

## Descripción del Servicio de Soporte Básico de Microsoft

### Resumen

La oferta de soporte básico de Microsoft de Park Place Technologies (“PPT”) (“Soporte Básico”) brinda asistencia técnica a nivel empresarial en toda la tecnología de Microsoft, incluidas las infraestructuras locales, en la nube e híbridas. El servicio está diseñado para ayudar a los equipos de TI a mantener, optimizar y resolver problemas dentro de su infraestructura de Microsoft a través de la resolución reactiva de incidentes y orientación consultiva proactiva. El Soporte Básico es brindado por ingenieros experimentados y gerentes técnicos de cuentas, asegurando respuestas oportunas y colaboración experta. El Soporte Básico incluye asistencia basada en incidentes y servicios de asesoramiento para infraestructuras empresariales, pero no funciones de mesa de ayuda para usuarios finales.

Las actividades que requieren un alcance definido, un plan de proyecto o entregables personalizados están fuera del modelo de Soporte Básico, incluyendo proyectos proactivos y servicios DSE (Ingeniero de Soporte/Arquitecto Designado), y se ofrecerán bajo un contrato separado de Soporte de Servicios Profesionales (SOW) con PPT. Por favor, póngase en contacto con su representante de ventas.

### Servicios de Soporte Básico de Microsoft

- Cobertura Unificada: Un modelo de soporte para todas las tecnologías de Microsoft, que incluye Azure, Microsoft 365, Exchange Server, SQL Server, Windows Server, Dynamics, y más.
- Soporte para incidentes basado en tickets para necesidades de reparación y resolución de problemas con disponibilidad de servicio 24×7×365.
- Asistencia Reactiva y Proactiva Ligera: Incluye resolución de incidentes, asesoramiento preventivo y guía general. Las actividades proactivas que no requieren un alcance definido están incluidas; los proyectos con alcance definido o servicios proactivos personalizados se gestionan bajo un contrato separado de Soporte de Servicios Profesionales con PPT.
- Flujo de Trabajo Basado en Tickets: Todas las solicitudes se gestionan a través de un portal centralizado, proporcionando transparencia y colaboración durante todo el ciclo de vida del soporte.
- Gestión Técnica de Cuentas: Gerentes técnicos de cuentas dedicados facilitan la gestión continua de relaciones, la escalación y la orientación estratégica.
- Ruta de Escalación: Cuando sea necesario y si es elegible, los casos pueden ser escalados a Microsoft para su resolución.

### Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y Entrega de Soporte Básico de Microsoft

Los servicios han sido diseñados en un nivel 7 x 24 – Esto está destinado a un entorno de producción, proporcionando acceso al equipo de soporte de PPT las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PPT proporcionará los recursos de soporte apropiados para ofrecer los servicios y apoyar el entorno Microsoft del cliente en inglés. En concreto, el equipo de soporte remoto de PPT brindará soporte general remoto (por ejemplo, a través de llamadas telefónicas o uso compartido de pantalla) en los sistemas cubiertos.

El soporte de Microsoft incluirá lo siguiente:

1. *Creación de Tickets de Incidentes*: El proceso comienza cuando el cliente crea un ticket en Central Park, el portal de clientes de PPT. El punto de contacto del cliente recibirá una respuesta inicial que representará el reconocimiento del ticket.
2. *Orientación sobre incidentes*: El equipo de soporte de PPT o un individuo designado se comunicará con el punto de contacto del Cliente listado en el ticket para entender el objetivo actual y el resultado deseado. El equipo de soporte de PPT o el individuo designado asesorará al Cliente sobre los pasos necesarios para resolver el problema. En caso de que sea necesario un contacto directo con Microsoft para resolver el problema, PPT facilitará esta interacción.
3. *Cierre del incidente*: Una vez que el soporte ha sido proporcionado al Cliente y este confirma que la solicitud ha sido atendida, el ticket se marca como completado y cerrado.
4. *Escalación*: Los tickets de severidad uno a cuatro son atendidos por un Ingeniero de Soporte Premier de Park Place. Si se trata de un error o un problema relacionado con el inquilino, Park Place escala el caso al Socio Elite, quien a su vez lo escala a Microsoft de ser necesario. Todos los demás tickets no resueltos se escalan a través de niveles de senioridad en Park Place. Si aún no se resuelven, los tickets de severidad uno (1) y dos (2) se escalan al Socio Elite de Park Place, quien los escala a Microsoft según sea necesario, mientras que los tickets de severidad tres (3) y cuatro (4) son escalados por Park Place siguiendo la ruta y el procedimiento de escalación apropiados.

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, quien tendrá visibilidad sobre los tickets de incidentes, cualquier nota de los tickets de servicio y el progreso a través de Central Park. Las credenciales para acceder a Central Park serán proporcionadas durante el proceso de incorporación al contrato.

Es responsabilidad del Cliente garantizar que el personal adecuado del Cliente esté disponible para trabajar con el equipo de Soporte Técnico de PPT, ya que las actividades son de naturaleza colaborativa. El personal del Cliente debe ser capaz de comunicarse en inglés, y los Servicios se brindarán en inglés. Los Servicios están sujetos a esta colaboración del Cliente y las actividades de remediación se proporcionarán únicamente a través de uso compartido de pantalla, instrucciones verbales o instrucciones escritas. El compromiso de servicio de PPT consiste en el soporte consultivo proporcionado en este documento y puede no proporcionar ningún resultado o entregable específico. Ninguna garantía puede ser creada o extendida por los representantes de ventas ni por materiales escritos de ventas.

Lo siguiente establece los tiempos de respuesta comprometidos por PPT bajo este servicio con respecto a los incidentes y su severidad:

	<b>BAJA</b>	<b>NORMAL</b>	<b>ALTA</b>	<b>URGENTE</b>
<b>SEVERIDAD</b>	Severidad 4	Severidad 3	Severidad 2	Severidad 1
<b>TIEMPO DE RESPUESTA DEL SLA</b>	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Preguntas o problemas de tipo consultivo que no afectan la funcionalidad o la continuidad del negocio.	Problema menor o inconveniente; las funciones comerciales permanecen mayormente sin afectaciones.	Pérdida parcial o degradación de servicios; las funciones comerciales principales permanecen operativas gracias a una solución alternativa.	Pérdida significativa o degradación de servicios donde las funciones críticas para el negocio no están operando; requiere atención inmediata y participación continua hasta su resolución.

\* Respuesta técnica en menos de 60 minutos

Tiempos de Respuesta del SLA: Este es el número de horas dentro de las cuales PPT responderá al ticket del incidente. Por ejemplo, “4” en “24 x 7 x 4” significa una respuesta en 4 horas. El tiempo de respuesta comienza cuando (a) se ha recibido y reconocido la llamada inicial para el servicio por el Centro de Soporte de Soluciones de PPT y (b) PPT ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud está relacionada con los Sistemas Cubiertos incluidos en el Cronograma de Pedidos. El cliente puede optar por un tiempo de respuesta distinto (más lento) al tiempo de respuesta contratado según sus necesidades comerciales.

### Modificaciones de Precios

Si el uso de los Servicios de Soporte Básico por parte del cliente se vuelve excesivo o anormal según la experiencia del cliente y de PPT, y aumenta materialmente los costos del servicio, entonces PPT podrá implementar un aumento razonable en las tarifas del servicio, que será comunicado al cliente por escrito. Si no se paga dicho aumento en las condiciones originales de pago, PPT tendrá el derecho de dar por terminados los Servicios de Soporte Básico mediante aviso por escrito.

### Escalación al Socio Elite

Si el incidente del cliente requiere escalación al Socio Elite, la escalación será hacia un socio de Microsoft y estará disponible para complementar las capacidades de soporte de PPT como se describe en este documento.

La escalación al Socio Elite de PPT requiere que el cliente ejecute el Acuerdo de Usuario Final del Socio Elite. Este Acuerdo de Usuario Final establece una relación entre el socio y el cliente, que permite al Socio Elite trabajar directamente con Microsoft en su nombre. No hay costos adicionales para el cliente asociados con el soporte del Socio Elite.

Un Acuerdo de Usuario Final del Socio Elite ejecutable le será proporcionado por su Representante de Ventas. PPT recomienda que usted ejecute y entregue el Acuerdo de Usuario Final del Socio Elite

a PPT de manera concurrente con la ejecución de la cotización de PPT y la presentación de su orden de compra.

Un Acuerdo de Usuario Final del Socio Elite ejecutado es una condición para la escalación al Socio Elite. De no hacerlo, los servicios de Soporte Básico no incluirán dicha escalación.

**Notas Adicionales:**

- Cualquier servicio o compromiso que requiera un alcance definido, como servicios proactivos personalizados, servicios de DSE (ingeniero/arquitecto de soporte designado), talleres o entregables basados en proyectos, se gestionará bajo un contrato separado de Soporte de Servicios Profesionales (SOW) y no bajo los servicios de Soporte Básico de Microsoft descritos en esta Descripción del Servicio. Por favor, póngase en contacto con su representante de ventas.
- El soporte descrito en esta Descripción del Servicio está estrictamente destinado a infraestructuras empresariales y equipos de TI; no incluye funciones de mesa de ayuda para usuarios finales ni soporte de escritorio.
- Todos los servicios de Soporte Básico se brindan de forma remota, salvo que se acuerde lo contrario por escrito; la prestación en sitio puede generar tarifas adicionales y está sujeta a la disponibilidad de recursos.
- Todos los servicios de Soporte Básico se brindan en inglés.
- El hardware de Microsoft, como laptops, computadoras de escritorio, dispositivos Surface y periféricos, está explícitamente excluido de este alcance de los servicios de Soporte Básico.
- Un Acuerdo de Usuario Final del Socio Elite ejecutado es una condición para la escalación al Socio Elite. De no hacerlo, los servicios de Soporte Básico no incluirán dicha escalación.