TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7
Preguntas más frecuentes (FAQ)

Contenido

1. ¿Qué es TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7? 2
2. ¿Qué incluye TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7? 2
3. ¿Quién proporciona el soporte 24x7 de TD SYNNEX AWS TechCARE? 3
4. ¿Está TD SYNNEX cualificado y certificado por AWS para prestar el servicio de asistencia? 3
5. ¿Cuál es el alcance del servicio TechCARE 24x7 de TD SYNNEX AWS? 3
6. ¿Qué está excluido de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7? 3
7. ¿Qué ocurre si mi problema requiere ayuda de terceros? 4
8. ¿Puedo recibir orientación arquitectónica con TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7? 4
9. ¿Qué idiomas cubre TD SYNNEX TechCARE 24x7? 4
10. ¿En qué se diferencia TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 de AWS Resold Support? 4
11. ¿Cómo puedo acceder al soporte 24x7 de TD SYNNEX AWS TechCARE? 6
12. ¿Quién puede solicitar asistencia? ¿Sólo los socios o también el cliente final? 6
13. ¿Hay algún límite en el número de incidentes que puedo presentar? 6
14. ¿Qué es el SLA de tiempo de respuesta inicial (IRT)? 6
15. ¿Cuál es el tiempo de resolución? 7
16. ¿Qué se considera un incidente crítico? 7
17. ¿Cómo puedo seguir mi incidente? 7
18. ¿Cómo escalar un incidente? 7
19. ¿Qué ocurre si no proporciono la información requerida para un ticket abierto? 7
20. ¿Cómo puedo activar TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 en una cuenta de miembro? 8
21. ¿Está disponible TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 para todas mis cuentas de miembro de AWS? 8
22. ¿Es TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 la única opción de plan de soporte que tengo para una cuenta de miembro? 8
23. ¿Puedo cambiar el plan de soporte de una cuenta de socio desde mi consola de AWS? 8
24. ¿Qué ocurre si tengo que cancelar TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7? 9
25. ¿Cuál es el precio de TD SYNNEX TechCARE 24x7? 9
26. ¿Cómo se calcula el coste de TD SYNEX TechCARE 24x7? 9
27. ¿Cuál es el precio de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 en comparación con AWS Resold? 10

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

1. ¿Qué es TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7?

AWS TechCARE 24x7 es un servicio integral de soporte en avería/reparación para el entorno de AWS respaldado por AWS Partner-Led Support. AWS TechCARE 24x7 lo presta un equipo de ingenieros certificados por AWS con más de una década de experiencia y proporciona asistencia técnica continua, garantizando que cualquier problema o interrupción en su entorno de AWS se resuelva rápidamente para restaurar la funcionalidad. El servicio funciona 24/7, 365 días al año.

Para obtener más información, consulte la Declaración de servicio de AWS TechCARE 24x7.

2. ¿Qué incluye TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7?

AWS TechCARE 24x7 es el soporte técnico para los servicios de AWS. El soporte incluye la **solución de problemas, la restauración del sistema y la orientación sobre prácticas recomendadas** relacionadas con los entornos de AWS. El servicio lo proporciona TD SYNNEX y está respaldado por AWS Partner-Led Support (PLS).

Derechos	
Servicio de atención al cliente Cobertura	24/7 x 365
Tiempos de respuesta inicial (IRT) SLA	Por gravedad
Método de contacto	Teléfono/correo electrónico del cliente /portal
Asistencia de nivel 1 y 2	Sí
Asistencia de nivel 3 por fabricante	Respaldado por AWS Partner-Led Support (PLS)
Horas de servicio	24/7
Idiomas	Inglés
Casos y ilimitados	Sí
Orientación arquitectónica	Contextuales a los casos de uso: - Orientación general (incluida) - Consultoría ad hoc (con cargo)
Soporte de software de terceros	Sí
Asesor de confianza	Comprobaciones
Automatización de flujos de trabajo	Sí

Para obtener más información, consulte la Declaración de servicio completa de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7.

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

3. ¿Quién proporciona el soporte 24×7 de TD SYNNEX AWS TechCARE?

El servicio lo presta TD SYNNEX, con el respaldo de AWS Partner-Led Support (PLS). Esto garantiza que los problemas sean resueltos por ingenieros certificados por AWS altamente cualificados siguiendo las mejores prácticas y estándares de AWS. TD SYNNEX ha sido AWS proveedor de soporte de durante más de 10 años y cuenta con un amplio equipo de ingenieros de soporte y expertos en la materia que ofrecen el mejor soporte de su clase. El personal técnico de TD SYNNEX cuenta con más de 400 certificaciones técnicas de AWS, incluidas todas las certificaciones asociadas, profesionales y especializadas.

4. ¿Está TD SYNNEX cualificado y certificado por AWS para prestar el servicio de asistencia?

Sí, TD SYNNEX global corporation es un proveedor de servicios gestionados de AWS auditado (requisito para proporcionar Partner-Led Support, PLS). Puede comprobar las cualificaciones de TD SYNNEX en el siguiente enlace: Socio de AWS TD SYNNEX Corporation. TD SYNNEX superó la auditoría de AWS en 2015, 2018, 2021 y 2024. Las auditorías de 2021 y 2024 recibieron una puntuación perfecta. TD SYNNEX lleva más de 10 años ofreciendo AWS Partner- Led Support y gestionando más de 10 000 casos al año. Nuestro índice de satisfacción del cliente en los últimos 365 días es del 98,4%.

5. ¿Cuál es el alcance del servicio TechCARE 24×7 de TD SYNNEX AWS?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 está **diseñado para solucionar incidentes de rotura/ reparación**, como:

- Interrupciones del sistema relacionadas con productos o servicios de AWS
- Errores durante la configuración
- Resolución de problemas y restauración del sistema

6. ¿Qué está excluido de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7?

Algunos servicios están excluidos del ámbito de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, entre ellos:

- Asistencia in situ
- Soporte para aplicaciones alojadas en el servicio de AWS
- Asistencia in situ para hardware o licencias
- Configuración de software e infraestructura de red ajenos a AWS
- Copia de seguridad y recuperación de datos

Consulte la sección Exclusiones en la descripción de la Declaración de servicio para obtener una lista completa: AWS TechCARE 24x7.

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

7. ¿Qué ocurre si mi problema requiere ayuda de terceros?

Si su incidente está relacionado con software o servicios de terceros, **AWS TechCARE 24x7 proporciona BEST EFFORT support para software de terceros integrado con AWS**, de forma similar a otros planes de support. Pueden aplicarse ciertas limitaciones, en función de las políticas del proveedor externo o de la compatibilidad del software. En el caso de solicitudes de software de terceros más complejas, la consultoría ad-hoc para la orientación arquitectónica puede ser de pago y no es una parte esencial del servicio AWS TechCARE.

8. ¿Puedo recibir orientación arquitectónica con TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7?

Se incluye orientación general como parte del servicio para ayudar con la configuración y el uso óptimo de los productos de AWS. Se puede proporcionar consultoría ad hoc o soporte arquitectónico en profundidad con un coste adicional.

9. ¿Qué idiomas cubre TD SYNNEX TechCARE 24×7?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 está disponible en **inglés**.

10. ¿En qué se diferencia TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 de AWS Resold Support?

Aunque ambos servicios proporcionan soporte 24/7, AWS TechCARE 24x7 es una **alternativa rentable** diseñado para resolver problemas sobre la base de roturas/arreglos.

Puede encontrar la declaración de servicio completa de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 en el siguiente enlace: AWS TechCARE 24x7.

Puede encontrar los detalles de la reventa de AWS en Planes de AWS Support

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

	AWS Business Support	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise	AWS TechCARE 24×7
Atención al cliente y comunidades	Sí	Sí	Sí	Sí
Asesor de confianza de AWS	Sí	Sí	Sí	Sí
Salud AWS	Sí	Sí	Sí	Sí
Gravedad de los casos / Tiempos de respuesta SLA				
Orientaciones generales	<24hrs	<24hrs	<24hrs	Día siguiente
Sistema deteriorado	<12hrs	<12hrs	<12hrs	8 hora
Sistema de producción deteriorado	<4hrs	<4hrs	<4hrs	1 hora
Caída del sistema de producción	<1hr	<1hr	<1hr	30 min
Caída del sistema de negocio/ misión crítica	N/A	<30min	<15min	30 min
Método de contacto	Teléfono / Chat / Web / Autoservicio / Comunidades	Teléfono / Chat / Web / Autoservicio / Comunidades	Teléfono / Chat / Web / Autoservicio / Comunidades	Teléfono/Correo electrónico/Web 24/7
Horas de servicio	24/7	24/7	24/7	24/7
Idiomas	ES	ES	ES	ES
Casos y contactos ilimitados	Sí	Sí	Sí	Sí
Orientación arquitectónica	Contextuales a los casos de uso	Revisión consultiva anual y orientación basada en las solicitudes	Revisión consultiva anual y orientación basada en las solicitudes	Contextuales a los casos de uso: • Orientaciones generales • Consultoría ad hoc con cargo
Soporte de software de terceros	Sí	Sí	Sí	Sí
Asesor de confianza	Comprobaciones	Comprobaciones	Asesor de confianza Prioridad	Comprobaciones
Automatización de flujos de trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí
Gestión técnica de cuentas	No	Piscina	Designado	No (lopción local CSAM)

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

11. ¿Cómo puedo acceder al soporte 24×7 de TD SYNNEX AWS TechCARE?

Puede acceder a la asistencia a través de los siguientes métodos:

- **Herramienta de tickets Zendesk:** Puede enviar su solicitud a través del portal TechCARE 24x7dedicado TD SYNNEX AWS
- **Correo electrónico:** Puede enviar su solicitud por correo electrónico
- **Por teléfono:** Puede enviar su solicitud llamando al número de asistencia específico.

Los datos de contacto se compartirán por correo electrónico al suscribirse al servicio.

12. ¿Quién puede solicitar asistencia? ¿Sólo los socios o también el cliente final?

Cualquier usuario con acceso a la cuenta que requiera soporte puede registrar un ticket, independientemente de si es un socio o el cliente final. TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 se compromete a resolver los problemas lo antes posible. Nuestra prioridad es minimizar el tiempo de inactividad y las interrupciones, aprovechando nuestra experiencia y recursos para garantizar una resolución eficaz lo antes posible.

13. ¿Hay algún límite en el número de incidentes que puedo presentar?

No. No hay ,límite en el número de incidencias que puede enviar. AWS TechCARE 24x7 proporciona **soporte ilimitado** para todas las incidencias relacionadas con los servicios de AWS cubiertos.

14. ¿Qué es el SLA de tiempo de respuesta inicial (IRT)?

El tiempo de respuesta inicial (IRT) es el **tiempo máximo en el que un ingeniero de soporte acusará recibo de su incidencia y comenzará el proceso de resolución de problemas**. Los tiempos de respuesta dependen de la gravedad del problema:

- **P0 (Emergencia):** sistema averiado o producto inoperativo - Contacto inicial en 30 minutos
- **P1 (Crítico):** afecta a gravemente la producción o restringe funciones importantes - Contacto inicial en 1 hora
- **P2 (Mayor):** problemas sin repercusiones importantes en los sistemas de la empresa - Contacto inicial en 8 horas
- **P3 (Menor):** afección menor o duda sobre la documentación/funcionalidad - Contacto inicial antes del día siguiente

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

15. ¿Cuál es el tiempo de resolución?

TD SYNNEX no garantiza ni se compromete con los tiempos de resolución. El tiempo de resolución se determina tras una investigación basada en la naturaleza del problema notificado y la complejidad del sistema. Cada problema es único, ya que las arquitecturas de los sistemas, las necesidades de los clientes, las industrias y el uso de los productos varían. No obstante, **TD SYNNEX se compromete a resolver los problemas lo antes posible**. Nuestra prioridad es minimizar el tiempo de inactividad y las interrupciones, aprovechando nuestra experiencia y recursos para garantizar una resolución eficaz lo antes posible.

16. ¿Qué se considera un incidente crítico?

Un incidente crítico se refiere a un **problema crítico, normalmente un evento P0 o P1**, que tiene un impacto significativo en las operaciones comerciales del cliente. En estos casos, TD SYNNEX aplica una supervisión de gestión específica, con actualizaciones frecuentes y esfuerzos de resolución más rápidos.

17. ¿Cómo puedo seguir mi incidente?

Puede realizar un seguimiento de sus incidentes abiertos y supervisar su progreso a través del **portal de Zendesk AWS TechCAREde TD SYNNEX**.

También puede solicitar actualizaciones de estado poniéndose en contacto directamente con el servicio de asistencia por teléfono o correo electrónico. Los datos de contacto se comunicarán por correo electrónico al suscribirse al servicio.

18. ¿Cómo escalar un incidente?

Si necesita una actualización o escalado para un problema que ya se ha planteado, puede realizar un seguimiento y actualizar sus incidentes abiertos a través del **portal de Zendesk de TD SYNNEX AWS TechCARE24x7**. También puede solicitar actualizaciones de estado poniéndose en contacto directamente con soporte por teléfono o correo electrónico.

Los datos de contacto se comunicarán por correo electrónico al suscribirse al servicio.

19. ¿Qué ocurre si no proporciono la información requerida para un ticket abierto?

Si la información requerida no se proporciona en 3-4 días naturales, **TD SYNNEX se reserva el derecho de cerrar el ticket**, asumiendo que el problema se ha resuelto satisfactoriamente. Puede solicitar la reapertura del ticket poniéndose en contacto con el servicio de asistencia a través del portal Zendesk, por teléfono o por correo electrónico.

Los datos de contacto se comunicarán por correo electrónico al suscribirse al servicio.

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

20. ¿Cómo puedo activar TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 en una cuenta de miembro?

Puede solicitar la activación del plan de asistencia TechCARE24x7 **abriendo un ticket en StreamOne ION**, aquí: Enviar un ticket TD SYNNEX StreamOne Ion. Asegúrese de incluir el número de cuenta de miembro en su solicitud.

IMPORTANTE: Para la activación de AWS TechCARE 24x7la cuenta de miembro debe estar bajo una configuración de pagador como TD SYNNEX Partner-Led Support (PLS). Si la cuenta de miembro está actualmente bajo un pagador de configuración de reventa, primero tendrá que ser transferido a un pagador PLS. Una vez completada la transferencia, podemos activar TechCARE 24x7.

21. ¿Está disponible TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 para todas mis cuentas de miembro de AWS?

TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 está **disponible para cualquier cuenta de AWS de un pagador con una configuración de Partner Led Support (PLS)**. Todas las cuentas dentro de su organización AWS son elegibles para TechCARE 24x7. Todas las cuentas con TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 en activo recibirán el servicio.

Para solicitar la activación de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 para una cuenta de miembro, envíe su solicitud a través de ION: Enviar un ticket TD SYNNEX StreamOne Ion. Asegúrese de incluir el número de cuenta de miembro en su solicitud.

IMPORTANTE: Para la activación de AWS TechCARE 24x7 la cuenta de miembro debe estar bajo un pagador configurado como TD SYNNEX Partner-Led Support (PLS). Si la cuenta de miembro está actualmente bajo un pagador de configuración de reventa, primero tendrá que ser transferido a un pagador PLS. Una vez completada la transferencia, podemos activar TechCARE 24x7.

22. ¿Es TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 la única opción de plan de soporte que tengo para una cuenta de miembro?

No, para su cuenta de Miembro puede elegir entre:

- AWS BASIC support, el soporte no técnico predeterminado de AWS para preguntas sobre cuentas y facturación y aumentos de cuotas de servicio.
- AWS de AWS Developer Developer la página web Support, puede revisar la función.
- TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, puede revisar la función en la Declaración de servicio de AWS TechCARE 24x7

23. ¿Puedo cambiar el plan de soporte de una cuenta de socio desde mi consola de AWS?

No, la gestión del ciclo de vida del plan de asistencia (activación y cancelación) debe solicitarse abriendo un ticket en Enviar un ticket TD SYNNEX StreamOne Ion. En su solicitud, asegúrese de proporcionar el número de cuenta de miembro y el plan de asistencia que desea activar/desactivar.

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

24. ¿Qué ocurre si tengo que cancelar TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7?

La cancelación de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 significa que la cuenta del Miembro se degradará al plan de soporte AWS BASIC, el soporte no técnico predeterminado de AWS para preguntas sobre la cuenta y la facturación, y aumentos de la cuota de servicio.

Para cancelar el servicio, envíe su solicitud a través de ION:
Enviar un ticket TD SYNNEX StreamOne Ion. Tenga en cuenta que el Servicio opera en un ciclo de facturación mensual, que comienza el primer día y termina el último día de cada mes natural. Independientemente de la fecha de finalización del Servicio dentro de un ciclo de facturación determinado, se aplicarán los cargos de todo el ciclo.

25. ¿Cuál es el precio de TD SYNNEX TechCARE 24×7?

El precio del servicio TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 asociados con TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 **se basa en un porcentaje fijo de los cargos mensuales por uso de AWS**.

No existe un cargo mínimo y la cuota se calcula únicamente en función del uso real de AWS durante un mes. Solo se tendrá en cuenta el uso asociado a las cuentas que tengan soporte activo.

Puede encontrar el precio de lista de TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7 en este artículo de ION:
EMEA - TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7: TD SYNNEX StreamOne Ion.

NOTA: el porcentaje aplicado es el precio de TD SYNEX Partner. El precio para el cliente final dependerá de la configuración del margen de soporte en Cargo y Descuento en StreamOne ION. Puede revisar el recargo proceso de aquí: Cargos y Descuentos: Cómo crear y gestionar planes de soporte : TD SYNNEX StreamOne Ion.

26. ¿Cómo se calcula el coste de TD SYNEX TechCARE 24×7?

El Servicio funciona con un ciclo de facturación mensual, que comienza el primer día y finaliza el último día de cada mes natural. Independientemente de la fecha de finalización activación o del Servicio dentro de un ciclo de facturación determinado, se aplicarán los cargos correspondientes a todo el ciclo.

La cuota mensual se determina aplicando un **porcentaje fijo de los cargos por uso de AWS** para todas las cuentas cubiertas por TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7, calculado mensualmente. No hay cargos mínimos y las tarifas se basan totalmente en el uso real durante el periodo de facturación.

La tarifa de asistencia de TD SYNNEX se calcula por cuenta (sólo válida para empresas que no estén bajo ningún contrato PPA).

La cuota mensual se calcula en función de los cargos brutos por uso de AWS de mes cada (antes de aplicar descuento o crédito por cualquier uso).

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.

27. ¿Cuál es el precio de TD SYNNEX AWS TechCARE 24×7 en comparación con AWS Resold?

	AWS TechCARE 24×7	AWS Business	AWS Enterprise On-Ramp	AWS Enterprise
Gasto mínimo	**Sin mínimo**	$100	$5,500	$15,000
Modelo de precios	**Porcentaje fijo**	Niveles incrementales	Porcentaje fijo	Niveles incrementales
Precios	**7% de los gastos mensuales de AWS**	10% para el primer $10K 7% de 10.000 a 80000 dólares. 5% de $80K-$250K 3% más de 250.000	10% de los gastos mensuales de AWS	10% para el primer $150K 7% de $150K-$500K 5% de ENTRE 500.000 Y MILLÓN DE DÓLARES1 3% más de 1 millón
Condiciones de facturación	**Mensualmente, por cuenta (puede ser diferente si se trata de un acuerdo PPA)**	Mensualmente, por cuenta	Mensualmente, sobre todas las cuentasla base de la agregación de	Mensualmente, sobre todas las cuentasla base de la agregación de

Puede encontrar el precio de lista de TD SYNNEX TechCARE en este artículo EMEA - TD SYNNEX AWS TechCARE 24x7: TD SYNNEX StreamOne Ion

Puede encontrar los detalles de los precios de AWS en Precios de los planes de AWS | A partir de 29 $ al mes| AWS SupportSupport

¿Necesita más ayuda? Si su pregunta no tiene respuesta aquí, póngase en contacto con su asesor de confianza de TD SYNNEX hoy mismo.

Confidencial y reservado.

©2025 TD SYNNEX. Todos los derechos reservados.