



Plan de Servicios de Soporte Cloud CSS Élite

Ficha técnica

Si usted o sus clientes finales tienen cargas de trabajo críticas que se ejecutan en local o en la nube y requieren tiempos de respuesta garantizados y la máxima prioridad de resolución, el plan Elite CSS de Tech Data es el más apropiado para usted. Subcontrate el soporte técnico a Tech Data y libere sus recursos internos cualificados para otras actividades más estratégicas. Sus clientes accederán a nuestro servicio directamente y en cualquier momento, y podrá personalizar el servicio que presta a cada cliente.

Ventajas del plan CSS Élite

- Acceso multicanal para usted y sus clientes
- Máxima prioridad en las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias
- Minimización de los períodos de inactividad para usted y para sus clientes
- Acceso al sistema de tickets para enviar incidencias y obtener informes
- Acceso a ingenieros de alta cualificación
- No necesita tener costosos recursos internos especializados para gestionar el soporte técnico
- Tiempo de respuesta garantizado mediante SLA
- Tiques en la nube ilimitados
- Tiques en local con un modelo de pago por uso, sin inversión inicial
- Gestión de incidencias las 24 horas (según gravedad)
- Características adicionales de personalización para cubrir todas sus necesidades

| Opciones de compra | Contrato anual (duración mínima) |
|--|--|
| Puede solicitar soporte basado en | > Partner y usuario final |
| SLA sobre el tiempo de respuesta inicial (ITR) | > 1/2/4/6 horas (según gravedad) |
| Métodos de acceso | > Teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea y sistema de tiques |
| Soporte multilingüe ¹ | > Teléfono (horario de oficina)*, correo electrónico y mensajería instantánea (24 horas) |
| Cobertura de productos | > En la nube, híbrido y en sus instalaciones |
| Ruta de escalación a Microsoft | > Soporte Premier |
| Gestión de incidencias críticas | > Sí |
| Servicios proactivos de Microsoft | > Sí (la evaluación es necesaria para obtener un presupuesto) |

* El horario de oficina es de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 6 de la tarde CET (fin de semana y festivos no incluidos). ¹ Idiomas disponibles: inglés, alemán, francés y español

Ejemplos de características adicionales

- SLA sobre el tiempo de respuesta (ITR) personalizado
- Servicio de marca blanca
- Soporte para proyectos especiales, como migración Hypercare de SAP
- Soporte mediante texto fuera del horario laboral
- Grupo de trabajo de ingenieros especializados

Siguientes pasos

Debe abordar la contratación de los servicios Elite CSS con su especialista local en CSS para personalizarlos en función de sus necesidades específicas.

¿No está seguro de si esta oferta de CSS es idónea para usted y sus clientes? Visite nuestra [web](#) y complete nuestra [encuesta de evaluación](#) para obtener más información sobre nuestras ofertas de CSS.

Escríbanos a tdcloud@techdata.es
o llámenos al 0902934940
www.techdatacloud.es/css

