

# Niveles de soporte Premium

Con una oferta compuesta por tres opciones de planes de soporte (Estándar, Plata y Oro), puede seleccionar el paquete que mejor se adapte a las necesidades de su empresa.

## Niveles de soporte

### Soporte Estándar

El soporte Estándar constituye un requisito esencial e incluye todas las opciones de soporte de nivel básico:

- Base de conocimientos del centro de soluciones
- Documentación
- Carga/descarga de datos
- Gestión de licencias
- Certificación de hardware o de software
- Soporte telefónico
- Informes de incidentes basados en web

## Aumento de la eficiencia y obtención de un entorno de trabajo más productivo

### Ventajas

- Mejore la eficiencia y la productividad en su entorno de trabajo
- Reduzca el tiempo de inactividad con soporte constante en estabilidad y facilidad de uso durante o después de las horas de trabajo
- Proteja la productividad con una respuesta de soporte más rápida en cuestiones fundamentales y con una mejora del soporte en fin de semana cuando comience la implementación de un software

### Resumen

Escoger el nivel adecuado de soporte para sus productos de Siemens Digital Industries Software es fundamental para obtener el máximo valor de nuestras soluciones. Con el soporte Premium, puede aumentar la eficiencia y desarrollar un entorno de trabajo más productivo, reduciendo los tiempos de inactividad y los costes evitables mediante mejoras continuas de la estabilidad y la facilidad de uso.

### Niveles de soporte Premium

	Estándar	Plata	Oro	
Contrato básico de mantenimiento y soporte (obligatorio)	✓	✓	✓	Registro de problemas en horario laboral, centro de soporte, acceso a la comunidad, descargas de software, documentación, gestión de licencias
Compromiso de respuesta a problemas graves		2 horas para problemas importantes (P1)	1 hora para problemas importantes (P1)	Acuerdos de nivel de servicio de tiempo de respuesta para problemas importantes (P1), tiempo de respuesta de 8 horas para problemas no importantes (P2)
Entorno de soporte en la nube		✓	✓	Entorno de productos listos para su uso
Gestión de problemas y atención al cliente		✓	✓	Proceso de escalado definido para el soporte de problemas graves
Soporte 24 horas días laborables		✓	✓	Soporte continuo de lunes a viernes para problemas graves
Soporte 24 horas todos los días			✓	Soporte continuo todos los días para problemas graves
Soporte posterior al lanzamiento en fines de semana			✓	Ingeniero de soporte técnico disponible durante el fin de semana para escalar todos los problemas que bloqueen las actualizaciones

# Niveles de soporte Premium

## Soporte Plata

El soporte Plata incluye todas las ventajas del plan de soporte Estándar y, además, proporciona servicios de valor añadido adicionales, como:

- Cobertura de asistencia técnica 24 horas en días laborables
- Tiempo de respuesta de dos horas para problemas importantes (P1)
- Entorno de colaboración en la nube
- Gestión de problemas y atención al cliente

La cobertura de asistencia técnica de 24 horas, en días laborables se ha diseñado para clientes que necesitan un soporte ampliado para los problemas críticos (P1), con el fin de maximizar la productividad las 24 horas de lunes a viernes.

Un entorno de colaboración en la nube es un entorno en la nube para productos listos para su uso (out-of-the-box), disponible bajo demanda para los problemas de soporte relacionados con el funcionamiento.

El equipo de atención al cliente está disponible para proceso de escalado fácil de los problemas urgentes. Los managers de atención al cliente verán su proceso hasta la resolución y le mantendrán continuamente informado sobre el plan de comunicación definido.

## Soporte Oro

El soporte Oro amplía el horario de oferta de asistencia técnica con el fin de ofrecer soporte a sus operaciones 24 horas al día los 7 días de la semana. El soporte Oro incluye todos los servicios de soporte de los planes Estándar y Plata, y, además:

- Cobertura de asistencia técnica 24 horas, todos los días
- Tiempo de respuesta de una hora para problemas importantes (P1)
- Soporte posterior al lanzamiento en fines de semana

La cobertura de asistencia técnica de 24 horas, todos los días de la semana se ha diseñado para aquellos clientes que requieren soporte ininterrumpido para los problemas críticos (P1) por parte de un equipo especializado incluso durante los fines de semana.

El soporte posterior al lanzamiento en fines de semana se ha diseñado para aquellos clientes con necesidades de soporte especiales durante los despliegues de software y los proyectos de actualización para garantizar que los problemas técnicos o de software se resuelven o escalan rápidamente. Puede confiar en el soporte directo dos veces al año, cualquier problema que bloquee su desarrollo se escalará automáticamente.



Siemens Digital Industries Software  
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

América	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0) 1276 413200
Asia-Pacífico	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Podrá encontrar [aquí](#) una lista relevante de las marcas comerciales de Siemens. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

71939-78520-C10-ES 2/20 LOC