



¿POR QUÉ UN CENTRO DE OPERACIONES REMOTO Y SOPORTE DE SOUTEC?

La primera Unidad creada al constituir Soutec fue el Network Operation Center -NOC por sus siglas en inglés- así concentrábamos el talento de los ingenieros en un espacio con todos los recursos para atender clientes vía remota en Venezuela y Estados Unidos, dándoles servicio de consultoría, ejecución de proyectos y soporte en el área de redes de TI y comunicaciones.

Pronto decidimos elevar la conformación inicial al crear una oferta de servicio más robusta y diferenciadora. Así que rebautizamos el concepto como CORSS: Centro de Operaciones Remoto y Soporte de SOUTEC.

CORSS

El **CORSS** es el corazón de la compañía, una propuesta de valor a través de la cual ofrecemos un servicio que garantiza solidez, confiabilidad y continuidad operativa. Está conformado para apoyar a nuestros clientes a incrementar sus tiempos de disponibilidad de la red que mantiene sus procesos productivos, una gestión efectiva que incide de forma positiva en los índices de rentabilidad de las empresas.



DISPONIBILIDAD 24/7 * 365

Conscientes de la importancia que tiene mantenerse siempre operativos para empresas que prestan servicios claves en áreas como Salud, Banca, Seguros, Comunicaciones, Hotelería, entre otros; decidimos extender el servicio de monitoreo y soporte para ofrecer atención las 24 horas del día, todos los días de la semana (incluyendo feriados). Esta modalidad nos permite atender de forma preventiva y reactiva cualquier incidente que se manifieste en los sistemas administrados, incluso en términos de Seguridad de TI.

SIN FRONTERAS

Era necesario entonces crear un Esquema de Redundancia que garantizara altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y respuesta a los requerimientos de los clientes. Hoy en día, nuestro Centro de Operaciones Remoto y Soporte Soutec **-CORSS-** cuenta con un equipo humano y técnico propio que funciona cohesionadamente en cinco países:

- Estados Unidos
- Colombia
- México
- Venezuela
- Chile
- Ecuador
- Argentina



ESPECIALIDADES



Routing and Switching
+ de 40 Ingenieros



Security
9 Ingenieros



Data Center
6 Ingenieros



Collaboration
14 Ingenieros



Wireless
4 Ingenieros



IMPLEMENTACIÓN ADOPCIÓN SOPORTE

Contamos con un equipo de más de 40 ingenieros certificados nivel 1, 2 y 3, especializados en 5 áreas principales: *Routing & Switching, Security, Wireless, Unified Communications* y *Data Center*.

Apoyamos que nuestros profesionales desarrollen criterios como Ingenieros de Nueva Generación, logrando ir más allá de la prestación técnica del servicio, para trabajar de forma estructurada como una extensión de la unidad de tecnología de nuestros clientes, entendiendo cómo interviene nuestra gestión en el plan de acción de la organización.

Como resultado logramos el objetivo de integrarnos para preservar los intereses de nuestros clientes en relación a los costos de inversión, escalabilidad y operatividad ofreciéndoles:

- Gestión de riesgos para identificar y mitigar posibles situaciones que comprometan la operación.
- Ejecución de tácticas de revisión, actualización, pruebas periódicas y configuración de los dispositivos.
- Implementación de recomendaciones del fabricante como proceso de mejora continua.
- Monitoreo de las redes en tiempo real.
- Administración y operación de las plataformas.
- Soporte preventivo, proactivo y reactivo.

Basados en las mejores prácticas orientadas a procesos de calidad de servicio y optimización de indicadores de gestión, aunado a los estándares establecidos en las normas ITIL, COBIT e ISO, ofrecemos a nuestros clientes los siguientes valores:

- Contacto omnicanal con el Centro de Atención a través de 4 vías principales:
 - Telefonía local
 - Telefonía móvil
 - WhatsApp
 - Correo electrónico
- Registro y gestión de incidentes a través de la herramienta de *Help Desk*
- Reportes de salud de la red
- Notificación y respuesta proactiva ante alertas
- Interacciones con proveedores de servicios de terceros
- Soporte, control y administración remota
- Inventario de *hardware* y *software*
- Documentación de la topología y configuraciones de la red y sus componentes
- Respaldo de los dispositivos de la plataforma
- Protocolo de acción y reacción en situaciones de contingencia
- Monitoreo en tiempo real de la plataforma de red 24x7x365
- Atención según niveles de acuerdos de servicios (contratos) 8x5 y 24x7
- Asistencia en el proceso de instalación y/o reemplazo de piezas con el fabricante
- Gestión con el centro de atención del fabricante en caso de

SSOC

SOUTEC SECURITY OPERATION CENTER

Con la conformación de equipos especializados en diferentes tecnologías, surge la oportunidad de establecer una unidad dedicada a una necesidad específica de soporte que resguarda un valioso capital de las empresas: la privacidad de sus datos.

El **SSOC–Soutec Security Operation Center–** es un centro de soporte para la seguridad de todo el ecosistema informático en el cual concentramos a ingenieros expertos en el área, procesos, herramientas y equipos dispuestos para garantizar la integridad de la información de las organizaciones y sus personas, protegiendo la confidencialidad y disponibilidad de los datos sensibles; antes, durante y después de presentarse incidentes que vulneren la privacidad de la información digital, velando de esta manera por la continuidad de sus negocios.

A través del monitoreo, la gestión de incidentes y la administración de los sistemas realizada por el **SSOC**, logramos:

- Minimizar la interrupción de servicios de Infraestructura Tecnológica
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos y servicios
- Reducir los riesgos y mejorar los mecanismos de control y postura de seguridad de TI
- Proveer asistencia durante incidentes de seguridad de TI en el menor tiempo posible
- Proveer información asociada a incidentes de seguridad de TI y accesos no autorizados
- Promover la aplicación de mejores prácticas para mitigar los riesgos de incidentes de seguridad



NOS MANTENEMOS ACTUALIZADOS

Los equipos de Arquitectura de Soluciones e Implementación y Soporte se preparan constantemente para conocer y aplicar cada innovación presentada por nuestros *partners*; manteniéndose vigentes con las diversas certificaciones dentro de la escala de Cisco, Fortinet y Veeam:

Como Premier Partners de Cisco, a nivel global (región CANSAC, US y México) contamos con las siguientes certificaciones:

CERTIFICACIONES FORTINET

CERTIFICACIÓN GLOBAL

AUTHORIZED PARTNER

NSA 1 - Network Security Associate 1

NSA 2 - Network Security Associate 2

NSA 3 - Network Security Associate 3

NSA 4 - Network Security Professional

CERTIFICACIONES VEEAM

CERTIFICACIÓN GLOBAL

RESELLER - REGISTERED

CERTIFICACIONES VMWARE

CERTIFICACIÓN GLOBAL

SOLUTION PROVIDER - PROFESSIONAL

CERTIFICACIONES HPE

CERTIFICACIÓN GLOBAL

HPE SALES CERTIFIED

CERTIFICACIONES RUCKUS

CERTIFICACIÓN GLOBAL

WIRELESS PORTFOLIO SALES

WIRELESS PORTFOLIO SALES ENGINEER

WIRED PORTFOLIO SALES

WIRED PORTFOLIO SALES ENGINEER

CERTIFICACIONES CISCO

CERTIFICACIÓN GLOBAL

Premier Certified Partner

ESPECIALIZACIONES

Advanced Collaboration Architecture Specialization

Advanced Security Architecture Specialization

Express Collaboration Specialization

Express Foundation

SOCIO Y DISTRIBUIDOR

Cloud Services Reseller

WebEx Cloud Collaboration Resale Partner

CERTIFICACIONES - ESCALAS DE CISCO

ASOCIADO

CCDA – Cisco Certified Design Associate

CCNA – Cisco Certified Network Associate – Routing & Switching

CCNA – Cisco Certified Network Associate – Wireless

CCNA – Cisco Certified Network Associate – Security

CCNA – Cisco Certified Network Associate – Data Center

CCNA – Cisco Certified Network Associate – Collaboration

PROFESIONAL

CCDP – Cisco Certified Design Professional

CCNP – Cisco Certified Network Professional - Routing & Switching

CCNP – Cisco Certified Network Professional - Wireless

CCNP – Cisco Certified Network Professional - Security

CCNP – Cisco Certified Network Professional - Collaboration

OTROS

SPROUTE883 - Deploying Cisco Service Provider Network Routing

CQS-IPCCER - Cisco IP Contact Center Express Representative

CQS-UCCCESS - Unified Call Center Enterprise Support Specialist

CH-WSDIR - Cisco WebEx Solutions Design and Implementation Representative

CCAI - Cisco Certified Academy Instructor



- CONSULTORÍA
-
- CONECTIVIDAD
-
- MOVILIDAD
-
- SEGURIDAD
-
- COLABORACIÓN
-
- DATA CENTER
-
- ANALÍTICAS

