

# XPEARS

IT dónde y cómo  
quieras

Servicios Profesionales de Soporte Técnico

## **Manual de Uso Basic Support**

arcserve®  
assured recovery™

## Contenido

<b>Descripción General .....</b>	<b>3</b>
Misión.....	3
Objetivo de este Manual .....	3
Modificaciones de este Manual .....	3
Información adicional .....	3
<b>Basic Support.....</b>	<b>4</b>
Requisitos del Mantenimiento .....	4
Alcances y Condiciones de Basic Support .....	5
Actualizaciones y Hotfixs de Producto.....	6
Contactos Designados .....	6
Servicios incluidos en Basic Support.....	7
Servicios INCLUIDOS: Objetivo de respuesta de severidad 1 tras confirmación .....	7
Servicios INCLUIDOS: Soporte de Incidencias de Amenazas Remoto.....	8
Servicios INCLUIDOS: Notificaciones y Alertas Proactivas .....	8
Servicios INCLUIDOS: Acceso a Soporte Remoto.....	9
<b>Como acceder a nuestros Servicios Profesionales de Soporte Técnico .....</b>	<b>10</b>
Opciones de Autoservicio .....	11
Portal del Centro de Asistencia y Soporte (CAS): Como crear un Caso .....	11
Correo electrónico: Como crear un Caso.....	13
<b>Basic Support: Procesos de Atención .....</b>	<b>14</b>
<b>Matriz Tiempos de Respuesta.....</b>	<b>18</b>





















Una vez recibido y asignado a uno de los ingenieros, se enviará una notificación a su dirección de correo electrónico declarada en su alta de usuario en Xpears Services .com.

Sera notificado también cuando el ingeniero agregue comentarios o la solución al problema o consulta realizada.

## Correo electrónico: Como crear un Caso

Las consultas también las podrá realizar por este medio, enviando un correo electrónico a la dirección [suporte@help-manager.com](mailto:suporte@help-manager.com).

En todos los casos, se solicitará la mayor información posible sobre la consulta o problema, en los siguientes formatos:

**Título:** Breve descripción o leyenda del error, para una fácil detección del correo / caso web.

**Descripción:** Describa lo mejor posible el problema o consulta. Puede incluir impresiones de pantalla (Screenshots) del error.

### Datos:

- **Apellido y Nombre del contacto:** Quien está enviando esta consulta / problema.
- **Correo electrónico del contacto:** en el cual está registrado en nuestra plataforma. Si es su primera consulta, le solicitamos que sea una dirección de correo electrónico privada y no pública (por ejemplo, Gmail, Yahoo, etc.)
- **Nombre y versión del Producto:** Esta información la puede ver generalmente dentro de la consola de administración de las soluciones en la sección Help > About (Ayuda> Acerca de...)
- **Sistema Operativo y Versión:** Verifique en las propiedades del sistema estos datos.
- **Archivos Adjuntos:** Si es un usuario más avanzado y sabe cómo hacerlo, podrá adjuntar logs u otros archivos en formato .ZIP o .RAR que no superen los 10 MB.

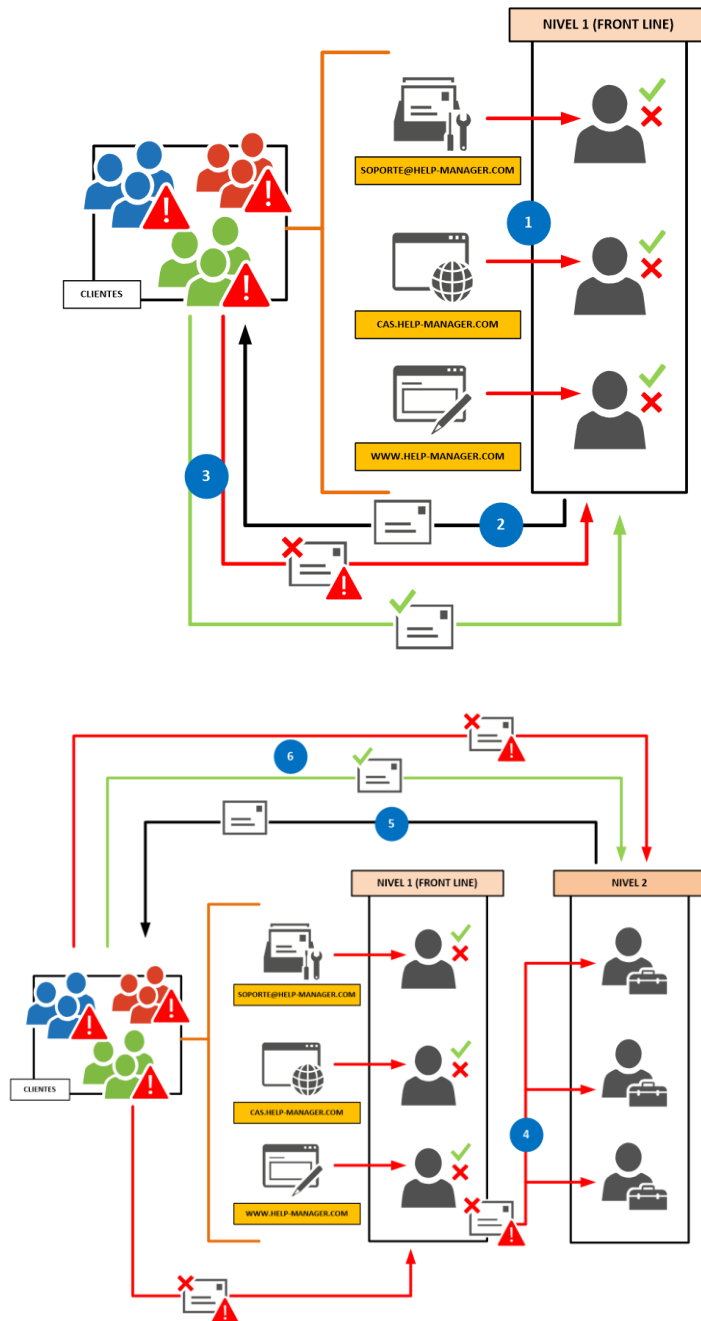
**Nota:** En los casos que detecte un archivo infectado o sospechoso de estarlo, no lo envíe adjunto al correo, ya que nuestro sistema puede quitar el adjunto por seguridad. Indique los demás datos, y nuestros ingenieros le indicaran la manera de subir el caso a ARCSERVE Support para su análisis.

Una vez recibido el correo en nuestra plataforma se analizará el nivel de gravedad del caso y nos comunicaremos dentro de los tiempos de respuesta comprometidos.

El sistema le notificará cada paso del caso, el cual podrá seguir, actualizar e inclusive comunicarse con el ingeniero asignado desde nuestro Portal CAS (<https://cas.help-manager.tech>)

## Basic Support: Procesos de Atención

Para un mayor entendimiento en esta sección mostraremos los pasos y procesos de atención de nuestro servicio de Basic Support.



1 Los Casos y/o Consultas son recibidos por las vías de atención (email, portal web). Nuestro primer nivel de Atención analizará el nivel de Gravedad de la solicitud y notificará vía email.

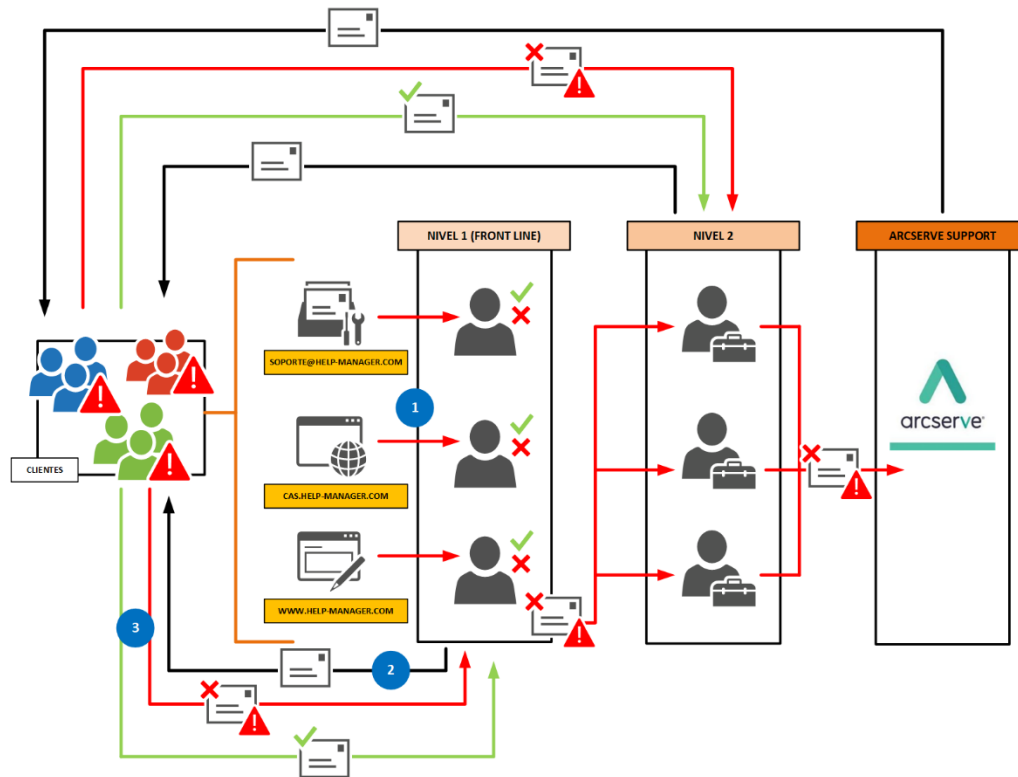
2 Nivel 1 intentará solucionar el problema o resolver su consulta, vía CAS, respetando el tiempo de respuesta según el Nivel de Gravedad del problema.

3 En caso de que la solución enviada resolvió su problema o aclaró su consulta, se cerrará el Caso de Soporte. En caso de que NO, Nivel 1 intentará solucionarlo o lo elevará a Nivel 2

4 Los Casos y/o Consultas son recibidos por nuestro Nivel 2 de Soporte. Este Nivel está compuesto por ingenieros especializados en las soluciones de ARCserve soportadas.

5 Nivel 2 analizará su caso y actualizará la información dentro del portal CAS. Esto será notificado a Ud. vía correo electrónico.

6 En caso de que la solución enviada resolvió su problema o aclaró su consulta, se cerrará el Caso de Soporte. En caso de que NO, Nivel 2 intentará solucionarlo o lo elevará a ARCserve Support.



7 En caso de que se necesite elevar el caso a ARCSERVE Support debido a la gravedad o la falta de resolución por parte de los ingenieros de nuestro Nivel 2. En este caso, el ingeniero de Xpears Services asignado lo asistirá para crear y elevar el caso dentro del portal de soporte del fabricante. Para ello, Xpears Services le solicitará información acerca de Login ID y password para crear el caso solamente, ya que el seguimiento del mismo no está incluido en el servicio Basic Support.

8 Será responsabilidad del cliente en seguir las indicaciones por parte del fabricante para solucionar el inconveniente.

**Matriz Tiempos de Respuesta**

Nivel de GRAVEDAD	Descripción	Objetivo Tiempos de Respuesta
		Basic Support
Objetivo de respuesta de Gravedad 1 tras confirmación	<p>“Gravedad 1” o “Nivel de gravedad 1” significa que ocurrió un problema que no cuenta con una solución alternativa inmediatamente disponible en una de las siguientes situaciones: (i) su servidor de producción u otro sistema de uso crítico no funciona o tuvo una pérdida de servicio considerable o (ii) una parte sustancial de los datos de uso crítico están en riesgo considerable de pérdida o daño.</p>	En 2 Horas dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 2 tras confirmación	<p>Ocurrió un problema que dañó gravemente una funcionalidad importante. Sus sistemas pueden seguir funcionando de forma restringida, aunque la productividad a largo plazo puede verse negativamente afectada.</p>	En 6 Horas dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 3 tras confirmación	<p>Ocurrió un problema que genera un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.</p>	En 12 Horas dentro del horario laboral
Objetivo de respuesta de Gravedad 4 tras confirmación	<p>Una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema en el que las operaciones comerciales no se afectaron de forma adversa.</li> <li>• Una sugerencia de nuevas funciones o una mejora del software con licencia.</li> <li>• Consulta de Licenciamiento / Dimensionamiento / Configuración</li> </ul>	En 24 Horas dentro del horario laboral



© Xpears Services 2023

Xpears Services y el avatar del hombre con tuerca, son marcas registradas de Xpears Services SRL.

ARCSERVE y el logotipo de ARCSERVE son marcas comerciales registradas de Arcserve, Inc. O sus filiales en otros países.

Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños.

# XPEARS

IT dónde y cómo  
quieras

arcserve®  
assured recovery™