

**Mast Backup Online**

**Niveles de Soporte**

**Mast Cloudcare**



En Mast Storage hemos diseñado un programa de soporte para cubrir las demandas relativas a la atención al cliente y a la resolución de incidencias para pymes y corporaciones. Estos servicios también están disponibles a través de nuestro canal de distribución.

El programa Mast CloudCare incluye documentación y biblioteca online, servicio de atención al cliente, soporte especialista en los periodos de evaluación y soporte dedicado incluido (Básico) con la contratación.

Además, es posible ampliar la cobertura con el soporte extendido (Avanzado). El programa incluye también la opción de contratar servicios gestionados, si lo que quiere es dedicarse plenamente a su negocio y dejar que nuestro equipo se ocupe de forma proactiva de su cuenta.

## Mast CloudCare

### Básico

Con este servicio dispone de **tickets de soporte ilimitados** por correo electrónico, con uno de nuestros ingenieros.

Además, en todos nuestros servicios Mast Storage, durante el **primer mes de servicio**, está incluido el **soporte telefónico con un técnico especialista**. Si lo desea, puede extender en cualquier momento su nivel de soporte a Avanzado o contratar el servicio de pago por incidencia.

## Mast CloudCare

### Avanzado

El soporte Avanzado le permite disponer de un **técnico dedicado a su cuenta**, con el que podrá contactar telefónicamente cuando lo necesite.

Además, incluye el **servicio Avísame** por el que monitorizamos su cuenta y le avisamos en caso de alertas importantes. El soporte avanzado incluye asimismo el servicio de puesta en marcha, la instalación remota.

¿Quiere contratar uno de nuestros servicios Mast CloudCare?

Llame al 935 045 330 o envíe un email a [mbo@mastbackuponline.com](mailto:mbo@mastbackuponline.com)



## SERVICIOS GESTIONADOS CLOUDCARE

### Instalación y configuración

Contamos con un equipo de técnicos a su disposición para ayudarle en la instalación y puesta en marcha de todos nuestros servicios.

Mast Backup Online. Si lo requiere, un ingeniero se conectará de forma remota a su máquina para instalar la aplicación, configurar los ficheros que desea copiar, establecer la periodicidad y la política de retención y verificar que se realice la copia local adicional, en los casos en que se solicite.

Si lo requiere, disponemos asimismo del servicio de instalación in-situ.

### Xpress Recovery

La pérdida de datos más habitual se produce actualmente por errores humanos. En este sentido si necesita recuperar ficheros que residían en servidores alojados fuera de nuestra plataforma o de nuestros servidores cloud, le ayudamos a recuperarlos con la mayor celeridad.

Entendemos que en la recuperación de datos es vital el tiempo de respuesta.

Le ayudamos a descargar un fichero concreto vía ADSL o le enviamos un disco duro (Xpress Recovery) en caso de desastre total.

## SERVICIO AVÍSAME 100% Control. 0% Azar.

**Tranquilo. Supervisamos su backup cada día y, en caso de incidencia, le llamamos para resolverla y certificar que sus copias son correctas.**

Avísame es un servicio incluido en el programa Mast CloudCare que le permitirá estar informado de manera inmediata y directa de incidencias que puedan afectar a la consolidación de su backup.

Nuestros técnicos revisarán su copia cada día y si detectamos un error reiterado, recibirá una llamada al número que nos indique como teléfono para emergencias de copia. Resolveremos la incidencia y verificaremos que el backup se realiza correctamente. En ocasiones puede darse un error puntual por un corte de ADSL del cliente o porque el usuario apague la máquina, que queda solucionado en la siguiente copia. Verificaremos las siguientes alertas:



#### Copia no realizada

La copia se ha iniciado pero no ha finalizado.



#### Copia nula

La copia no se ha realizado, la máquina puede que estuviera apagada.



#### Copia con errores

La copia ha finalizado pero algún fichero no se ha podido copiar.



#### Cuota excedida 100%

Los datos ocupan la totalidad del espacio contratado.

## Mast CloudCare Soporte & Servicios

	Atención al cliente	Soporte período de evaluación	Servicio Avísame	Pago por incidencia	Mast Cloudcare Básico	Mast Cloudcare Avanzado
<b>Características</b>	Cuestiones administrativas, navegación web, panel de gestión	Cuestiones técnicas, de instalación, configuración y gestión	Monitorización y control de alertas asociadas a la cuenta	Soporte prioritario para una incidencia	Soporte técnico estándar	Soporte técnico por suscripción
<b>Tipo de soporte</b>	Correo y teléfono	Correo y teléfono	Llamada proactiva al cliente y resolución de la incidencia	Correo y teléfono	Tickets ilimitados por correo. Incluye soporte telefónico 30 días después de la contratación	Técnico asociado a la cuenta. Soporte telefónico, instalación remota y Avísame incluido
<b>Período</b>	Ilimitado	30 días MBO	Ilimitado dentro del periodo de suscripción	Resolución de la incidencia	Ilimitado durante la duración del contrato	Ilimitado durante la duración del contrato
<b>Precios</b>	Gratuito	Gratuito	60€ / año 6€ / mes	30€/ incidencia	Gratuito	150€ /año 15€ / mes

**MBO End to End** una solución integral para la protección de todo tipo y fuentes de datos incluyendo máquinas virtuales y físicas, aplicaciones empresariales, dispositivos end-point y datos en el cloud como Office 365, Google Apps, Salesforce, Amazon Web Services y Microsoft Azure.

## Sobre Mast Storage & Asigra

Fundada en Barcelona en 1999, **Mast Storage**, es una compañía que se crea como especialista en soluciones de copia de seguridad para el entorno profesional: backup a cinta & backup a disco. **En 2007**, lanzamos el servicio de copia externalizada, **Mast Backup Online**, que se convierte en líder en España, y que actualmente cuenta con un canal de **más de 950 distribuidores en España**.

En 2017, Mast Storage firma un acuerdo con Asigra para incorporar esta solución de software a sus servicios y posicionarse como proveedor de soluciones Enterprise de backup y disaster recovery.

Desde 1986, Asigra, líder en cloud backup, proporciona a organizaciones de todo el mundo la solución de software más avanzada del mercado. La primera empresa con un software de recuperación sin agentes que permite realizar el backup y recuperación de servidores, máquinas virtuales, dispositivos endpoint, bases de datos y aplicaciones basadas en SaaS y IaaS. Una única solución para todo tipo de entornos y empresas.



---

T. 935 045 330 | [mbo@mastbackuponline.com](mailto:mbo@mastbackuponline.com)

Parc Tecnològic del Vallès | Ronda Can Fatjó 8  
E-08290 Cerdanyola del Vallès | Barcelona

[mastbackuponline.com](http://mastbackuponline.com) | [blog@mastcloud.net](http://blog@mastcloud.net)

