

Soporte Premium	
Descripción	- Asistencia técnica personalizada ilimitada ante incidencias del servicio, comportamientos atípicos del producto y/o servicio, preguntas de usabilidad, problemas de facturación, solicitudes de aumento de cuotas y atención de casos puntuales con un experto en el tema(*). - Monitoreo proactivo. * Cada solicitud de experto será revisada con el gerente de cuenta.
SLO de respuesta	Para los casos prioridad 1 (P1), recibirás la primera respuesta significativa en 3 horas. Atención ininterrumpida.
Canales	Correo electrónico FreshService Línea de atención preferencial de soporte Atención vía Whatsapp
Disponibilidad	Recibe asistencia las 24 horas del día los 365 días del año sin interrupción
Valor Agregado	Asistencia para arquitectura, implementación y despliegue en casos concretos definidos previamente entre las partes.
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 a menos que se sea ejecutado por un ingeniero experto autorizado por el cliente. - En caso de requerir un acompañamiento online por parte del equipo de soporte de Servinformación, las acciones serán ejecutadas por el administrador del recurso en consulta para GCP, en caso que el administrador permita que el equipo de asistencia realice alguna acción deberá ser autorizado por el mismo de manera explícita, igualmente el administrador será encargado de validar si las recomendaciones o acciones hechas por el equipo de asistencia 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. - El agendamiento de un experto para implementaciones y/o consultorias previamente aprobadas por el gerente de cuenta, se realizará bajo disponibilidad del cliente y el equipo de servicios profesionales.
Costo	Consultar a tu ejecutivo de cuenta.