

Servicios de Soporte	Descripcion	PLAN DE SOPORTE			
		Basic Support	Advanced Support	Managed Services Support	Premium Support
Soporte de Incidencias de Amenazas Remoto (No Aplicable a soluciones Arcserve y Veritas)	En el caso de detectar incidencia de amenazas o infecciones en el cliente, se realizara la asistencia en la recoleccion de muestras y/o remocion de manera remota. Esto incluye la elevacion del caso y muestras a Laboratorio de Analisis de Amenazas de los fabricantes soportados.	En 1 Hora dentro del horario laboral - Asistencia Armado de Caso Sophos Labs	En 30 minutos dentro del horario laboral	Servicio Administrado	En 15 minutos
Soporte de Incidencias de Amenazas On Site (No Aplicable a soluciones Arcserve y Veritas)	En el caso de detectar incidencia de amenazas o infecciones en el cliente, se realizara la asistencia en la recoleccion de muestras y/o remocion en la sede afectada del cliente. Esto incluye la elevacion del caso y muestras a Laboratorio de Analisis de Amenazas de los fabricantes soportados.	Opcional. Se debe incluir horas de soporte	Opcional. Se debe incluir horas de soporte	Opcional. Se debe incluir horas de soporte	Coordinacion de visita en 15 minutos
Objetivo de respuesta de severidad 1 tras confirmacion	"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 2 Horas dentro del horario laboral	En 1 Hora dentro del horario laboral	En 30 minutos	En 30 minutos
Objetivo de respuesta de severidad 2 tras confirmacion	Ocurrió un problema que danio gravemente una funcionalidad importante de la solucion. Sus sistemas pueden seguir funcionando de formar restringida, aunque la productividad a largo plazo puede verse negativamente afectada.	En 6 Horas dentro del horario laboral	En 3 Hora dentro del horario laboral	En 2 Horas de Detectado / Declarado el incidente	En 2 Horas dentro del horario laboral.
Objetivo de respuesta de severidad 3 tras confirmacion	Ocurrió un problema que genera un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.	En 12 Horas dentro del horario laboral	En 6 Horas dentro del horario laboral	En 4 Horas de Detectado / Declarado el incidente	En 4 Horas dentro del horario laboral.
Objetivo de respuesta de severidad 4 tras confirmacion	Un incidente de Severidad 4 ocurre cuando se presenta lo siguiente: 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. Dudas acerca del uso de alguna funcionalidad de la solución.	En 24 Horas dentro del horario laboral	En 16 Horas dentro del horario laboral	En 12 Horas de recibida la solicitud.	En 8 Horas dentro del horario laboral.