

### Soporte Basico

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descripción</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia para pagos y facturación.</li> <li>- Asistencia técnica mediante documentación.</li> <li>- Monitoreo proactivo de la facturación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SLO de respuesta</b> | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Canales</b>          | FreshService                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Disponibilidad</b>   | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Valor Agregado</b>   | No Aplica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Excluyentes</b>      | <p>-La asistencia técnica es brindada a partir de la documentación, el administrador (cliente) del proyecto u organización en GCP es el encargado de validar si el proceso descrito se ajusta a su infraestructura, teniendo presente que cada caso es particular y deberá cumplir con los requerimientos alineados a su correspondiente organización.</p> <p>-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.</p> |
| <b>Costo</b>            | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |