



Soporte esencial de Zscaler

Oferta de soporte esencial

La oferta de servicios de *Soporte Esencial de Zscaler* incluye disponibilidad 24/7, tiempos de respuesta acelerados y acceso directo a los recursos para ayudar a reducir el tiempo de resolución.

Centro de éxito del cliente

Centro de éxito del cliente de Zscaler (<https://customer.zscaler.com>) proporciona herramientas y servicios adicionales para ayudar a su organización durante su transformación hacia Zero Trust, que incluyen:

- Seminarios web, incluyendo preguntas y respuestas en directo con un Ingeniero de Éxito del Cliente de Zscaler (dependiendo de la zona horaria).
- Acceso a la comunidad de clientes y grupos de usuarios de Zscaler.
- Pasos guiados a lo largo de su recorrido como cliente, que le ayudarán a identificar las maneras en que puede utilizar mejor los servicios de Zscaler y sacar el máximo partido a su suscripción.

SOPORTE DE ZSCALER DE UN VISTAZO	ESSENTIAL	SUPPORT PLUS	SOPORTE PREMIUM AVANZADO	SOPORTE PREMIUM AVANZADO PLUS
Acceso 24 x 7 x 365	✓	✓	✓	✓
Teléfono / Portal web / Consola de administración	✓	✓	✓	✓
Capacitación en línea, guías de usuario, base de conocimientos	✓	✓	✓	✓
Nivel de experiencia de soporte	Ingeniero de Soporte Técnico (general)	Ingeniero sénior de soporte técnico (general)	Ingeniero sénior de soporte técnico (general)	Soporte focal (focalizado)
Descripción general de la interacción con la cuenta *	N/A	Revisiones de casos de asistencia, revisiones operativas, plan de continuidad empresarial, auditoría de configuración, auditoría de resiliencia del servicio	<i>Soporte Plus</i> + Comprobación del estado, notificaciones proactivas de productos, manual de operaciones de Zscaler, planes de capacitación personalizados, revisiones de políticas de seguridad, revisiones de arquitectura	<i>Soporte Premium Avanzado</i> + soporte focal, revisión de solicitud de mejora y priorización
OBJETIVOS DEL SLA				
P1 – Respuesta inicial	30 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
P2 – Respuesta inicial	1 hora	30 minutos	30 minutos	30 minutos
P3 – Respuesta inicial	3 horas	2 horas	2 horas	2 horas
P4 – Respuesta inicial	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas

* Oferta limitada a no más de 2 usuarios por producto con licencia



Acerca de Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera la transformación digital para que los clientes puedan ser más ágiles, eficientes, resilientes y seguros. Zscaler Zero Trust Exchange protege a miles de clientes de ciberataques y pérdida de datos al conectar de manera segura usuarios, dispositivos y aplicaciones en cualquier ubicación. Distribuido en más de 150 centros de datos en todo el mundo, Zero Trust Exchange basado en SASE es la plataforma de seguridad en la nube en línea más grande del mundo. Obtenga más información en zscaler.com/mx o síganos en Twitter @zscaler.

© 2024 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ y otras marcas registradas listadas en zscaler.com/mx/legal/trademarks son (i) marcas comerciales o marcas de servicio registradas o (ii) marcas comerciales o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y otros países. Cualquier otra marca comercial pertenece a sus respectivos propietarios.