b2Services

Support Service Packs

Brain2Store ofrece diferentes paquetes de soporte, diseñados para proporcionar a nuestros clientes una asistencia adecuada y a medida de sus necesidades.

Con diferentes combinaciones, permiten diseñar el plan de soporte ideal para cada caso. El objetivo es mantener y optimizar el funcionamiento de las infraestructuras de IT.

Así conseguimos adaptarnos al nivel de soporte requerido en cada uno de nuestros clientes.

b2Support

Es el producto base para disponer de acceso a nuestra plataforma central de soporte con una cobertura de 9 x 5. **b2Support** se complementa siempre con un bolsa de horas con un volumen adecuado a las necesidades del cliente.

Objetivo: Ayudar y acompañar a nuestros clientes con un respaldo especializado para alcanzar una explotación óptima de sus infraestructuras.

b2Guardian

Servicio específico de guardia para aquellos clientes con entornos críticos que requieren disponer de un servicio de atención 24x7.

Objetivo: Proporcionar un nivel de soporte especializado y continuo para cubrir de forma eficiente incidencias en entornos críticos que se producen fuera de horario laboral .

Requerimientos: El servicio b2Guardian requiere de un contrato activo de b2Support.

b2Pulse

Servicio de análisis y documentación periódica del estado de salud de los sistemas del cliente.

Objetivo: Proporcionar puntos de control sobre el funcionamiento de los sistemas, predecir posibles problemáticas y proponer acciones correctivas de prevención.
Modalidades:

- **b2Pulse-12** Health-Check mensual
- **b2Pulse-24** Health-Check quincenal
- **b2Pulse-52** Health-Check semanal

b2Alert

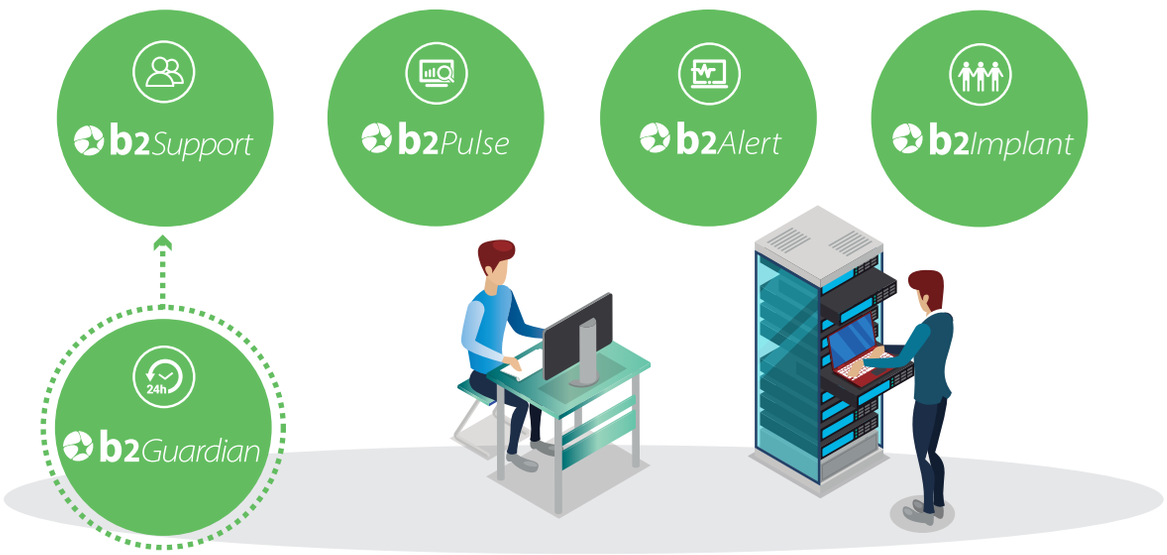
Servicio de monitorización continua sobre los principales componentes de la infraestructura para detectar al instante anomalías y fallos del sistema. b2Alert proporciona y incluye la plataforma de control que puede estar conectada al soporte de Brain2Store para actuar de forma proactiva ante una alerta.
Objetivo: Proteger de forma activa las infraestructuras del cliente.

b2Implant

Servicio de outsourcing de recursos técnicos IT, con dedicación parcial o total según las necesidades del cliente. El servicio puede ser in situ o en remoto, trabajando de forma sincronizada con el resto del equipo técnico de Brain2Store.
Objetivo: Disponer del conocimienrto y excelencia de Brain2Store aplicado como un recurso interno de la compañia.

b2Services

Support Service Packs



	b2Support	b2Pulse	b2Alert	b2Guardian	b2Implant
Asistencia 9x5	•				
Servicio de Consultas	•				
Gestión de Incidencia en Fabricante	•				
Asistencia Remota	•				
Asistencia Presencial	•				
Servicios de Auditoria y Análisis	•				
Generación de Documentación y Procedimientos	•				
Servicios de Instalación	•				
Servicios de Formación	•				
Servicios de Revisión de Infraestructuras	•				
Auditoria y Análisis de Salud	•	•			
Monitorización 24x7			•		
Soporte de Guardia 24x7				•	
Servicios Gestionados					•

brain 2 STORE
Unikal Specialized Partner

Edificio SC Trade Center II | Avda. de Les Corts Catalanes, 8, Plta. 1 Ofic. 8-9 | 08173 Sant Cugat del Vallés | Barcelona
| +34 935 906 922 | **www.brain2store.com**