SOLUTEL

SERVICIOS DE SOPORTE SOLUTEL

OPCIONES

Tarifa REPROGRAMA · Tarifa REPARA · Tarifa HORAS · Premium

¿En qué consiste cada soporte?

Tarifa REPARA ⊆ Tarifa REPROGRAMA ⊆ Tarifa HORAS

	Tarifa REPARA	Tarifa REPROGRAMA	Tarifa HORAS
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...

www.solutel.com | Tel.: 902 999 786 | info@solutel.com | www.linkedin.com/company/solutel | @Solutel_spain

CAMBIOS BÁSICOS

Tarifa HORAS

Tarifa REPROGRAMA

Soporte para reprogramaciones. Cambios configuraciones sobre la red exsitente

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 / elminación 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