

ESTRUCTURA DE CONTRATOS SAT - ANTISA

NIVEL DE SERVICIO	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS
CONTRATOS DE NIVEL BÁSICO	Bono de Servicio Técnico (Horas)	<p>Reactivo 100%</p> <p>El Cliente contrata un cupo de horas para ir consumiéndolas en la resolución de incidencias en remoto o presencialmente.</p>
	Bono de Servicio Técnico (Tickets)	<p>Reactivo 100%</p> <p>El Cliente contrata un cupo de tickets para ir consumiéndolos en la resolución de incidencias en remoto o presencialmente.</p> <p>Cada ticket corresponde con una incidencia</p>
CONTRATOS DE NIVEL INTERMEDIO	Contrato de Soporte y Monitorización Remota	<p>Reactivo 50% - Proactivo 50%</p> <p>Soporte remoto 100%</p> <p>El Cliente cuenta con un forfait de servicio de atención de incidencias en remoto.</p> <p>El Cliente cuenta con el servicio Antisa Monitor de monitorización de su instalación para detectar proactivamente posibles incidencias.</p>
CONTRATOS DE NIVEL AVANZADO	Contrato de Mantenimiento Genérico / Preventivo	<p>Reactivo 50% - Proactivo 50%</p> <p>Soporte presencial y remoto combinado a medida de cada Cliente.</p> <p>Además de todos los servicios de los contratos de nivel básico (salvo telefonía) incluye la planificación de tareas preventivas en sesiones presenciales en casa del Cliente.</p>
	Contrato de Mantenimiento Genérico / Preventivo con Monitorización Remota	<p>Reactivo 50% - Proactivo 50%</p> <p>Soporte presencial y remoto combinado a medida de cada Cliente.</p> <p>Además de todos los servicios de los contratos de nivel básico (salvo telefonía) incluye la planificación de tareas preventivas en sesiones presenciales en casa del Cliente.</p> <p>El Cliente cuenta con el servicio Antisa Monitor de monitorización de su instalación para detectar proactivamente posibles incidencias.</p>
CONTRATOS DE NIVEL MÁXIMO	Contrato de Mantenimiento Integral / OSS	<p>Contrato elaborado a medida del Cliente con personal de Antisa desplazado full-time en las instalaciones del Cliente y el soporte de back-office del resto del SAT desde el laboratorio de Antisa</p>