



¿En qué consiste cada soporte?

Soporte telefónico. Horario de Atención 11 h x 5 días: de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 h.			
Soporte telefónico. Horario de Atención 24 h x 7 días: de lunes a domingo 24 h.	opcional	opcional	opcional
Diagnóstico / Soporte remoto			
Acceso directo a gestor de incidencias y ticketing. Motor JIRA			
Soporte para Resolución Averías / Incidencias Consultas técnicas sobre la red actual	ilimitado*	ilimitado*	según horas bono
Gestión de reemplazo HW con el fabricante CISCO / Meraki			
Gestión de casos por problemas de software			
Soporte para reprogramaciones Cambios configuraciones sobre la red existente. Ver listado detrás.		ilimitado*	según horas bono
Consultoría			
Soporte para reprogramaciones Cambios configuraciones a demanda del cliente			
Formación			
Dispositivos NON-Cisco: - Soporte Básico de Identificación de averías/resolución - Configuración Básica de Dispositivos			

* Uso responsable del servicio. En caso de detectar un uso profesional irresponsable, SOLUTEL se reserva el derecho de dar de baja al usuario.

Premium

Completa tu tarifa con el Servicio Premium
Monitorización, Notificaciones, etc...



Soporte para reprogramaciones. Cambios configuraciones sobre la red existente



Operación básica de telefonía:

- Cambios de parámetros de extensiones y dispositivos
- Nombre, Extensión, Descripción, CSS, Redirecciones si ocupado, no contesta, etc.
- Alta y baja de extensiones y usuarios
- Alta y baja de buzones de voz
- Actualización de firmware de terminales
- Alta y baja de números directos (DDI)
- Configuración básica de grupos de salto
- Creación de grupos de salto secuenciales o circulares y asignación de número de cabecera
- Inclusión/exclusión de extensiones en un grupo de salto
- Cambio Locución (Bienvenida F. Horas)



Operación básica de seguridad (se solicitará autorización del responsable del servicio):

- Abrir o cerrar puertos
- Creación/actualización de reglas de acceso
- Búsqueda de registros de actividad
- Redirecciones de puertos / IP's
- Creación / eliminación de usuarios VPN



Operación básica de redes:

- Configuración puertos SW 's (vlan 's, modo) (Switching)
- Creación de VLANS, Configuración de puertos de SW, Descripción
- Tipo de puerto (trunk, acceso, etc), Velocidad y duplex
- Actualización de Firmware
- Tratamiento de problemas de conectividad
- Cambios de parámetros básicos de red en los equipos
- DHCP (si está configurado en SW/router)
- Servidores de tiempo
- Credenciales



Gestión de SSID's:

- Creación de SSID básicos
- Autenticación WPA2
- Portal cautivo simple (sin personalización)
- Operación de SSID existentes
- Cambio de contraseñas
- Asignación de SSID's a puntos de acceso



Tarifa
RE
PRO
GRAMA

Tarifa
RE
PA
RA

Tarifa
HO
RAS

Premium

¿A quién va dirigido?

Clientes con infraestructura de red CISCO / Meraki:

- Routing / Switching
- Ciberseguridad
- Movilidad / Wireless
- API
- VOZ/Colaboración
- ContactCenter
- Telepresencia
- DataCenter

¿Qué tipo de soporte necesitas?

Tarifa REPARA - Algo que funciona en mi red y deja de funcionar

Tarifa REPROGRAMA - Cambios básicos

Tarifa HORAS - Otras peticiones

Tarifa PREMIUM

Recomendaciones de uso

Algo que funciona en mi red y deja de funcionar

Soporte para Solucionar incidencias / Averías / Consultas técnicas sobre la incidencia en la red del cliente



Cambios básicos

Soporte para cambios en las configuraciones actuales. Reprogramaciones por cambio en las necesidades en red del cliente. (Ver listado en Tarifa REPROGRAMA)



Otras peticiones

Soporte para cambios a demanda / Consultoría / Formación



Combina las tarifas según las necesidades de tu red



Premium

Completa tu tarifa con el Servicio Premium
Monitorización, Notificaciones, etc...



¿A quién va dirigido?

Clientes con infraestructura de red CISCO / Meraki:

- Routing / Switching
- Ciberseguridad
- Movilidad / Wireless
- API
- VOZ/Colaboración
- ContactCenter
- Telepresencia
- DataCenter

¿En qué consiste la Tarifa PREMIUM?

- Auditoría de la red existente.
- Instalación del sistema de monitorización online (a nivel IP).
- Se documentará la red existente y los elementos que la componen.
- Se utilizará un sistema documental (Atlassian Confluence) como soporte para la documentación generada. Este sistema estará accesible por Solutel y el cliente como punto central de documentación de la red.
- Se requiere de una máquina virtual definida dentro de la infraestructura del cliente que se encargará de la monitorización.
- Instalación de Router 3G/4G para permitir monitorización/gestión en caso de fallo masivo de los distintos sistemas de acceso a internet del cliente.
- Almacenamiento de configuraciones automático.
- Gestión centralizada de logs (Greylog).
- Actualización de topología de la red.
- Histórico de consumo de conexiones.
- Configuración de alertas en función de umbrales.
- Monitorización y notificaciones.

