

Soporte Premium:

Kiteworks Enterprise



Actualiza a Kiteworks Premium Support para un nivel de servicio superior, con contactos de soporte designados, manejo prioritario de casos y tiempos de respuesta más rápidos.

ATENCIÓN AL CLIENTE	ESTÁNDAR	PREMIUM
Soporte Técnico 24/7 — Ingenieros de soporte altamente calificados de Kiteworks abordan errores del sistema, pérdida de funcionalidad, problemas de configuración, solicitudes de nueva funcionalidad y otros problemas, a través de teléfono o acceso remoto al sistema.	✓	✓
Portal de Soporte al Cliente — Usuarios designados del cliente registran y rastrean casos, acceden a documentación y a la base de conocimientos, y envían ideas para mejorar el producto.	✓	✓
SLA para Tiempos de Respuesta de Casos de Soporte — Medido desde el momento en que el cliente reporta el error hasta que el ingeniero de soporte proporciona un informe de estado.		
• Nivel 1 Prioridad Crítica – un problema reproducible con pérdida material de funcionalidad o datos	4 horas	1 hora
• Nivel 2 Alta Prioridad – un problema reproducible con restricción severa de funcionalidad	8 horas	2 horas
• Nivel 3 Prioridad Media – un problema reproducible con pérdida no material o menor de funcionalidad	Asignado e investigado durante el horario laboral regular	4 horas
• Nivel 4 Baja Prioridad – una consulta, o un problema que no es reproducible o no tiene degradación material de funcionalidad	Asignado e investigado durante el horario laboral regular	12 horas
Monitoreo 24/7 — El sistema de monitoreo de Kiteworks detectará un sistema caído en 15 minutos y creará automáticamente un ticket de soporte de Prioridad Crítica Nivel 1. • Sistema alojado por Kiteworks • Sistema alojado por el cliente* • Sistema alojado por otro proveedor* * El cliente debe permitir el tráfico de monitoreo de red al servidor de monitoreo de Kiteworks.	✓	✓ ✓ ✓
Manejo Prioritario de Casos con Ingenieros de Soporte Designados — Un ingeniero principal y uno secundario estarán familiarizados con la implementación y el entorno de su cuenta. Los ingenieros designados tienen horas de disponibilidad definidas, y las llamadas fuera de estas horas serán dirigidas al soporte de Nivel 2 o superior.		✓
Actualización y Aplicación de Parches — Los ingenieros de soporte de Kiteworks aplican todas las actualizaciones de software y parches de seguridad según un cronograma acordado.		✓
Revisión Anual del Estado del Sistema e Implementación — Un gerente de éxito del cliente de Kiteworks y un ingeniero se reúnen virtualmente con su administrador y otro personal para ayudarlo a maximizar el valor de su implementación de Kiteworks. Revisarán problemas con la capacidad de almacenamiento, consistencia de archivos, contención, bloqueos, consistencia de la base de datos, utilización de memoria y utilización de CPU.		✓
Capacitación de Refuerzo del Producto (no relacionado con la fase de Instalación del Servidor) • Capacitación para nuevos administradores, y refuerzo/actualización para administradores existentes. • Capacitación para el usuario final para el entrenador del cliente y el personal de la mesa de ayuda, quienes a su vez capacitarán a los usuarios finales.	(comprado por separado)	✓ ✓
Informe de Hoja de Ruta — Los equipos de Éxito del Cliente y Gestión de Producto comparten novedades sobre la hoja de ruta del producto.		✓