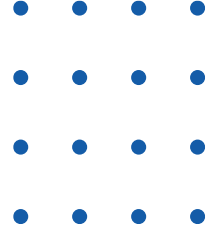


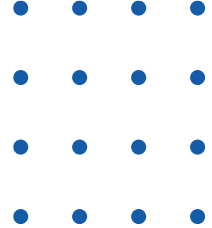


PREMIER CLOUD SUPPORT



Premier Cloud Support

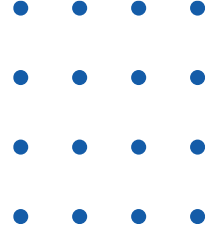
Como propuesta de valor a los clientes, les presentamos un equipo de soporte especializado en temas correspondientes a los servicios en la nube. Este equipo se presenta a los clientes que requieren su servicio, bajo el concepto de “**Marca Blanca**”, es decir, no se identifica como equipo de Intcomex. Con esto, se apoya a nuestros clientes para que sus clientes finales perciban al equipo de soporte como parte de los servicios que brinda la empresa que les está proveyendo los productos y servicios de la nube.



Alcances

Que maneja Premier Cloud Support

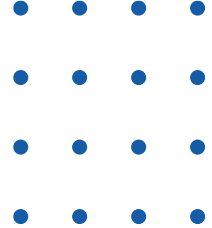
- El **Equipo de Soporte Técnico** tiene como objetivo atender las incidencias o fallas que se presenten en los servicios adquiridos por los clientes bajo el modelo **Cloud Solution Provider (CSP)**.
- El **alcance del soporte** se determina en función de los servicios contratados y las suscripciones asignadas a cada usuario, asegurando una atención conforme a las condiciones establecidas en los acuerdos comerciales vigentes.
- El servicio de soporte aplica a las soluciones de **Microsoft 365, Microsoft Azure y Microsoft Software Perpetuo**, enfocándose exclusivamente en la **atención y resolución de incidencias técnicas** que afecten la disponibilidad o el funcionamiento de los servicios contratados.
- Este servicio está dirigido a **Resellers y Clientes Finales** que mantengan acuerdos comerciales activos con **Intcomex Cloud**, así como a aquellos que hayan establecido un **relacionamiento GDAP (Granular Delegated Admin Privileges)** para la gestión técnica y administrativa de sus entornos.



Alcances

Que no maneja Premier Cloud Support

- El **Equipo de Soporte Técnico** no gestiona solicitudes provenientes de **Resellers** o **Cientes Finales** cuyos modelos de licenciamiento sean diferentes al esquema **Cloud Solution Provider (CSP)**.
- El **uso o manejo funcional** de los productos y servicios contratados tampoco se considera parte del alcance del soporte. En caso de que un cliente presente dudas sobre el uso o configuración de las soluciones, el técnico proporcionará **orientación básica y recursos oficiales de referencia** (como guías, documentación o enlaces a la base de conocimiento de Microsoft) que permitan al usuario resolver su consulta de manera autónoma.
- Todo cliente que **no cuente con un relacionamiento GDAP (Granular Delegated Admin Privileges)** activo deberá gestionar directamente sus solicitudes de soporte con **Microsoft**, indicando que **no ha aceptado el relacionamiento con Intcomex Cloud** como su proveedor. En estos casos, el cliente recibirá soporte regular directamente por parte de Microsoft, conforme a las condiciones establecidas en su contrato.

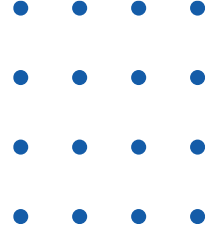


¿Qué es GDAP?

El GDAP (Granular Delegated Admin Privileges) es un mecanismo de acceso delegado que permite a los partners recibir permisos más granulares y limitados en el tiempo para operar sobre los recursos de sus clientes, en lugar de derechos amplios e indefinidos.

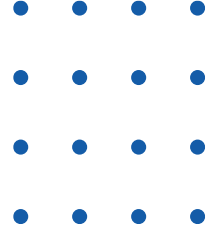
Con GDAP se aplica el principio de menor privilegio: el partner solo recibe los roles necesarios para realizar tareas específicas, por el tiempo que se requiera, con posibilidad de expiración automática.

Este modelo reemplaza al antiguo DAP (Delegated Admin Privileges), que otorgaba permisos amplios y permanentes en el tenant del cliente. Microsoft ha obligado la transición de DAP a GDAP en el ecosistema CSP.



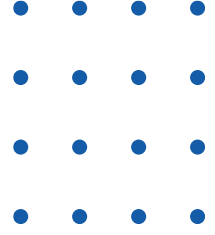
Requisitos y Permisos Mínimos – GDAP

- **Solicitud y aprobación del cliente:**
El partner envía una solicitud de relación GDAP indicando los roles requeridos. El cliente debe aprobarla para activar la conexión.
- **Roles granulares de Microsoft Entra:**
El acceso se define con roles específicos y de menor privilegio (ej. *User Administrator*, *License Administrator*, *Service Support Administrator*).
- **Duración limitada:**
Las relaciones GDAP tienen vigencia máxima de **2 años** y expiran automáticamente al finalizar el periodo.
- **Visibilidad y control del cliente:**
El cliente puede revisar, modificar o revocar la relación GDAP en cualquier momento desde el **Microsoft 365 Admin Center**.
- **Permiso para soporte:**
Para abrir casos o gestionar incidencias en nombre del cliente, el partner debe contar con el rol **Service Support Administrator**.



Consecuencias del no tener GDAP activo

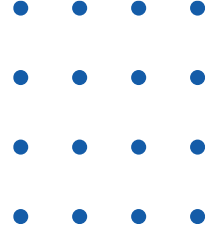
- Si un cliente no acepta el relacionamiento GDAP con el partner, este no podrá gestionar soporte técnico en su tenant ni abrir casos en su nombre; el cliente deberá acudir directamente a Microsoft para soporte.
- Sin GDAP activo, el partner pierde la capacidad de monitorizar, diagnosticar o intervenir procedimientos técnicos relacionados con el servicio adquirido del cliente (salvo lo que haga Microsoft directamente).
- La relación de soporte entre partner y cliente queda restringida plenamente al ámbito comercial (eventos de licenciamiento, facturación, compra), no al soporte técnico en el tenant del cliente.



Medios de Contacto

El proceso de soporte es manejado por medio de varias vías de contacto con el cliente:

- Página Web
- Correo Electrónico.



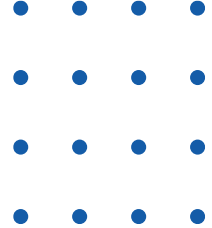
Medios de Contacto

Página Web

Es el principal medio de comunicación con el equipo de soporte.

La URL de acceso son:

- <https://knowledge-base.acsupport.cloud/knowledge>
- [Premier Cloud Support \(acsupport.cloud\)](https://Premier Cloud Support (acsupport.cloud))



Medios de Contacto

Dentro de sus funcionalidades encontramos:

1. Formulario de creación de Tickets

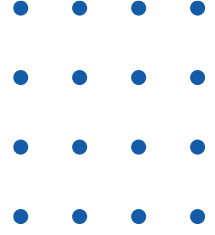
Formulario predefinido con la información necesaria para la solicitud de un requerimiento, cuenta con solicitud de datos de contacto y la posibilidad de adjuntar documentos para soportar la falla presentada.

2. Chatbot

Interacción en tiempo real con un agente de soporte virtual para la, validación y en algunos casos resolución de problemas. Si el caso amerita escalación se notifica al usuario inmediatamente la posibilidad de generar un ticket al equipo de soporte para su posterior seguimiento.

3. Biblioteca de conocimiento

Información de interés sobre consultas básicas recibidas, la cual puede ser visitada por los usuarios y se encuentra separada por temática de acuerdo con el tipo de servicio en el que presenta la falla.



Medios de Contacto

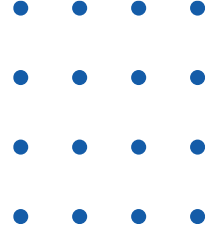
Correo Electrónico

Manejamos cuenta de correo electrónico ligada a la herramienta de soporte lo cual nos permite la generación de tickets por medio de comunicaciones via email.

Email:

support@premiersupport.cloud

Cualquier consulta generada a las cuentas entrega una respuesta automática al cliente informando la creación de caso de soporte, entregando el número de ticket generado.

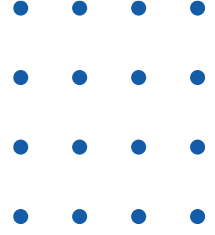


Medios de Contacto

Correo Electrónico

Para mejorar el tiempo de respuesta y futura resolución es recomendable contar con una información básica del cliente:

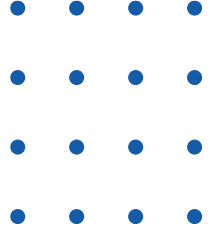
- Nombre del Administrador del Tenant
- Teléfono de contacto
- Correo de contacto
- Usuarios con la falla presentada
- Copias de pantalla del error presentado



Tiempos de Respuesta

Premier Cloud Support:

El equipo de soporte brindará una primera respuesta al cliente en un plazo de 1 hora, esta respuesta es diferente a la respuesta automática generada por el sistema para la creación del caso.

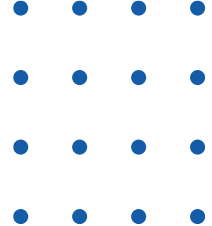


Tiempos de Respuesta

Escalación a Microsoft:

Microsoft nos presenta los tiempos de respuesta promedio de acuerdo a los tipos de incidencia reportados:

Tipo de Incidente	Respuesta Esperada
Severidad A Impacto Critico, Perdida significativa, Degradación de los servicios (Caída de las aplicaciones)	Respuesta promedio en 1 hora o menos con gestión de escalamiento
Severidad B Impacto Moderado; Perdida o degradación moderada de los servicios, el trabajo puede continuar razonablemente de una manera deteriorada.	Respuesta promedio 2 horas o menos; disponible solo durante el horario laboral.
Severidad C Impacto mínimo; funcionamiento sustancial con impedimentos menores o sin impedimentos para los servicios	Respuesta promedio 4 horas o menos; disponible solo durante el horario laboral.



Horarios de atención

Portal Web y Correo Electrónico

Disponibilidad: 24 × 7 (todos los días, todo el año).

Características:

- Permite la creación de tickets en cualquier momento.
- Ideal para autoatención y registro de incidencias fuera del horario laboral.
- Incluye acceso a la biblioteca de conocimiento y chatbot para soporte básico.

Atención Agentes

Disponibilidad: Formato 14x5 (lunes a viernes). 6 am-8 pm UTC -5

Formato 8x2 (Sabado-Domingo). 8 am - 4 pm UTC -5



WELCOME TO A **NEW ERA**

