

NG CLOUD
REACH THE CLOUD

— SUPPORT PLANS · SPECIFICATIONS

Support Tiers.

Soporte técnico post-venta en niveles flexibles para los servicios de NG Cloud. Acompañamos a cada cliente según su escala, criticidad y madurez en la nube.

EC	ES	UA
Essential Care	Enhanced Support	Ultimate Assurance

www.ngncloud.gt

— NIVELES DE SOPORTE

Tres planes para acompañar cada escala de operación. Self-Service 24/7 incluido en los tres niveles.

EC

Essential Care

Usuarios individuales y pequeñas empresas con despliegues simples.

CASE HANDLER
Ingenieros técnicos vía service ticket por email.

HORARIO
9:00 — 17:00 GMT-6 (L–V)

SOPORTE TÉCNICO
Horario laboral vía service ticket.

OPERATIONS SUPPORT
No incluido

ES

Enhanced Support

Empresas medianas que requieren respuesta y disponibilidad.

CASE HANDLER
Expertos técnicos senior vía tickets, WhatsApp y callbacks.

HORARIO
9:00 — 17:00 GMT-6 (L–V)

SOPORTE TÉCNICO
24/7 vía service tickets y callbacks.

OPERATIONS SUPPORT
Availability check y monitoreo (limitado).

UA · RECOMENDADO

Ultimate Assurance

Grandes empresas con despliegues robustos y alta disponibilidad.

CASE HANDLER
TAM designado · contacto directo por email, teléfono e IM.

HORARIO
Disponible 24 / 7

SOPORTE TÉCNICO
24/7 vía tickets, callbacks y TAM directo.

OPERATIONS SUPPORT
Proactive guidance y arquitectura por el TAM.

— SLA · TIEMPOS DE RESPUESTA

Respuesta garantizada según severidad y nivel.

SEVERIDAD	EC	ES	UA
Core Production Unavailable	< 12 h háb.	< 3 h háb.	< 1 h
Production Unavailable	< 24 h háb.	< 6 h háb.	< 2 h
Production Exception	< 24 h háb.	< 8 h háb.	< 3 h
System Exception	< 12 h háb.	< 12 h háb.	< 8 h
General Guidance	< 24 h háb.	< 16 h háb.	< 16 h

Niveles de severidad

Clasificación del impacto sobre los sistemas para asignar el tiempo de respuesta.

- **Core Production Unavailable**
  Caída crítica de sistemas core.
- **Production Unavailable**
  Caída de producción común.
- **Production Exception**
  Funcionalidad parcial.
- **System Exception**
  Excepción del sistema.
- **General Guidance**
  Guía técnica general.

CONTÁCTENOS

Elija el nivel de soporte que acompañe la operación de su negocio.

WEB
www.ngncloud.gt

PBX
+502 2236-1520

OFICINAS
13 calle 15-70, Of. 201 · Zona 13, Guatemala