

# Soporte administrado de infraestructura de networking por pool de créditos.

---

El soporte administrado cubre la implementación de cambios planificados en la infraestructura de networking detallada en el contrato. El objetivo es brindar un servicio de alta disponibilidad y mantener la integridad de la red respondiendo con un SLA pre acordado a la dinámica del cliente de altas, bajas y modificaciones.

El proceso de solicitud de cambios deberá ser realizado por el cliente a través de los siguientes canales:

- web: [soporte.bisnext.com.uy](http://soporte.bisnext.com.uy)
- mail: [soporte@bisnext.com.uy](mailto:soporte@bisnext.com.uy)
- teléfono: 2 400 28 86

Una vez recibida la solicitud, se evaluará y clasificará la misma teniendo los siguientes tipos de cambios:

- Altas.
- Bajas.
- Modificaciones.
- Consultas.

El equipo técnico de Bisnext llevará a cabo la implementación del cambio, realizando las pruebas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y la integridad de la red.

Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar acceso y autorización para el soporte técnico.
- Proporcionar información detallada sobre el cambio solicitado, incluyendo la descripción y el impacto esperado.
- Proporcionar acceso a las herramientas y aplicaciones necesarias para llevar a cabo el cambio.
- Realizar cualquier acción necesaria para implementar el cambio, como reiniciar dispositivos o sistemas en caso de soporte remoto.
- Aprobar el documento de gestión de cambio asociado de ser necesario.

#### Gestión de cambio:

De evaluarse que el cambio requerido implica un riesgo y una posible interrupción en servicios críticos para el cliente se realizará un documento de gestión de cambio dónde se especificará:

- Cambios a realizarse.
- Fecha y hora del cambio.
- Ventana de trabajo.
- Impacto o afectación esperada durante la ventana de trabajo.
- Punto de Rollback
- Procedimiento de Rollback.

#### Tiempo de resolución:


Tipo de solicitud	Descripción	Tiempo de resolución
Alta	Alta o baja de usuarios, políticas de firewall, rutas o cualquier configuración para la cual ya haya una análoga a esta realizada en el equipo en cuestión.	27 h NBD
Baja	Deshabilitar o borrar cualquier configuración ya existente en los equipos	27 h NBD
Modificación	Modificaciones en políticas, rutas, etc, previamente creadas.	18 h NBD
Consultas	Consultas sobre los equipos, topología, planificación de modificaciones, etc.	45 h NBD
Implementación / Gestión de cambio	Nueva implementación de configuración que necesite ser evaluada tanto en su impacto como en su plazo de implementación.	Se evaluará en cada caso.


Créditos:

El cliente contará con un paquete de créditos de los cuales podrá hacer uso de acuerdo a su necesidad. La equivalencia en horas de un crédito será determinada por dos factores: la complejidad de la tarea (tipo de solicitud) y el horario en que se realizará.

En la siguiente tabla se muestra para cada horario/tipo de tarea, la cantidad de créditos que serán consumidas:

Skill level	Tipo de tareas	L a V de 9 a 18	L a V de 18 a 22	L a V de 22 a 9 y Feriados
LVL 1	Manos remotas, ejecución de tareas guiadas, staging de servidores, rackeo de equipos.	1h = 0,5 créditos	1h = 0,75	1h = 1 Credito
LVL 2	Tareas de tipo alta, baja, modificación o consulta	1h = 1 Crédito	1h = 1,5 Créditos	1h = 2 créditos

 El fraccionamiento mínimo para el primer crédito es de 0,5 (medio crédito), para los siguientes de 0,25(cuarto crédito)

 Un incidente: evento que interrumpe o reduce la calidad del servicio total o parcialmente y requiere una respuesta. No está cubierto en un contrato de soporte administrado por requerir otro esfuerzo de respuesta y no presentar una planificación previa.

Si un cliente cuenta con contrato ante incidentes, la atención de los mismos NO RESTA CRÉDITOS del contrato administrado