

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: Para trabajos 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

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.