM) designado.

Evaluación de Conocimientos / Transfer Skill sobre soluciones



Para facilitarle la prestación de servicios de soporte, los contactos designados deben tener conocimientos técnicos y de productos relacionados que sean necesarios para ayudar a resolver adecuadamente un caso. 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.

Si no cuenta con contactos designados disponibles durante el proceso de solución del problema, la capacidad de ayuda de Xpears Services se verá afectada negativamente. Cuando registra o escala su caso, puede identificar individuos específicos como sus contactos designados para ese caso. Por tal motivo, ofrecemos capacitación y cursos de aprendizaje que tratan la familiarización con el producto.

Para los clientes que tiene el servicio de Managed Support, **este servicio está incluido y corresponde a 1 (una) formación de hasta 6 (seis) horas anuales de Transfer Skill y/o Q&A. Esta formación se realizará de manera online y remota, previa coordinación con el cliente.**

³ El horario de atención corresponde de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:00 PM horario de Argentina (-3 GMT). El servicio detallado se rige en los días laborables de la República Argentina. Xpears Services no atenderá al público los feriados nacionales de la República Argentina sitios en la [página web del Ministerio del Interior y Transporte](#).

Commercial Account Manager (CAM) designado



A fin de establecer una correcta comunicación entre el cliente y Xpears Services, 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 será el responsable de supervisar la calidad y satisfacción del cliente sobre la asistencia ofrecida.

Plan de Soporte de Cuenta (Personalizado por TAM)



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.

Para los clientes que tiene el servicio de Managed Services Support, **este servicio incluye un Technical Account Manager (TAM)**. El Plan de Soporte de Cuenta será asignado y diseñado por el equipo de ingenieros calificados en las soluciones TRELIX adquiridas y soportadas.

Una vez desarrollado el Plan de Soporte de Cuenta se comunicará a los contactos asignados por el cliente su diseño y puesta en marcha.

Como acceder a nuestros Servicios Profesionales de Soporte Técnico

Información General

Los Servicios Profesionales de Soporte Técnico son contratados sobre Soluciones TRELLIX exclusivamente a Xpears Services y/o distribuidores/socios autorizados.

En el momento que Ud. recibe el certificado de licencias de sus productos TRELLIX , también recibirá el acuerdo de los Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services , el cual le detallará los pasos para activar su servicio de Soporte Técnico. A fin de ofrecerle un servicio de pronta respuesta, nos pondremos en contacto a fin de solicitarle la siguiente información para actualizar o dar de alta en nuestros registros. En este contacto se solicitará:

- Razón Social / Empresa
- Nombre y Apellido de los Contactos Designados
- Dirección de Email de los Contactos Designados
- Número de Teléfono de los Contactos Designados
- En caso de que no figure en nuestros registros, le solicitaremos el Certificado de Licencias de las soluciones TRELLIX que adquirió.

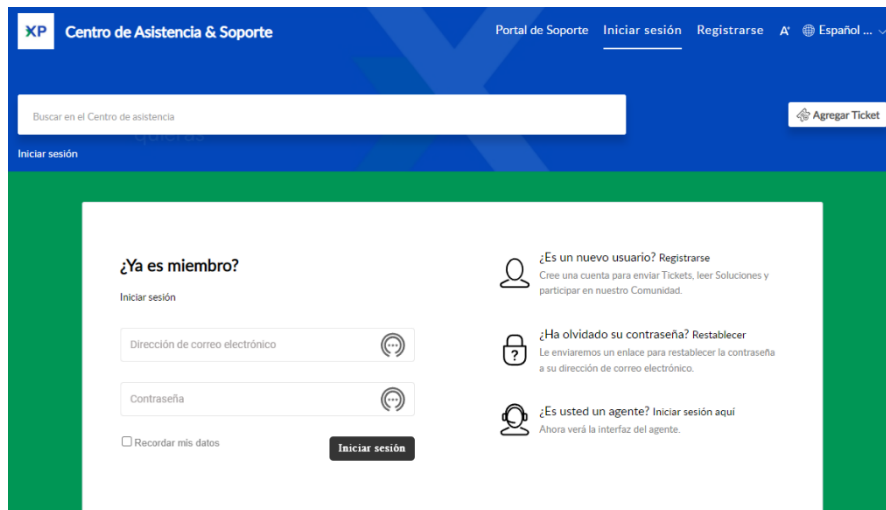
Una vez ingresados estos datos en nuestros registros, recibirá un correo de bienvenida a nuestro Centro de Asistencia y Soporte (CAS).

Opciones de Autoservicio

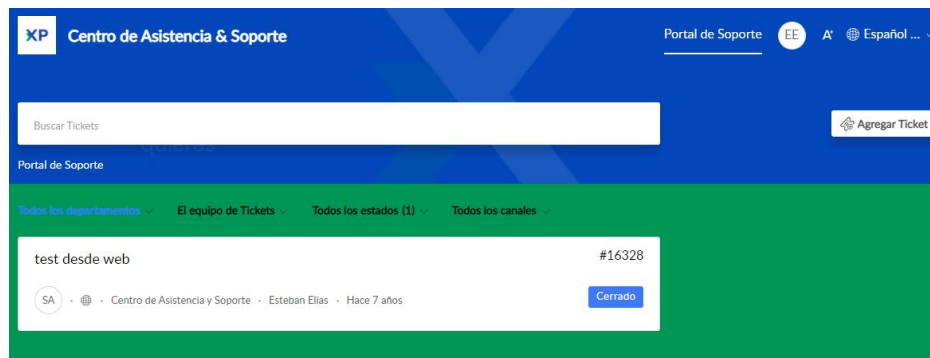
Todas las opciones de Servicios Profesionales de Soporte Técnico de Xpears Services ofrecen a los clientes las opciones de Autoservicio, las cuales se describen a continuación.

Portal del Centro de Asistencia y Soporte (CAS): Como crear un Caso

Nuestro [Centro de Asistencia y Soporte](#) (de ahora en más lo nombraremos CAS), es un sitio web interactivo y seguro que le permite comunicarse directamente con el equipo de ingenieros calificados de Xpears Services.



En este portal podrá iniciar solicitudes de asistencia, realizar su seguimiento, actualizar y cerrar tickets, como así también revisar casos que ya fueron cerrados y sus soluciones. En esta plataforma podrá administrar casos que se abrieron vía web, correo electrónico o por teléfono⁷. Puede acceder fácilmente a nuestro CAS desde la URL <https://cas.help-manager.tech>.



⁷ El acceso al nuestro Centro de Asistencia y Soporte vía telefónica es exclusiva para los Servicios Profesionales de Soporte Técnico que los incluya únicamente.

Una vez registrado dentro de nuestro portal CAS, podrá acceder al portal y crear sus propios casos.

Dentro del portal podrá acceder haciendo un clic sobre el link **Agregar Ticket**, dentro del Portal de Soporte



Una vez que accedió, se encontrara con la plantilla para crear su caso. Por favor tenga en cuenta estos consejos para crear de mejor manera el caso para facilitar la asistencia. Una vez completado todos los datos, haga un clic en **Enviar**.

Fabricante: Seleccione el fabricante del producto que adquirió y necesita asistencia.

Asunto: Ingrese un título que describa en pocas palabras el problema, como por ejemplo el texto del error que detecto.

Descripción: Describa el problema o consulta lo más detallado posible. Esto nos ayudara a entender el problema o duda y poder asistirlo de manera más rápida y efectiva.

Plataforma / Versión Plataforma: Seleccione el Sistema Operativo e ingrese la versión en la cual se reporta el problema o consulta.

Prioridad: Seleccione la Prioridad según el siguiente criterio:
Nivel 1: Problema con Pérdida Total del Servicio.
Nivel 2: Problema que aqueja una funcionalidad importante pero no existe caída del servicio.
Nivel 3: Ocurrió un problema que genera un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.
Nivel 4: Problema o Consulta que no aqueja al uso o funcionalidad del producto o sistemas.

Adjunto: Para otorgamos más información puede subir imágenes, impresiones de pantalla, logs, etc. Se excluye archivos infectados o sospechosos.

Una vez recibido y asignado a uno de los ingenieros, se enviará una notificación a su dirección de correo electrónico declarada en su alta de usuario en Xpears Services .com.

Sera notificado también cuando el ingeniero agregue comentarios o la solución al problema o consulta realizada.

Correo electrónico: Como crear un Caso

Las consultas también las podrá realizar por este medio, enviando un correo electrónico a la dirección soporte@help-manager.com.

En todos los casos, se solicitará la mayor información posible sobre la consulta o problema, en los siguientes formatos:

Título: Breve descripción o leyenda del error, para una fácil detección del correo / caso web.

Descripción: Describa lo mejor posible el problema o consulta. Puede incluir impresiones de pantalla (Screenshots) del error.

Datos:

- **Apellido y Nombre del contacto:** Quien está enviando esta consulta / problema.
- **Correo electrónico del contacto:** en el cual está registrado en nuestra plataforma. Si es su primera consulta, le solicitamos que sea una dirección de correo electrónico privada y no pública (por ejemplo, Gmail, Yahoo, etc.)
- **Nombre y versión del Producto:** Esta información la puede ver generalmente dentro de la consola de administración de las soluciones en la sección Help > About (Ayuda > Acerca de...)
- **Sistema Operativo y Versión:** Verifique en las propiedades del sistema estos datos.
- **Archivos Adjuntos:** Si es un usuario más avanzado y sabe cómo hacerlo, podrá adjuntar logs u otros archivos en formato .ZIP o .RAR que no superen los 10 MB.

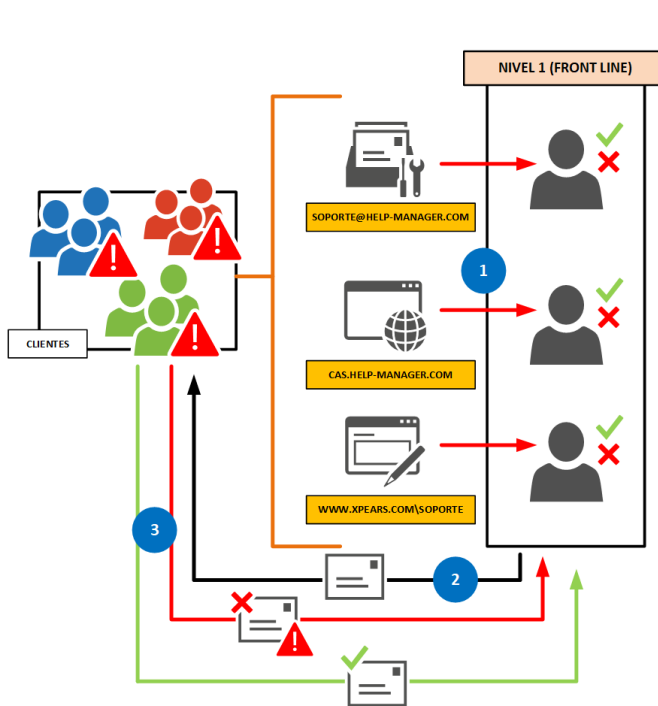
Nota: En los casos que detecte un archivo infectado o sospechoso de estarlo, no lo envíe adjunto al correo, ya que nuestro sistema puede quitar el adjunto por seguridad. Indique los demás datos, y nuestros ingenieros le indicaran la manera de subir el caso a Trellix Support para su análisis.

Una vez recibido el correo en nuestra plataforma se analizará el nivel de gravedad del caso y nos comunicaremos dentro de los tiempos de respuesta comprometidos.

El sistema le notificará cada paso del caso, el cual podrá seguir, actualizar e inclusive comunicarse con el ingeniero asignado desde nuestro Portal CAS (<https://cas.help-manager.tech>)

Managed Services Support: Procesos de Atención

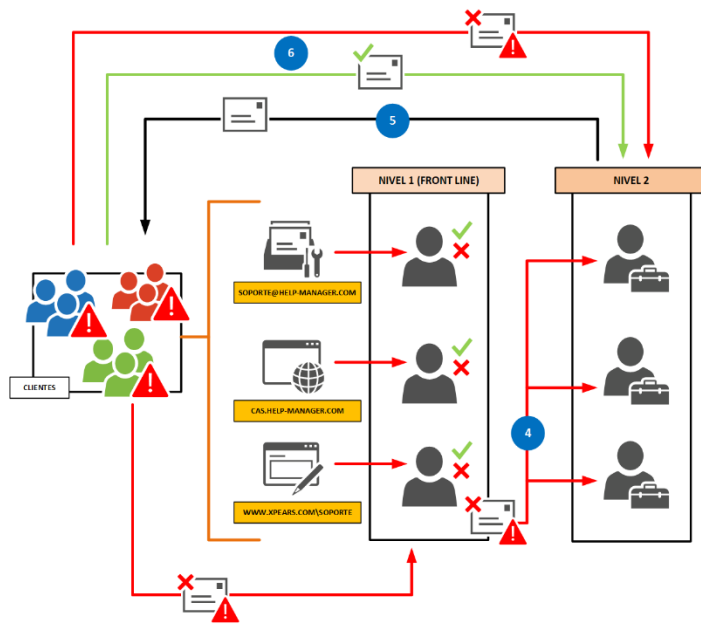
Para un mayor entendimiento en esta sección mostraremos los pasos y procesos de atención de nuestro servicio de Managed Services Support.



1 Los Casos y/o Consultas son recibidos por las vías de atención (email, portal web). Nuestro primer nivel de Atención analizará el nivel de Gravedad de la solicitud y notificará vía email.

2 Nivel 1 intentará solucionar el problema o resolver su consulta, vía CAS, respetando el tiempo de respuesta según el Nivel de Gravedad del problema.

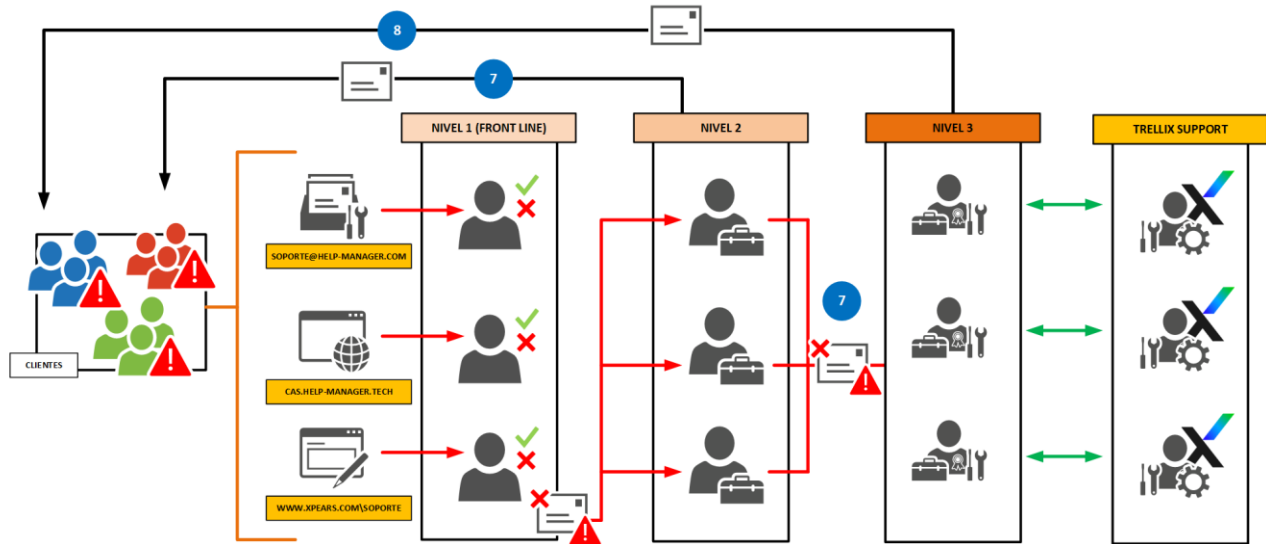
3 En caso de que la solución enviada resolvió su problema o aclaró su consulta, se cerrará el Caso de Soporte. En caso de que NO, Nivel 1 intentará solucionarlo o lo elevará a Nivel 2



4 Los Casos y/o Consultas son recibidos por nuestro Nivel 2 de Soporte. Este Nivel está compuesto por ingenieros especializados en las soluciones de TRELIX soportadas.

5 Nivel 2 analizará su caso y actualizará la información dentro del portal CAS. Esto será notificado a Ud. vía correo electrónico.

6 En caso de que la solución enviada resolvió su problema o aclaró su consulta, se cerrará el Caso de Soporte. En caso de que NO, Nivel 2 intentará solucionarlo o lo elevará a TRELIX Support.



7 En el caso que Nivel 2 no pueda solucionar el problema, elevará el caso a nuestro Nivel 3, aplicando el nivel de criticidad correspondiente al problema. En el caso que Nivel 3 necesite de soporte de Backline (Equipo de Desarrolladores de Trellix Support), se comunicará al cliente de tal acción. Nivel 3 será el nexo de comunicación entre Trellix y el cliente.

8 Será responsabilidad del cliente en seguir las indicaciones por parte de Nivel 3 para solucionar el inconveniente. Como así de responder acorde a los tiempos en fin de solucionar el problema sin perder la criticidad del mismo.

Matriz Tiempos de Respuesta

Nivel de GRAVEDAD	Descripción	Objetivo Tiempos de Respuesta
		Managed Services Support
Soporte de Incidencias de Amenazas Remoto	En el caso de detectar incidencia de amenazas o infecciones en el cliente, se realizara la asistencia en la recolección de muestras y/o remoción de manera remota. Esto incluye la elevación del caso y muestras a Trellix Support.	En 30 minutos dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 1 tras confirmación	“Gravedad 1” o “Nivel de gravedad 1” significa que ocurrió un problema que no cuenta con una solución alternativa inmediatamente disponible en una de las siguientes situaciones: (i) su servidor de producción u otro sistema de uso crítico no funciona o tuvo una pérdida de servicio considerable o (ii) una parte sustancial de los datos de uso crítico están en riesgo considerable de pérdida o daño.	En 1 Hora dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 2 tras confirmación	Ocurrió un problema que dañó gravemente una funcionalidad importante. Sus sistemas pueden seguir funcionando de forma restringida, aunque la productividad a largo plazo puede verse negativamente afectada.	En 3 Horas dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 3 tras confirmación	Ocurrió un problema que genera un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.	En 6 Horas dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 4 tras confirmación	Una de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Problema en el que las operaciones comerciales no se afectaron de forma adversa. • Una sugerencia de nuevas funciones o una mejora del software con licencia. • Consulta de Licenciamiento / Dimensionamiento / Configuración 	En 16 Horas dentro del horario laboral



Xpears Services 2023

Xpears Services y el avatar del hombre con tuerca, son marcas registradas de Xpears Services SRL.

TRELLIX y el logotipo de TRELLIX son marcas comerciales registradas de Musarubra US LLC o sus filiales en otros países.

Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.

XPEARS

IT dónde y cómo
quieras

Trellix