

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
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 “en sitio” realizados fuera de Bogotá, 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

+52 (33) 3825 3752

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