

Soporte Administrado Infraestructura	
Descripción	- Asistencia técnica personalizada ilimitada, escalamiento a Google de incidencias de producto, atención de preguntas de usabilidad del servicio, problemas de facturación, solicitudes de aumento de cuotas y todo requerimiento asociado a infraestructura. Asignación de equipo especializado en infraestructura (Soporte Nivel II) de administración y gestión. (*) - Monitoreo proactivo. (*) El alcance de la administración será acordada entre las partes.
SLO de respuesta	Para los casos de ayuda de prioridad 1 (P1), recibirás la primera respuesta significativa en 1,5 horas. Atención ininterrumpida.
Canales	Correo electrónico FreshService Línea de atención preferencial de soporte Atención vía Whatsapp
Disponibilidad	Recibe asistencia las 24 horas, todos los días sin interrupción
Valor Agregado	- Asistencia para arquitectura, implementación y despliegue - Recomendaciones para optimización de recursos y costos. - Recomendaciones en arquitectura, seguridad y administración. - Acceso al portal de clientes FreshService.
Excluyentes	-La administración y/o implementación de todo recurso o infraestructura que no fue contemplado desde el inicio de la contratación no hará parte del servicio administrado, esto deberá ser revisado entre las partes involucradas: cliente, área comercial y área técnica. -No se brindará asistencia sobre cargas de trabajo propias del cliente que no se encuentren en el ecosistema de GCP y que claramente no se pactaron en la contratación. -No se proporcionará asistencia para el desarrollo, mantenimiento o personalización de aplicaciones propietarias del cliente que no estén pactadas en la contratación o que no estén directamente relacionadas con los servicios de GCP.
Costo	Consultar a tu ejecutivo de cuenta.