

## PremierNet



Es un servicio tipo **MSA (Managed Service Agreement)** creado para ofrecer la administración de plataformas de *R&S, Wireless, Security, Collaboration, Data Center y Servers*, que engloba las funcionalidades de soporte, mantenimiento y monitoreo; brindando una solución completa para su operación.





Desde el - **CORSS - Centro de Operaciones Remoto y Soporte de Soutec**, nuestros expertos se encargan de realizar labores de administración, prevención y solución de fallas, con el fin de optimizar la funcionalidad, disponibilidad y seguridad de sus sistemas.

PremierNet puede ser adquirido bajo dos modalidades según sea su modelo de negocio y necesidad de mantenerse operativo:

- SILVER (8x5xNBD):** Este servicio se presta durante jornadas laborales de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, no incluye feriados.
- PLATINUM (24x7x4):** Este servicio se presta las 24 horas, los 7 días de la semana con un tiempo máximo de respuesta de 4 horas.

Soutec le dará atención a los requerimientos o incidentes reportados cumpliendo con los tiempos descritos en el acuerdo de niveles soporte (SLAs) convenidos con el cliente dentro del marco de referencia de ITIL.

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

SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CORSS	 BOH	 NETCARE	 PREMIERNET	 OUTSOURCING
<b>SOPORTE</b>				
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	✓	✓	✓	✓
<b>MANTENIMIENTO</b>				
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	–	–	✓	✓
<b>MONITOREO</b>				
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	–	–	✓	✓
<b>VALOR AGREGADO</b>				
<i>On Boarding – Discovery Assessment</i>	–	–	✓	✓
Documentación de la plataforma	–	–	✓	✓

### Notas

**Gastos de traslados:** Para trabajos “en sitio”, 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](mailto: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.