



AppleCare OS Support

Tanto si tienes dudas ocasionales como si necesitas asistencia técnica con regularidad, Apple tiene un programa a tu medida. Todos los planes ofrecen un año de cobertura.



Asistencia para incidencias
en la empresa



AppleCare Help Desk Support

Qué cubre

Los planes de AppleCare OS Support ofrecen servicio técnico para incidencias de empresa. Esto comprende incidencias relacionadas con la integración en entornos heterogéneos, componentes del sistema, configuración y gestión de redes, aplicaciones de software profesionales, servicios y aplicaciones web, y problemas técnicos que requieran el uso de herramientas de línea de comandos para su resolución.¹

Todos los planes de AppleCare OS Support incluyen [AppleCare Help Desk Support](#), un plan anual de servicio técnico que cubre un número ilimitado de incidencias relacionadas con la instalación, el funcionamiento y el uso de programas, el diagnóstico y la solución de problemas de hardware y software, y la detección de problemas en soluciones basadas en Apple.

AppleCare Help Desk Support cubre los siguientes productos:

- Equipos de Apple²
- Versiones actuales de iOS, iPadOS, macOS y macOS Server
- La mayoría de las herramientas y aplicaciones de Apple, como Apple Configurator, Apple Remote Desktop, Aula, Compressor, Final Cut Pro, GarageBand, iMovie, Keynote, Logic Pro, MainStage, Motion, Bloc Musical, Numbers y Pages¹





Cobertura del servicio técnico

Sistema operativo	Select	Preferred	Alliance
iOS, iPadOS, macOS y macOS Server mediante la interfaz gráfica de usuario	✓	✓	✓
macOS y macOS Server mediante la interfaz de línea de comandos	Incidencia	✓	✓
Solución de problemas con las tareas y scripts administrativos automáticos	Incidencia	✓	✓
Solución de problemas con la integración multiplataforma (servicios de seguridad, archivo e impresión)	Incidencia	✓	✓
Solución de problemas con la integración de servicios de directorio y la gestión de perfiles	Incidencia	✓	✓
Solución de problemas con la integración de Active Directory	Incidencia	✓	✓
Sistema de archivos y configuración RAID	✓	✓	✓

Integración con el iPhone, iPad y iPod touch

	Select	Preferred	Alliance
Instalación y uso de Apple Configurator	✓	✓	✓
Instalación de perfiles mediante la interfaz gráfica de usuario	✓	✓	✓
Configuración de iOS y iPadOS para que funcione con las redes de empresa en uso	✓	✓	✓
Solución de problemas con la configuración de redes de terceros para que funcionen con iOS y iPadOS	Incidencia	✓	✓

Apps de consumo

	Select	Preferred	Alliance
Servicio técnico para las apps de consumo de Apple (Keynote, Numbers, Pages, GarageBand, Bloc Musical)	✓	✓	✓

Apps profesionales de vídeo

	Select	Preferred	Alliance
Final Cut Pro, Compressor y Motion	✓	✓	✓
Diseño de flujos de trabajo personalizados (por ejemplo, para la postproducción digital)	–	✓	✓

Apps profesionales de audio

	Select	Preferred	Alliance
Logic Pro y MainStage	✓	✓	✓

Apps de gestión remota

	Select	Preferred	Alliance
Servicio técnico para Apple Remote Desktop	✓	✓	✓

Apps para SAN

	Select	Preferred	Alliance
Servicio técnico para Xsan	Incidencia	✓	✓

Servicio técnico para hardware²

Select Preferred Alliance

Solución de problemas con el iPad, iPhone, iPod, Apple Watch, Apple TV y Mac



Resumen de los planes

Personas autorizadas por el cliente

Select Preferred Alliance

Técnicos

2

2

6

Responsables

0

1

1

Número de ubicaciones cubiertas

1

1

Varias

Incidencias

Select Preferred Alliance

Servicio técnico a nivel de centro de atención al usuario (teléfono, email y web)

Ilimitadas

Ilimitadas

Ilimitadas

Servicio técnico a nivel de empresa (teléfono, email y web)

10

Ilimitadas

Ilimitadas

Horarios

Select Preferred Alliance

Disponibilidad estándar del servicio técnico⁴

12 horas

12 horas

12 horas

Servicio técnico de prioridad alta (caída del servicio o del sistema)

12 horas

12 horas

24 horas

Tiempos de respuesta inicial⁵

Select Preferred Alliance

Prioridad alta: caída del servidor o del servicio

4 horas

2 horas

1 hora

Prioridad media: problemas de rendimiento

48 horas

24 horas

4 horas

Prioridad baja: cualquier otra pregunta o problema

72 horas

48 horas

24 horas

Gestión de cuentas

Select Preferred Alliance

Servicios de gestión de cuentas de Apple

–



Evaluación trimestral de actividad

–



Evaluación mensual de actividad

–

–



Visitas al cliente

Select Preferred Alliance

Una visita inicial o revisión programada

–

–



Un análisis técnico programado (hasta dos días)

–

–



Informes

Select Preferred Alliance

Informe del estado de la incidencia (por internet)

