



RESPUESTA PRONTA Y OPORTUNA A FALLAS Y REQUERIMIENTOS

MCO Care asegura que las soluciones puestas en marcha cumplan de forma cabal con las expectativas y niveles de servicio requerida por nuestros Clientes. Los Acompañamos en cualquier falla o requerimiento hasta obtener una solución temporal inicial y una definitiva.

Con MCO CARE Ud obtiene:

- ◆ Acceso telefónico local con atención 7x24x365
- ◆ Opciones de contacto: Teléfono, e-mail, IM
- ◆ Sistema de información para control, seguimiento y escalamiento de casos con procesos ITIL
- ◆ Seguimiento de satisfacción al cliente
- ◆ Herramientas para monitoreo, diagnóstico y resolución de incidentes
- ◆ Ingenieros certificados

BENEFICIOS:

- ◆ Especialistas MCO Global 7x24 a través del Global Service Desk (GSD)
- ◆ Respaldo directo de los fabricantes de la tecnología
- ◆ Niveles de acuerdo de servicio (SLAs)
- ◆ Asistencia técnica remota
- ◆ Asistencia de segundo nivel, de remota o en sitio.
- ◆ Suministro de versiones y releases de software.
- ◆ Acompañamiento técnico en Ventanas de Mantenimiento.
- ◆ Soporte herramientas de diagnóstico y de resolución de problemas.
- ◆ Soporte en sitio para diagnóstico y reemplazo de partes dañadas.
- ◆ Respuesta a consultas sobre productos u operación .
- ◆ OPCIONAL: Herramienta de monitoreo para EoS, seguridad, EoL y Autodiagnostico.

Tecnologías soportadas por contratos MCO Care



Infraestructura de Red



Seguridad



Data Center



Colaboración & UC



Endpoints

Modalidades & SLA's



Diamond



Platinum



Gold



Bronze

	Diamond	Platinum	Gold	Bronze
Cobertura	7x24x365	7x24x365	5x8x365	5x8x365
Atención	Remota & en sitio	Remota & en sitio	Remota & en sitio	Remota
SLA respuesta telefónica/remota	Incidentes P 1 < 30 min	Incidentes P 1 < 30 min	1 hr.	1 hr.
SLA atención en sitio	2 hrs	4 hrs.	NBD	N/A
SLA entrega partes de reemplazo (*)	4 hrs	4 hrs.	NBD	NBD
Soporte de fabricante y derecho a	7x24	7x24	5x8	5x8
Alertas de producto y seguridad(**)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Auto-diagnostico(**)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

(*) Precisa la suscripción de un contrato de servicio con opción de Vendor Advanced Replacement

(**) Habilitado en ciertas tecnologías. Requiere colector en sitio.