

Está basado especialmente en el grupo help desk, donde sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el área computacional.

Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente.

Cualquier Institución Educativa (IE) en la que se integren las TIC al currículo escolar debe estar en capacidad de garantizar que tanto el hardware como el software funcionen correctamente.



Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a el los problemas técnicos de mayor calado o de resolución más avanzada.

Tiene los conocimientos de nivel 1, 2 y 3, y aparte maneja la operación de Servidores Microsoft y Linux, la instalación, configuración, interconexión, administración y operación de los servidores.



### Niveles

Calidad del soporte técnico

## Niveles de soporte



### Cobertura y costo del soporte

Cobertura

El soporte técnico puede variar del rango de posibilidades. Algunas cosas que no son soportadas en los niveles bajos de soporte pueden ser soportadas en los altos niveles; por ejemplo, las preguntas directas pueden ser llevadas a cabo a través de mensajes o fax

Costo

El costo del soporte puede variar. Algunas compañías ofrecen soporte gratuito limitado cuando se compra su hardware o software; otros cobran por el servicio de soporte telefónico.

