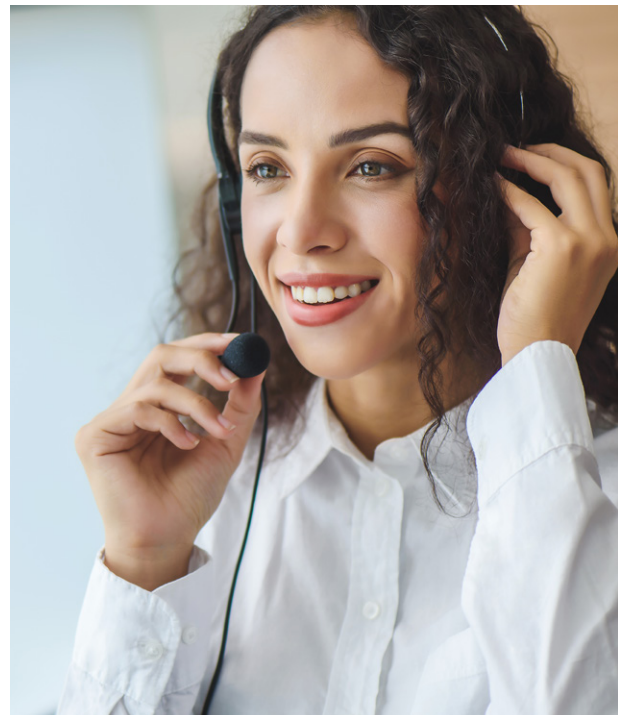


Servicios de soporte de Alcatel-Lucent Enterprise para clientes finales destinados a productos de red

Las redes corporativas actuales se enfrentan a retos sin precedentes, como la proliferación de aplicaciones en tiempo real, la explosión de BYOD (traiga su propio dispositivo) y la creciente necesidad de virtualización y soluciones basadas en la nube.

- Piense en lo mucho que las empresas dependen de la red. En el mundo interconectado de hoy, no se puede sobrevalorar la importancia de una red fiable para las empresas. Una caída o interrupción de la red, por ejemplo en el sistema de pedidos, o un problema de configuración pueden provocar importantes pérdidas económicas, obstaculizar la productividad y dañar la confianza de los clientes.
- Alcatel-Lucent Enterprise ofrece un amplio conjunto de productos de Wi-Fi, conmutación LAN, enrutamiento y gestión para la red de campus convergente y la red de centro de datos, diseñados para garantizar un rendimiento, seguridad y fiabilidad óptimos de la infraestructura de red.



Más allá de los productos, el soporte es esencial para permitirle sacar el máximo partido de sus redes.

Tanto si se trata de una instalación a pequeña escala como de un entorno empresarial complejo, ALE le ofrece la posibilidad de adquirir servicios de soporte para productos de Wi-Fi, conmutación LAN, enrutamiento y gestión a través de nuestros Partners o directamente a través de nosotros.

Soporte por parte de Partners

Nuestros Partners pueden ofrecerle una amplia gama de servicios de soporte para su entorno informático. Este soporte incluye servidores, aplicaciones para estaciones de trabajo y mucho más. Nuestros Partners pueden negociar con usted sus acuerdos de nivel de servicio. En ALE, apoyamos plenamente a nuestros Partners con nuestra experiencia en redes ALE. Estamos a disposición de nuestros Partners de manera ininterrumpida para ayudarles a proporcionarles soporte.

Soporte directo de ALE

Si opta por el soporte directo de ALE para su infraestructura de red ALE, le proporcionamos:

- Soporte telefónico ininterrumpido
- Diagnóstico remoto ininterrumpido
- Acceso ininterrumpido al portal de soporte en línea
- Actualizaciones del sistema operativo
- Opciones avanzadas de sustitución de hardware
- Herramientas avanzadas de inventario y gestión del ciclo de vida

Soporte técnico de software

Puede acceder al servicio de soporte técnico de ALE por teléfono, correo electrónico o a través de MyPortal, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Es facilitado en inglés por parte de expertos.

Objetivos del nivel de servicio

Gravedad del caso	Disponibilidad	Tiempo de respuesta	Objetivo de resolución
1 (crítica)	Ininterrumpida	30 minutos	48 horas
2 (alta)	Horario laboral	60 minutos	48 horas
3 (media)	Horario laboral	1 día laborable	10 días laborables
4 (baja)	Horario laboral	1 día laborable	20 días laborables

Gravedad del caso	Disponibilidad	Tiempo de respuesta	Objetivo de resolución
1 (crítica)	Ininterrumpida	60 minutos	48 horas
2 (alta)	Horario laboral	4 horas laborables	5 días laborables
3 (media)	Horario laboral	1 día laborable	10 días laborables
4 (baja)	Horario laboral	1 día laborable	20 días laborables

Soporte de hardware

ALE ofrece soporte para piezas defectuosas. Cuando se reclama en garantía, las piezas defectuosas deben devolverse a ALE antes de que ALE envíe las piezas de repuesto. Cuando se reclame bajo soporte, ALE enviará la pieza antes de la devolución de la pieza defectuosa.

Disponibilidad

Póngase en contacto con su distribuidor ALE o representante ALE para obtener más información sobre la disponibilidad y las condiciones de soporte para su infraestructura de red ALE.

