





## BoH - Bloque de Horas



Es un servicio creado para ofrecer soporte en la modalidad "por llamada", donde colocamos a disposición de nuestros clientes el - **CORSS - Centro de Operaciones Remoto y Soporte de Soutec**, el cual atiende las solicitudes y ofrece una solución acorde a los tiempos de respuesta establecidos.

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

SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CORSS					
SOPORTE		BOH	NETCARE	PREMIERNET	OUTSOURCING
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		-	-	✓	✓

### Beneficios Adicionales

- Soporte remoto vía telefónica o correo electrónico en horario 24x7
- Soporte en sitio 8x5
- Tiempo de respuesta para soporte remoto: máximo 4 horas una vez aceptada la solicitud
- Tiempo de respuesta para soporte en sitio: de acuerdo con la gravedad del incidente, se coordina con el cliente para la asistencia en el menor tiempo, dependiendo de la disponibilidad de los recursos

BOH	
Pool de horas	Notas
16 Horas	Mínimo a consumir por atención remota: 30 min Mínimo a consumir por visita: 2 horas Duración: 3 meses
32 Horas	Mínimo a consumir por atención remota: 30 min Mínimo a consumir por visita: 2 horas Duración: 3 meses
40 Horas	Mínimo a consumir por atención remota: 30 min Mínimo a consumir por visita: 2 horas Duración: 6 meses

### Notas

**Fuera de Horario Laboral:** Las actividades realizadas fuera del horario laboral tendrán un recargo adicional en función de las premisas descritas a continuación:

- De Lunes a Viernes, entre las 5:00 p.m. y las 8:00 p.m. (Horario diurno)**  
Recargo de 50%. Valor de la hora igual a 1.5 horas
- De Lunes a Viernes, entre las 8:00 p.m. y las 8:00 a.m. (Horario nocturno)**  
Recargo de 100%. Valor de la hora igual a 2 horas
- Fines de semana y feriados**  
Recargo de 150%. Valor de la hora igual a 2.5 horas

**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](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.