

Soporte y Mantenimiento de Aimetic™



Soporte y Mantenimiento de Aimetic

es una oferta integral que garantiza el mayor provecho de su inversión de software.

¿Qué opinan nuestros clientes del servicio de soporte y mantenimiento?



El soporte y mantenimiento de Aimetic ha demostrado tener un valor incalculable. Contar con personal de soporte técnico tan competente como el de Aimetic es extremadamente importante.
- *Lawton Mauai, Marriott Ko Olina Beach Club*

Servicio de soporte profesional y con gran experiencia. ¡Me quedé sorprendido!
- *Matthias Toepp, Toepp Electric*

El soporte técnico de Aimetic siempre es excelente.

Los representantes de soporte técnico siempre parecen conocer el problema desde un inicio, o bien dan seguimiento hasta que el caso es resuelto.
- *Craig Thomson, Telsco Security Systems*



Beneficios Clave

✓ Soporte prioritario

Con un equipo global de soporte y desarrolladores experimentados, usted cuenta con una gran riqueza de conocimiento que puede aprovechar. No dejaremos de trabajar hasta solucionar su problema. El soporte prioritario incluye:

- Soporte prioritario por teléfono, correo electrónico y web
- Asistencia via escritorio remoto
- Revisión prioritaria de errores de software

✓ Mantenimiento al software

Acceda a las actualizaciones de software de forma gratuita a medida que se encuentren disponibles. Las actualizaciones de software consisten en (sin estar limitadas a):

- Nuevas funciones y mejoras a las ya existentes
- Versiones incrementales para corregir defectos del producto

✓ Estado de salud

Con este servicio, es posible conocer el estado de salud de sus servidores y cámaras desde nuestro portal de socios (Xnet). El estado de salud se registra de forma periódica en Xnet. El estado de salud le permite rastrear la siguiente información:

- Uso del almacenamiento
- Estado de los dispositivos conectados
- Información general acerca del servidor (versión, etc.)

✓ Respaldo de configuración en la nube

Esta función permite realizar respaldos de configuración de su servidor remotamente a nuestro sistema en la nube. Las copias de seguridad se realizan de forma automática al configurar los intervalos en el servidor.

Comparación de programas

	Servidores sin Soporte y Mantenimiento	Servidores con Soporte y Mantenimiento
Período	90 días con licencias nuevas	1 a 5 años
Casos de soporte	3 casos por granja por año	Ilimitados
Soporte de autoservicio	•	•
Opciones de comunicación	Soporte web y por correo electrónico	Soporte por teléfono, correo electrónico y web
Actualizaciones de versión gratuitas (dentro del período)	•	•
Corrección de errores de software prioritaria	•	•
Transferencia de licencias entre servidores	•	•
Asistencia remota	•	•
Respaldo de configuración en la nube	•	•
Monitoreo de salud	•	•
Tiempo de respuesta inicial	Prioridad alta: Siguiendo día hábil Prioridad intermedia: 2 días hábiles Prioridad baja: 3 días hábiles	Prioridad alta: 4 horas hábiles Prioridad intermedia: 8 horas hábiles Prioridad baja: Siguiendo día hábil
Tiempos de respuesta continua	Prioridad alta: 2 días hábiles Prioridad intermedia: 3 días hábiles Prioridad baja: 4 días hábiles	Prioridad alta: 8 horas hábiles Prioridad intermedia: 2 días hábiles Prioridad baja: 3 días hábiles

Servicios profesionales de Aimetis

¿Está buscando una solución para sus necesidades específicas de software de seguridad? Los servicios profesionales de Aimetis ofrecen un abanico de opciones de consultoría, desarrollo personalizado y soporte extendido para apoyarlo con sus requerimientos.

✓ Consultoría

Ya sea que requiera orientación o el diseño de un sistema completo, Aimetis está preparado para ayudarlo. Nuestro equipo de asesores profesionales ha ayudado a diseñar, implementar y dar soporte a sistemas de todos los tamaños para casi todas las industrias.

- Diseño de arquitectura y escalabilidad
- Planificación de recuperación ante desastres y redundancia
- Configuración avanzada del sistema

✓ Desarrollo personalizado

Los productos de Aimetis ofrecen una plataforma amplia y sólida para armar una solución de video completa. Mientras que nuestra suite de productos satisface la gran mayoría de las necesidades en el mercado, nuestro equipo de servicios profesionales puede ampliar y mejorar su solución, adaptándola para cumplir con los requisitos más rigurosos.

- Desarrollo de nuevas funciones
- Diseño personalizado y ajuste de marcas
- Integraciones con sistemas de terceros

✓ Soporte extendido

El programa de soporte y mantenimiento de Aimetis ofrece una red de seguridad la cual incluye soporte confiable para instalaciones importantes durante horarios de oficina. Para sistemas de misión crítica, un servicio superior al ofrecido con el soporte estándar es recomendable. Los servicios profesionales de Aimetis ofrecen soporte extendido para circunstancias especiales.

- Soporte en sitio
- Soporte para productos descontinuados
- Verificación del estado de salud del sistema



Para obtener más información, visite aimetis.com

© 2017 Aimetis Corp. Aimetis y Aimetis Symphony son marcas comerciales o marcas registradas de Aimetis Corp. en distintas jurisdicciones. Todos los demás nombres de compañías y productos son marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivas compañías. Nos reservamos el derecho de realizar modificaciones sin previo aviso.