



## Niveles de Soporte amitego

	Soporte Estándar	Soporte Extendido
<b>Horarios de Soporte</b>	8am – 5pm (Días hábiles)	24 horas / 7 días
<b>Tiempos de respuesta</b>	P1 (Crítico) - 4 horas P2 (Urgente) - 8 horas P3 (Bajo) - Al día siguiente	P1 (Crítico) - 2 horas P2 (Urgente) - 4 horas P3 (Bajo) - Al día siguiente
<b>Número de llamadas</b>	Ilimitado	Ilimitado
<b>Soporte en línea y Estado de Solicitudes</b>	Sí	Sí
<b>Actualizaciones de software, parches, solución de errores y nuevas versiones</b>	Incluído y disponible mediante descarga	Incluído y disponible mediante descarga
<b>Canales de Soporte</b>	Línea directa de soporte Acceso Web y Correo electrónico	Línea telefónica dedicada y directa a soporte Acceso Web y Correo electrónico

Dentro de las consideraciones del contrato de soporte general, la disponibilidad y la conexión con los sistemas del cliente no está cubierta dentro del contrato de servicio estándar o extendido; sin embargo, puede cubrirse con un acuerdo de nivel de servicios dedicados.

Las actividades de soporte que se llevan a cabo directamente en el sistema se pueden integrar en el contrato de mantenimiento extendido como parte de un presupuesto por hora. Las horas de este presupuesto se consumen y documentan en coordinación y con la aprobación de la persona responsable del sistema por parte del cliente. Las horas que no hayan sido utilizadas pueden prorrogarse para un contrato posterior. En esencia, esto significa que el trabajo en el sistema puede llevarse a cabo exclusivamente con la aprobación del equipo de operaciones del cliente, y ninguna acción puede llevarse a cabo por amitego sin recibir aprobación explícita del cliente.

Si se utilizan tokens o tarjetas inteligentes, estas deben ser proporcionadas por el cliente. Si el nivel de soporte de un sistema es degradado de un nivel extendido a un nivel estándar, esos artículos se regresarán al cliente y todos los datos, como contraseñas e identificaciones, serán eliminados de los registros de amitego.

