

Outsourcing







Es una modalidad de servicio que ofrece la asignación de uno o más ingenieros especializados para dar soporte de forma exclusiva, durante la jornada laboral y desde las instalaciones del cliente.

Este servicio está esquematizado bajo un sistema de rotación 1:1 con ingenieros denominados "backfill". Mediante un adecuado intercambio constante de conocimientos e información de la plataforma del cliente, los ingenieros *backfill* garantizan la continuidad del soporte en sitio, realizando suplencias en caso de entrenamientos, incidentes o imprevistos.

Adicionalmente los ingenieros *outsourced* tienen a su disposición al - **CORSS - Centro de Operaciones Remoto y Soporte Soutec**, más de 40 ingenieros con diversos niveles de especialización y experiencia en plataformas de *R&S, Wireless, Security, Collaboration, Data Center y Servers*, quienes dan soporte y respaldo a las actividades diarias del personal en sitio.

A continuación se presenta el alcance del servicio **Outsourcing**:

SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CORSS				
SOPORTE				
Ingeniero especializado en las instalaciones del cliente en horario laboral	-	-	-	✓
Atención ilimitada de incidentes y requerimientos	-	✓	✓	✓
Atención omnicanal de incidentes y requerimientos (correo electrónico, telefónica, whatsapp, página web y webex)	✓	✓	✓	✓
Gestión de incidentes y requerimientos a través de herramienta de <i>Service Desk</i> basado en ITIL	✓	✓	✓	✓
Soporte remoto a incidentes	✓	✓	✓	✓
Soporte en sitio para atención de incidentes	✓	✓	✓	✓
Gestión y escalamiento de casos con el fabricante	✓	✓	✓	✓
Acceso telefónico local en Venezuela, Colombia, México, Chile y Estados Unidos	✓	✓	✓	✓
Agentes bilingües (español/inglés) distribuidos en Venezuela, Colombia, México, Chile y Estados Unidos	✓	✓	✓	✓
Gestión de reemplazo de partes o equipos (RMA) cubiertos bajo contratos con el fabricante	✓	✓	✓	✓
Administración de plataformas (R&S, Wireless, Security, Collaboration, Data Center y Servers)	✓	✓	✓	✓
Acompañamiento y asesoría para administración de la plataforma	✓	✓	✓	✓
Compromiso con tiempos de respuesta establecidos en SLAs	✓	✓	✓	✓
MANTENIMIENTO				
Mantenimiento preventivo basado en <i>backups</i> de configuraciones y IOS	-	-	✓	✓
Mantenimiento preventivo basado en actualizaciones de <i>software</i> incluidas bajo contrato con el fabricante	-	-	✓	✓
Mantenimiento preventivo basado en revisión de vigencia de licencias y certificados	-	-	✓	✓
Depuraciones de configuraciones	-	-	✓	✓
Revisiones de alertas de salud y desempeño generadas en la plataforma del cliente	-	-	✓	✓
MONITOREO				
Monitoreo y notificación de alertas de plataformas (R&S, Wireless, Security, Collaboration, Data Center y Servers)	-	-	✓	✓
Monitoreo y gestión de eventos <i>syslog</i> , registro y notificación	-	-	✓	✓
Reportes periódicos del desempeño y estado de la plataforma del cliente	-	-	✓	✓
VALOR AGREGADO				
<i>On Boarding - Discovery Assessment</i>	-	-	✓	✓
Documentación de la plataforma	-	-	✓	✓

Notas

Gastos de traslados: Los gastos de traslados serán facturados al cliente adicional al monto previamente establecido por el servicio.

Contáctanos

Si estás interesado en recibir atención personalizada para contratar este servicio, escríbenos a ventas_ec@soutec-group.com

Si prefieres realizar una llamada, comunícate de lunes a viernes de 8 am a 5 pm al +593 99 768 5264

Queremos hacer esta experiencia cada vez más efectiva. [Coméntanos](#) tus aspectos de mejora.