

Términos y condiciones Kit “Hazlo tú mismo”

Objetivo

El objetivo de este documento es explicar el alcance del soporte sobre servicios de Azure para clientes finales de los resellers de **Intcomex Cloud**. El alcance de este documento se limita a las soluciones:

Respaldo
en la nube

Recuperación
en la nube

Virtualiza
y crece

Acuerdo de Niveles de Soporte

A continuación, presentamos los compromisos de **Niveles de Servicio** (SLA, por sus siglas en inglés) que **Intcomex Cloud** propone para atender los incidentes reportados por los usuarios.

Tipo de Incidente	Nivel de Atención
Severidad Alta	4 horas
Severidad media	8 horas
Severidad baja	16 horas

- La severidad del incidente será determinada con base en el impacto que el mismo tiene en las operaciones del cliente.
- Los niveles de servicio descritos en la tabla no generarán descuento por incumplimiento, **Intcomex Cloud** se compromete a iniciar el servicio de forma oportuna.

- Los SLAs asociados a la plataforma **Microsoft Azure**, serán responsabilidad de Microsoft, los cuales están descritos y definidos en los documentos contractuales firmados entre el cliente y Microsoft.

Cada cliente tiene derecho abrir hasta 3 incidentes mensuales. **Intcomex Cloud** cobrará por hora para atender cada incidente adicional, previa notificación y aprobación del cliente.

Alcance del Apoyo

Apoyo a Usuarios

Proporcionar apoyo para las preguntas más frecuentes sobre Microsoft Azure, configuración y uso, mejores prácticas, preguntas acerca de la facturación.

Apoyo a los Sistemas

Proporcionar a los clientes información sobre la posible causa de la interrupción del servicio y expectativas de cuándo el sistema estará de nuevo en línea.

Apoyo en los Productos

Ofrecer ayuda cuando el producto **Azure de Microsoft** no trabaja como se espera o se experimenta pérdida de servicio. Una vez se notifica el incidente, nuestros especialistas iniciarán el diagnóstico del problema basados en los tiempos de respuesta (SLA) especificados en este documento.

Una vez identificada la posible causa del problema se le indicará al cliente las acciones a tomar. Si las acciones son relacionadas a la plataforma de Azure, **Intcomex Cloud** abrirá un caso y gestionará su pronta solución con Microsoft. Si se determina que las acciones a tomar son en la infraestructura del cliente, le indicaremos qué acciones deben llevar a cabo. **Intcomex Cloud** no realizará ninguna labor en la infraestructura del cliente como parte del contrato de soporte. Si el cliente lo solicitara, **Intcomex Cloud** le cotizará los servicios adicionales.



Te llevamos + alto

Continúa conociendo más del mundo
Intcomex Cloud

<http://cloud.intcomex.com/>