

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
- mail: 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