



¿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