



# Plan de Servicios de Soporte Cloud CSS Profesional

## Ficha técnica

¿Su negocio en la nube crece? ¿Necesita ayudar a proteger la carga de trabajo de sus clientes minimizando los tiempos de inactividad y previniendo la pérdida de clientes? En tal caso, el plan Profesional CSS de Tech Data es perfecto para usted al ofrecerle acceso multilingüe, multicanal y 24x7 al equipo de soporte técnico y la gestión de incidencias. Aumente la capacidad de soporte de su empresa con Tech Data. También puede recibir soporte para sus aplicaciones críticas.

### Ventajas del plan CSS Profesional

- Máxima prioridad en las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias
- Minimización de los periodos de inactividad para usted y para sus clientes
- Métodos de contacto multicanal
- Acceso al sistema de tickets para enviar incidencias y realizar su seguimiento
- Acceso a ingenieros de alta cualificación
- Tiempo de respuesta garantizado mediante SLA
- Gestión de incidencias las 24 horas (según gravedad)



### Opciones de compra

### Suscripciones anuales o mensuales Compra inicial de paquete de 10 tickets

Puede solicitar soporte basado en	> Partner
SLA sobre el tiempo de respuesta inicial (ITR)	> 1/2/4/6 horas (según gravedad)
Método de acceso	> Teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea y sistema de tickets
Soporte multilingüe <sup>1</sup>	> Teléfono (horario de oficina)*, correo electrónico y mensajería instantánea (24 horas)
Cobertura de productos	> Nube
Ruta de escalación a Microsoft	> Soporte avanzado

\*El horario de oficina es de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 6 de la tarde CET (fines de semana y festivos no incluidos)

<sup>1</sup> Idiomas disponibles: inglés, alemán, francés y español

### Siguientes pasos

Puede adquirir CSS Profesional con su licencia Microsoft CSP o mediante suscripción a través de **StreamOne**.

¿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](mailto:tdcloud@techdata.es)**  
**o llámenos al 0902934940**  
**[www.techdatacloud.es/css](http://www.techdatacloud.es/css)**

