

Alcance del Soporte Técnico Premium

Acceso Permanente a los siguientes Recursos de Atención

Disponibilidad 7x24x365 de los siguientes recursos habilitados en las oficinas corporativas del fabricante, las 24 horas del día los 7 días de la semana, incluyéndose días festivos, excepto en aquellos recursos que se especifique una distinta cobertura.

○ **Portal Web de Consulta Técnica**

Commvault | Services | Support | Maintenance Advantage

Portal de servicio vía página WEB conocido como **Maintenance Advantage**, desde la cual pueden consultarse diversos recursos informativos con el propósito de auto- servirse en la resolución de problemas y dudas técnicas, incluyéndose:

- Guías para la implementación y configuración
- Preguntas técnicas frecuentes (FAQs)
- Matrices de soporte, entre el hardware y el software
- Guías interactivas de resolución de problemas
- Descarga de parches y fixes
- Técnicas para configurar el mejor rendimiento de la implementación

○ **Servicio automático de Notificaciones**

Commvault | Notificaciones vía e-mail | Mediante suscripción

Sistema automático, una vez registrada su suscripción, de notificaciones de actualizaciones críticas, nuevas versiones y mejoras del software SIMPANA.

○ **Portal Web de Soporte Técnico**

Commvault | Services | Technical Support | Web e-Support

Portal Web de soporte técnico, que permite la consulta, registro, seguimiento, retroalimentación y la resolución de problemas técnicos, con base en:

- El **Levantamiento de Casos (Incident Management)**¹ hechos por el cliente
- El **Levantamiento de Casos (Incident Management)**² hechos por Terceros³
- Consultas a la base de conocimiento especializada
- Documentación general (Commvault Books Online).

○ **Soporte Técnico vía telefónica**

Commvault | Technical Support | By 01-800

Llame a los teléfonos 01-800 siguientes para el levantamiento de casos técnicos, donde será atendido, por los ingenieros de soporte técnico.

- **01-800-681-1581** (Toll Free #, desde México ruteado a EEUU)
- **01-877-780-3077** (Llamada internacional a EEUU)

¹El cliente realizará el registro del caso de la manera más detallada posible, mediante el usuario y contraseña asignados. El sistema automáticamente le asigna un número # del reporte y le envía un correo electrónico con la información e indicaciones para dar seguimiento a la resolución del caso.

o **Niveles de Respuesta y Resolución**

Matriz de Severidad-Respuesta

Nivel de Severidad		Respuesta [horas]	Resolución/(Alternativa) [Horas, Días]
Sev0	NA	NA	NA
Sev1	CRÍTICA	1	24 Horas naturales
Sev2	ALTA	2	72 Horas naturales
Sev3	MEDIA	3	20 Días laborales
Sev4	BAJA	4	NA

Nota:

NA: (No Aplica) para el Soporte Técnico Premium.

Respuesta: Tiempo en que será iniciada la atención del reporte levantado en el portal Web de Soporte Técnico. Para llamadas telefónicas, la atención iniciará de manera inmediata.

Alternativa: Solución alternativa a la resolución específica al problema, la cual da por atendido el requerimiento, pero no cierra el caso y se espera la posible solución definitiva.

Nota IMPORTANTE: Para todos los niveles de severidad y escalamiento del problema, se requiere la disponibilidad oportuna y participación consistente de quien realice el reporte con el propósito de intercambiar solicitudes de información, archivos o elementos del problema que promuevan su resolución. En el caso de no obtener respuesta suficiente de lo solicitado en tiempo breve, podría, de acuerdo al criterio del representante técnico, darse unilateralmente el caso por cerrado.

Matriz de Severidad-Definición

Nivel	Definición
Sev0	NA
Sev1	<p>Severidad CRÍTICA. Cuando la Solución SIMPANA o uno de sus componentes elementales, ha dejado de funcionar e impacta la prestación de servicios de la empresa.</p> <p>Por ejemplo. El servidor de respaldos (SIMPANA Commserve) dejó de funcionar y no se pueden ejecutar tareas de respaldo y recuperación.</p>
Sev2	<p>Severidad ALTA. Cuando la Solución SIMPANA o uno de sus componentes elementales, degrada el desempeño de los respaldos o recuperaciones.</p>
Sev3	<p>Severidad MEDIA. Cuando la Solución SIMPANA o uno de sus componentes, presenta un problema que no impacta de manera significativa y generalizada el funcionamiento de SIMPANA y tampoco las actividades de respaldo y la recuperación.</p>

	Por ejemplo. Problemas en la instalación de un componente cliente, el manejo de los recursos de almacenamiento, la operación de SIMPANA, etc.
Sev4	Severidad BAJA. Cuando la Solución SIMPANA o uno de sus componentes, presenta algún defecto o inconsistencia visual y para sugerir o requerir mejoras al producto.

Escalamiento de la atención

Casos de Severidad CRÍTICA

En los casos de **Severidad CRÍTICA** reportados, mediante los apropiados **Recursos de Atención**, que no hayan sido resueltos dentro de los tiempos de **Severidad-Respuesta** ó la **Resolución y Alternativa** propuestas no hayan resuelto el problema y, por petición del cliente, se ejecutarán los siguientes pasos como **Escalamiento de la Atención** (cada paso deberá vencer su vigencia o declarada la incapacidad técnica-comercial del responsable del paso, para que se ejecute el siguiente):

Paso	Descripción
1	Se notificará de manera inmediata al Management de Technical Support del fabricante para su conocimiento, peticionándole su atención inmediata en la búsqueda de la Resolución y/o Alternativa. Acciones posibles: Sesiones WebEx y conferencias. Contacto: Datos dinámicos pero ubicable por turno Vigencia: 1 horas naturales adicionales

Paso	Descripción
2	Notificación inmediata al Management Comercial Local [Gerente de Cuenta] (del país o región donde se presente el problema) para que por su intercesión se sucedan en su organización las autorizaciones y apoyos para que su área de Soporte Técnico encuentre y/o desarrolle la Resolución y/o Alternativa. Acciones posibles: Sesiones WebEx, conferencias internacionales y atención técnica en el sitio del cliente. Contacto: Vigencia: 24 horas naturales adicionales
3	Notificación inmediata al Management Directivo Local e Internacional [Country Manager y Dirección de la Región] (del país o región donde se presente el problema) para que por su intercesión se sucedan en su

	<p>organización las autorizaciones y apoyos para que su área de Soporte Técnico y de Desarrollo e Investigación, encuentren y/o desarrollen la Resolución y/o Alternativa.</p> <p>Acciones posibles: Sesiones WebEx, conferencias internacionales y atención en técnica y directiva (del fabricante) en el sitio del cliente.</p> <p>Contacto: Vigencia: 24 horas naturales adicionales</p>
--	---

Casos de Severidad ALTA, MEDIA y BAJA

En los casos de **Severidad ALTA, MEDIA y BAJA** reportados, mediante los apropiados **Recursos de Atención**, que no hayan sido resueltos dentro de los tiempos de **Severidad-Respuesta** ó la **Resolución y Alternativa** propuestas no hayan resuelto el problema y, por petición del cliente, se ejecutarán los siguientes pasos como Escalado de la Atención (cada paso deberá vencer su vigencia o declarada la incapacidad técnica-comercial del responsable del paso, para que se ejecute el siguiente):

Paso	Descripción
1	<p>Se notificará al Management de Technical Support del fabricante para su conocimiento, peticionándole su atención inmediata en la búsqueda de la Resolución y/o Alternativa.</p> <p>Acciones posibles: Sesiones WebEx</p> <p>Contacto: Datos dinámicos pero ubicable por turno</p> <p>Vigencia (Severidad ALTA): 72 horas naturales adicionales Vigencia (Severidad MEDIA): 20 días laborales adicionales</p> <p>Vigencia (Severidad BAJA): NA</p>

Paso	Descripción
2	<p>Notificación al Management Comercial Local [Gerente de Cuenta] (del país o región donde se presente el problema) para que por su intercesión se sucedan en su organización las autorizaciones y apoyos para que su área de Soporte Técnico encuentre y/o desarrolle la Resolución y/o Alternativa.</p> <p>Acciones posibles: Sesiones WebEx</p> <p>Contacto</p> <p>Vigencia (Severidad ALTA): 12 horas naturales adicionales Vigencia (Severidad MEDIA): 10 días laborales adicionales Vigencia (Severidad BAJA): NA</p>

Nota:

NA: (No Aplica) para el Soporte Técnico Premium.