

ASISTENCIA PLATINUM DE DIGICERT®

Logre sus objetivos estratégicos con la ayuda de un gestor personal

Descripción general

Con la asistencia Platinum de DigiCert® disfrutará, por un lado, de una atención preferente y, por otro, de un gestor personal que le ayudará a sacar adelante sus iniciativas en materia de confianza digital.

Los gestores de cliente Platinum destacan por su conocimiento teórico y práctico de los estándares del sector, la normativa y las prácticas recomendadas de gestión del ciclo de vida de los certificados. Su papel es ofrecer a los clientes la información que necesitan, asesorarles con sus proyectos y agilizar la respuesta a incidentes.

La asistencia Platinum es, en suma, un completo programa de apoyo técnico con el que el cliente se beneficia de:



Un asesor de confianza que hace valer sus intereses



Un sistema con el que gestionar su cuenta de forma proactiva



Métodos de supervisión continua y adaptación al cambio

Principales ventajas

Planificación estratégica: DigiCert conocerá a fondo su entorno empresarial y, cada cierto tiempo, le enviará información sobre sus planes de desarrollo de productos, las funciones que piensa incorporar, los cambios en la normativa del sector, el uso de su cuenta y el nivel de servicio prestado.

Resolución de incidentes: designaremos a una persona que se ocupará de todo lo relacionado con la supervisión del entorno y que, en caso de que se produzca un incidente, avisará a quien corresponda y se comunicará con usted para analizar las causas raíz y ponerle al día de la situación.

Coordinación de proyectos: le ayudaremos a conseguir los objetivos asociados a su cuenta (p. ej., llevar a cabo un proceso de migración, adoptar nuevas funciones, incorporar nuevas autoridades de certificación o implementar certificados personalizados).

Entornos de prueba

Los clientes con derecho a asistencia Platinum también tienen acceso a los entornos de prueba de DigiCert, pensados para evaluar nuevas funciones y productos o para poner a prueba nuevos casos de uso.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	RESOLUCIÓN DE INCIDENTES	COORDINACIÓN DE PROYECTOS
<ul style="list-style-type: none"> Entorno del cliente Análisis de planes de futuro Informes sobre el cumplimiento de los SLA Solicitud de funciones Noticias sobre los cambios normativos y sectoriales Informes sobre el nivel de uso de la cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación y envío periódico de información Derivación de casos Puesta al día sobre los incidentes, con un análisis de sus causas Evaluación de casos abiertos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con distintos departamentos de DigiCert Migración de cuentas Adopción de nuevas funciones Ceremonias de generación de claves Nuevas CA y nuevos certificados personalizados Adopción de API

Coordinación entre equipos para agilizar la respuesta

Los gestores Platinum tienen una relación muy estrecha con nuestros equipos de asistencia y validación. Cuando se produce un incidente o hay cambios en el sector, entienden perfectamente la repercusión en los entornos del cliente. Siempre saben a qué grupos internos de DigiCert recurrir y lo hacen con rapidez para conseguir el mejor resultado posible.

Asistencia prioritaria

La asistencia Platinum garantiza a los clientes una atención más rápida y personalizada a cualquier hora.

	BASIC	GOLD	PLATINUM
Gestor de cliente Platinum	No	No	Sí
Horario del servicio de asistencia	De lunes a viernes, de 9 a 6	Asistencia ininterrumpida todo el año	Asistencia ininterrumpida todo el año
Objetivo de prestación de servicios del SLA	99 %	99 %	99,5 %
Tiempos de respuesta			
Gravedad 1 (crítica)	8 horas	1 hora	30 minutos
Gravedad 2 (alta)	24 horas	6 horas	2 horas
Gravedad 3 (media)	48 horas	24 horas	8 horas

El apoyo de un líder en confianza digital

DigiCert colabora con más de 15 organismos de seguridad y normalización que se ocupan de definir la confianza digital en sus países y para sus afiliados. Gracias a ello, los gestores de cliente Platinum son expertos en detectar problemas durante las auditorías, saben cómo optimizar la gestión y son capaces de adaptar las operaciones del cliente a los cambios que se producen en la normativa del sector.

Dé el primer paso hoy mismo

Para empezar a utilizar la asistencia Platinum de DigiCert®, póngase en contacto con su gestor de cuenta o envíe un correo electrónico a sales@digicert.com.

Acerca de DigiCert, Inc.

DigiCert es el proveedor número uno del mundo de confianza digital. Gracias a él, tanto los usuarios individuales como las empresas pueden utilizar Internet con la tranquilidad de saber que su presencia en el mundo digital está protegida. La plataforma DigiCert® ONE, garantía de confianza digital, protege los sitios web, los accesos y comunicaciones empresariales, el software, las identidades, el contenido y los dispositivos para que las empresas respondan a toda una gama de necesidades en materia de confianza pública y privada con una visibilidad y un control centralizados. Su galardonado software y su liderazgo en el sector de los estándares, la asistencia y las operaciones convierten a DigiCert en el proveedor de confianza digital al que recurren grandes empresas de todo el mundo. Para obtener más información, visite digicert.com/es o siga a [@digicert](https://twitter.com/digicert).