# Contratación de Soporte por Evento

**Introducción**

Enlaza comunicaciones ofrece servicio especializado a soluciones VoIP basadas en asterisk.

Los soportes por evento es una buena forma de tener soporte especializado a incidencias particulares sin la necesidad de tener conocimientos de VoIP

**Requisitos previos:**

Antes de contratar un soporte por evento es muy importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Software
- Versión
- Detalles de la infraestructura
- Detalles de la incidencia, ejemplo: Llamadas entrantes, salientes, ambas o entre extensiones, ¿solo se presenta a una sola extensión?, etc.

Es muy importante tener claro y poder proporcionar el mayor número de detalles de la incidencia o requisición esto con la finalidad de tener una atención oportuna y eficaz.

Es requerido tener preparado acceso por *anydesk* (preferentemente) usuario y password del panel web y de consola del servidor (*SSH*)

**Contratación:** Teniendo claro los requerimientos antes mencionados, hay que acercarse a su asesor de ventas asignado o al área de ventas donde se le ayudará al proceso de cotización del soporte requerido.

**Plazos de respuesta:**

- Inicialmente se enviará un correo (*ticket*) por la parte administrativa el cual servirá para el correcto seguimiento a lo largo del soporte, en este mismo *ticket* se pondrá en contacto el asesor técnico para coordinar el horario en que se realizará la actividad.
- Los **horarios** de atención de los soportes por evento son: ***Lunes a Viernes a las 11Hrs, 13Hrs o 16Hrs***, esto debido a la disponibilidad de los asesores del area de soporte.
- Para un mejor servicio es recomendable proporcionar los datos de contacto de la persona responsable o que proporcionará el acceso a los equipos.

**Cierre:** Al concluida la actividad se proporcionará un documento, el cual se proporcionará un resumen de la actividad realizada con esto se constata que el soporte por evento fue concluido de manera satisfactoria.

---

Revisión #3
Creado 2024-01-02 12:50:04 CST por Abraham Zavala

Actualizado 2024-01-02 12:56:09 CST por Abraham Zavala