

Soporte 5 x 8	
Descripción	- Asistencia técnica ilimitada en caso de interrupciones del servicio, comportamientos atípicos del producto y/o servicio, preguntas de usabilidad, problemas de facturación y solicitudes de aumento de cuotas. - Monitoreo proactivo.
SLO de respuesta	Para los casos prioridad 1 (P1), recibirás la primera respuesta significativa en un plazo de 4 horas, en horario de atención lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Canales	Correo electronico FreshService Linea fija de atención
Disponibilidad	5 x 8
Valor Agregado	No Aplica
Excluyentes	-Las validaciones que realice el equipo de Servinformación se realizará bajo permisos únicamente de visualizador sobre el recurso afectado y brindará un diagnóstico de ser posible, no se realizará alguna acción o ajuste sobre algún recurso del proyecto. -En caso de requerir un acompañamiento online por parte del equipo de soporte de Servinformación las acciones serán ejecutadas por el administrador del proyecto y el mismo será encargado de validar si las recomendaciones que brinde el equipo de asistencia se deben ejecutar y se ajustan correctamente a su infraestructura. -No se brindará asistencia sobre cargas de trabajo propias del cliente que se ejecuten sobre algún recurso de GCP que impliquen algún despliegue propio del cliente, por ejemplo, web service, apis, sitios web o todo aquel que no este relacionado directamente con el funcionamiento del servicio de GCP
Costo	Consultar a tu ejecutivo de cuenta.