

## NetCare





Es un servicio creado para ofrecer soporte en plataformas de *R&S, Wireless, Security, Collaboration, Data Center y Servers* de nuestros clientes mediante el - **CORSS - Centro de Operaciones Remoto y Soporte de Soutec.**

Unificamos en un solo servicio, el soporte directo con el fabricante y la atención a los posibles incidentes o fallas de funcionamiento de las plataformas. 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 **NetCare:**

| 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" realizados fuera de la Gran Caracas, 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@soutec-group.com](mailto:ventas@soutec-group.com)

Si prefieres realizar una llamada, comunícate de lunes a viernes de 8 am a 5 pm al  
+58 (212) 7093711

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