

# Servicio de mantenimiento

Es poco decir que los equipos de operaciones de red se enfrentan a enormes desafíos: expectativas cada vez mayores, tecnologías que evolucionan rápidamente, aumento de la complejidad y disponibilidad y fatiga extrema del personal. Además, es necesario llegar en horario, estar dentro del presupuesto y evitar interrupciones o fallas. Siempre.

Lamentablemente, fracasar en estos desafíos implica costos elevados, tanto financieros como operativos. Una reciente [encuesta realizada por IDC de los proveedores de servicios de comunicaciones \(CSP\)](#) reveló un tiempo promedio de inactividad anual de 16 horas, con un costo promedio por hora de \$1,4 millones de dólares y 2 millos de dólares por hora en el caso de cortes planificados. Aún sin considerar el daño a la imagen, estos riesgos son inasumibles.

Podemos ayudar.

## Resultados sólidos para su equipo mediante el soporte de nuestro equipo

Al igual que con todos los Servicios de Ciena, nuestro Servicio de Mantenimiento comienza y termina con su negocio y sus clientes. Todas las llamadas de soporte técnico son atendidas por agentes entrenados para resolver la mayoría de los llamados en forma inmediata, con lo cual se logra un elevado índice de resolución en la primera llamada (FCR). Los tickets se clasifican según la gravedad de los problemas y nivel de servicio, garantizando la continuidad óptima del servicio. Además, nuestros ingenieros están disponibles todos los días las 24 horas y son evaluados por la calidad y la rapidez con que resuelven las llamadas, lo que le permite recuperar su productividad rápidamente. Los niveles flexibles le permiten seleccionar su nivel de objetivos de nivel de servicio (SLO), los que han sido rediseñados para ofrecer tasas de respuesta, restauración y resolución aún más altas. Gracias a nuestras sofisticadas herramientas y procesos automatizados, nuestro equipo experimentado le garantiza una asistencia

### Actúa como una póliza de seguro para proteger su negocio del impacto de los cortes de servicio y los incidentes

- Resuelve problemas de red rápidamente
- Mantiene su red actualizada
- Permite que su equipo de IT sea más productivo al focalizarse en iniciativas estratégicas

### Beneficios para usted

- Soporte 24 x 7 x 365
- Direccionamiento de llamadas directo a un ingeniero para permitir la resolución en la primera llamada (FCR)
- SLO flexibles
- Capacidades de autoservicio
- Recursos adicionales de servicios a nivel regional
- Paquete robusto de opciones

rápida y precisa. Usted tendrá acceso permanente al portal de autoservicio myCiena para crear y gestionar tickets, acceder y contribuir a nuestra base de conocimientos, descargar documentación técnica y mantener su software actualizado. Como una capa de soporte adicional, todos los niveles brindan acceso a representantes dentro de cada región quienes trabajan con usted y para usted para ayudar a garantizar el funcionamiento continuo de su red. Asimismo, para que nuestro servicio de mantenimiento se adapte a sus requerimientos específicos, ofrecemos una amplia variedad de capacidades estándar y opcionales.

### Recursos adicionales de soporte regional para maximizar la capacidad de respuesta

Para asegurar su éxito, los equipos regionales de soporte trabajan en estrecha colaboración con usted para resolver los problemas más serios. Complementamos estos equipos de soporte a través de Customer Technical Advocates (CTA) y Customer Support Advocates (CSA) dentro de la región, cuyo trabajo consiste en comprender detalladamente su negocio, su red y sus proyectos. Todos trabajan en forma

proactiva junto a usted para asegurarse de que todos los problemas se aborden de manera completa y satisfactoria, para que usted logre los resultados previstos. Se trata de aprovechar al máximo su experiencia con Ciena.

### Capacidades de autoservicio: para que sea más fácil trabajar con nosotros

MyCiena, nuestro portal para clientes basado en la Web, le permite estar al tanto de lo que ocurre en su red. Encuentre la información más reciente, inicie una solicitud de asistencia online y verifique el estado de los tickets en tiempo real. La base de conocimientos del portal brinda acceso a la documentación técnica para la resolución de problemas, la ejecución de autodiagnósticos y la solución de muchos problemas conocidos. El portal también proporciona acceso a nuestro Servicio de Capacitación para ofrecerle material educativo especializado y certificaciones técnicas, para que sus profesionales de IT puedan comprender y dar soporte a su red de Ciena de forma más completa.

### Hay tres niveles de servicios y nueve capacidades opcionales

Nuestra oferta de mantenimiento ofrece tres niveles de soporte técnico: Selecto, Integral y Premier.

- **Nivel Selecto:** Ofrece acceso a los ingenieros de Ciena en caso de emergencias 24 x 7 x 365; acceso a las versiones más recientes, actualizaciones y mejoras de software; SLO; análisis de causas (RCA) y acceso a nuestro equipo complementario de servicios a nivel regional.
- **Nivel Integral:** Ofrece todas las funcionalidades del nivel Selecto, y además, SLO más agresivos y capacidades adicionales, como prioridad de acceso y colas de casos de

preferencia, auditorías de exposición y fallas, observación directa de ventanas de mantenimiento y acceso opcional al Soporte proactivo para evitar problemas antes de que ocurran.

- **Nivel Premier:** Ofrece todo lo que brinda el nivel Integral, y además, nuestros SLO más agresivos y una experiencia aún más centrada en el cliente. Asignamos un Ingeniero Líder de Ciena (CLE), definimos metas de respuesta y resolución aún más agresivas, auditorías adicionales y créditos flexibles que pueden ser utilizados para otras opciones como las evaluaciones del estado de la red.

### Capacidades adicionales

También ofrecemos prestaciones adicionales para aquellos que quieran disponer de mucho más que los tres niveles de soporte del Servicio de mantenimiento. Los elementos opcionales incluyen:

- **Soporte proactivo:** Disponible para los clientes de los niveles Integral y Premier, analizamos proactivamente los registros y realizamos la automatización del runbook para analizar, priorizar e identificar los problemas de la red a medida que se producen, generalmente antes de que usted advierta su existencia. El objetivo del Soporte proactivo es resolver problemas antes de que usted sepa que los tiene, brindando un tiempo de resolución de incidentes mucho más rápido. Se integra al MCP.
- **Reparaciones y devoluciones:** Extiende la garantía estándar de Ciena más allá de la fecha de expiración e incluye reparación de las unidades sustituibles en campo (FRU), reemplazo por equipos iguales y soporte técnico. Mejora la sostenibilidad al extender la vida útil del equipo. (Antes denominado "Continuidad de la garantía").

### Oferta de servicios de mantenimiento de Ciena

	Selecto	Integral	Premier							
	Soporte base	SLO mejorados	Asistencia con alta intervención							
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a emergencias (24 x 7)</li> <li>• Respuesta a incidentes mayores/menores (8 x 5)</li> <li>• Objetivos de nivel de servicio (SLO)</li> <li>• Análisis de causas</li> <li>• Suscripción al software</li> <li>• Nivel de servicios de un Customer Success Advocate (CSA) en la región</li> <li>• Nivel de servicios de un Customer Technical Advocate (CTA) en la región</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel Selecto +</b></li> <li>• Asistencia para incidentes mayores/menores (24 x 7)</li> <li>• Prioridad de llamadas y colas de casos</li> <li>• Revisión trimestral de SLO</li> <li>• Auditoría anual de exposición de la red</li> <li>• Auditoría de análisis de fallas en el sitio una vez por año</li> <li>• Combinación de 3 observaciones directas durante ventanas de mantenimiento o casos de soporte para despliegues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel Integral +</b></li> <li>• SLO más agresivos</li> <li>• Revisión trimestral de SLO</li> <li>• Devolución programada de llamadas</li> <li>• Auditoría semestral de la exposición de la red</li> <li>• Auditoría de análisis de fallas en el sitio dos veces por año</li> <li>• Ingeniero Líder de Ciena (CLE)</li> <li>• Créditos flexibles</li> </ul>							
	Opciones	Soporte proactivo*	Reparaciones y devoluciones	Gestión de repuestos	Ingeniero residente	Envío de ingenieros	Recuperación y reciclaje de equipos	Reacondicionamiento de equipos	Mantenimiento preventivo	Soporte para redes submarinas

\* Available with Comprehensive and Premier tiers

- **Gestión de repuestos:** Constituye un punto de contacto único para la gestión de inventario, logística, depósito, coordinación de entregas y planificación de servicios. Disponible con tres niveles estándar de respuesta: envío al siguiente día hábil, entrega al siguiente día hábil y entrega dentro de las próximas cuatro horas.
- **Ingeniero residente:** Un ingeniero remoto o en las instalaciones que posee profundos conocimientos de su red y experiencia en productos, soluciones y servicios de Ciena, para la planificación y el diseño estratégicos, el lanzamiento de servicios, la resolución de problemas críticos, y al mismo tiempo, constituye un recurso de conocimientos para su equipo. [Leer el Infobrief.](#)
- **Envío de ingenieros:** Brinda soporte a los problemas críticos de la red mediante el envío de técnicos a su sitio. Se encuentra disponible 24 x 7, dentro de las cuatro horas o al siguiente día hábil, según su nivel de servicio.
- **Recuperación y reciclaje de equipos:** Una forma rentable y respetuosa con el medio ambiente de reciclar o desechar de manera segura y sostenible los equipos de redes al final de su vida útil, cumpliendo con las regulaciones locales. Incluye certificado de recuperación o destrucción. También disponible para equipos de terceros. Le ayuda a alcanzar sus objetivos de sostenibilidad sin la molestia de gestionar o hacer seguimiento.
- **Reacondicionamiento de equipos:** Extiende la vida útil utilizable de los equipos de Ciena retirados del servicio mediante su restauración completa y pruebas, haciéndolos aptos para las mismas opciones de soporte que los equipos nuevos. Ayuda a mejorar su huella ambiental al posponer la fabricación de nuevos equipos.
- **Mantenimiento preventivo:** Control periódico del sistema para monitorear y probar equipos, realizar el mantenimiento regular y el reporte inmediato de los hallazgos para evitar degradación del rendimiento o de los servicios.
- **Soporte para redes submarinas:** Equipos especializados identifican y solucionan problemas relacionados con hardware, software o problemas de conectividad de datos en las redes submarinas, además de realizar mantenimiento programado para estas complejas instalaciones.
- **API para seguimiento de tickets:** La información sobre tickets se comparte en forma automatizada entre Ciena y su red, integrando su sistema y el de Ciena para hacer posible el flujo bidireccional de información sobre incidentes y solicitudes de servicio. (Antes denominado "B2B API").

## Los créditos flexibles convierten al nivel Premier en una opción mucho más atractiva

Los clientes que eligen el soporte Premier tienen derecho a recibir los créditos flexibles, con los que pueden adquirir una serie de servicios, entre ellos: auditoría de red, estado de la red o servicios de optimización; capacitación y talleres; observación directa durante ventanas de mantenimiento; consultoría de red y servicios de red y campo. (Los créditos flexibles no tienen un valor monetario; son otorgados y deben ser utilizados dentro del plazo anual del contrato del servicio).

## El respaldo de la Adaptive Network™

Adaptive Network permite a los proveedores de red optimizar sus estructuras actuales, y a su vez, incorporar nuevas tecnologías y formas de trabajar. Está creada sobre la base de cuatro elementos: infraestructura programable, análisis e inteligencia, control y automatización mediante software, y servicios. Para el soporte de estos componentes existe una arquitectura basada en la apertura, la escalabilidad y la seguridad.

El Servicio de mantenimiento de Ciena resuelve los problemas de red rápidamente para que usted pueda respetar sus compromisos a tiempo, cumpliendo así con los SLA de sus clientes y la calidad de la experiencia (QoE).

## Acerca de los Servicios de Ciena

Hacemos posible su éxito al garantizar que su red evolucione al ritmo de su negocio. Nuestros equipos regionales colaboran estrechamente con usted con el objetivo de comprender sus prioridades y ofrecer las experiencias digitales extraordinarias que sus clientes esperan. Le ayudamos a crear, operar, mejorar y transformar su red, a su manera. Ponemos a su disposición nuestra sólida cartera, procesos y herramientas fiables, y casi 30 años de experiencia en crear las redes más grandes del mundo, todo para que su viaje hacia la Adaptive Network sea exitoso. Juntos lo lograremos.

¿Fue útil este contenido?