



GESTIÓN Y MONITOREO **NOC TRANSPORTE**

Marzo 2025



AGENDA

01

OSC TOP SOLUTIONS GROUP Experiencia

02

Estructura NOC

03

Cumplimiento y Alcance

04

Diseño de la solución

05

Plan de Trabajo

06

Estructura del Proyecto

07

SLA





Somos un **integrador tecnológico** con presencia en **16 países.**

Contamos con un equipo de más de **1000 colaboradores** para desarrollar soluciones tecnológicas, como **aliado regional de operadores, vendedores y service providers** apoyándolos en la consolidación de estrategias y la optimización de procesos, generando valor y competitividad.

Tenemos una experiencia en el mercado de más de

28 años

EXPERIENCIA EN CIFRAS EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

+22.000

Sitios LTE
2G/3G/4.5G/5G
Implementados

+8.000

Links de MW
implementados

+1.200

Implementaciones
de core realizadas

+12.000

Sitios supervisados
en 5 países

+3.000

Camáras de seguridad
instaladas

+1.800

Sitios de acces y
optical instalados

+6.000

Servicios de
consultoría
en 7 países

+1.600

Puntos de control
de acceso instalados

+7.000

Detectores de humo
e intrusión instalados



osc

TOP
SOLUTIONS
GROUP

| **Claro**

Experiencia OSC - Proyectos NOC



1



- **Nombre Proyecto:** Jornadas de Desarrollo
- **Año Ejecución:** 2021-2023
- **Recursos Involucrados:** 9
- **Áreas de Gestión:** Planificación y Calidad de Red
- **Alcance:** Outsourcing de proyectos para automatización de procesos de gestión de la red

2



- **Nombre Proyecto:** NOC Gestión de Accesos
- **Año Ejecución:** 2021-2025 (Curso)
- **Recursos Involucrados:** 12
- **Áreas de Gestión:** Operaciones y Mantenimiento
- **Alcance:** Administración de 15000 sitios de PTI para la gestión y administración del NOC de accesos con más de 5000 solicitudes mensuales

Experiencia vigente

CLARO COLOMBIA

*SERVICIOS DE CONFIGURACIONES PARA
AMPLIACION DE CAPACIDAD DE RED*

Alcance:

Configuración de elementos de red, a nivel de Acceso y Core, ejecución de cambios asociados a ampliaciones de capacidad, implementación de nuevas redes o servicios y modernizaciones que se requieran implementar. Seguimiento y control de los cambios, ventanas de mantenimiento y recepción de infraestructura en los servicios de la red de Claro.

El proyecto está compuesto por 10 servicios, aproximadamente 27,908 actividades mensuales durante 3 años.

Headcount necesario para ejecución: 117 personas

Objetivo:

Gestionar, implementar y modernizar la infraestructura de red, asegurando la configuración, ampliación, seguimiento y control de los elementos de acceso y core, para garantizar la continuidad y calidad de los servicios, cumpliendo con los volúmenes de actividades operativas durante el periodo contratado.

Valorización estimada: \$4.5 millones de USD

Contactos y Referencias:

Getente Noc de Red: Juan gabriel Verdugo Parra - juan.verdugo@claro.com.co

Gerente Operacion Centros Digitales: Vivian Andrea Cañon Reina - vivian.canon@claro.com.co

Jefe Back Office Transporte: Hugo Alejandro Blanco Mendez - hugo.alejandro@claro.com.co

Jefe Back Office Alambrico: Edwin Alexander Torres Romero - edwin.torres@claro.com.co



osc

TOP
SOLUTIONS
GROUP

Claro

Experiencia OSC - Proyectos NOC



- **Nombre Proyecto:** Configuraciones Ampliación De Capacidad De Red
- **Año Ejecución:** 2025 - 2028
- **Recursos Involucrados:** 117
- **Áreas de Gestión:** Ampliación de red Claro - Colombia
- **Alcance:** El servicio de NOC para Claro abarca la configuración, gestión y soporte de la red 24/7, garantizando calidad, continuidad y cumplimiento de SLAs.



- **Nombre Proyecto:** NOC MINTIC
- **Año Ejecución:** 2023 - 2024
- **Recursos Involucrados:** 87
- **Áreas de Gestión:** Implementación / NOC
- **Alcance:** El servicio NOC para MINTIC supervisa y gestiona la operación de los Centros Digitales de Claro, asegurando monitoreo, mantenimiento y cumplimiento de SLAs para garantizar disponibilidad y calidad de la red 24/7.

Experiencia OSC - Proyectos NOC

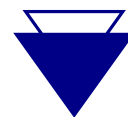


3

Claro

- **Nombre Proyecto:** Configuraciones Ampliación De Capacidad De Red
- **Año Ejecución:** 2021 - 2022
- **Recursos Involucrados:** 142
- **Áreas de Gestión:** Implementacion / NOC

Alcance: El servicio NOC para Claro en 2022 abarca la configuración y gestión de red en los segmentos Personas y Hogares, asegurando continuidad, soporte y mantenimiento 24/7. Incluye ejecución de cambios, monitoreo, pruebas y cumplimiento de SLAs para garantizar la estabilidad y calidad de la operación.



Experiencia OSC - Proyectos NOC



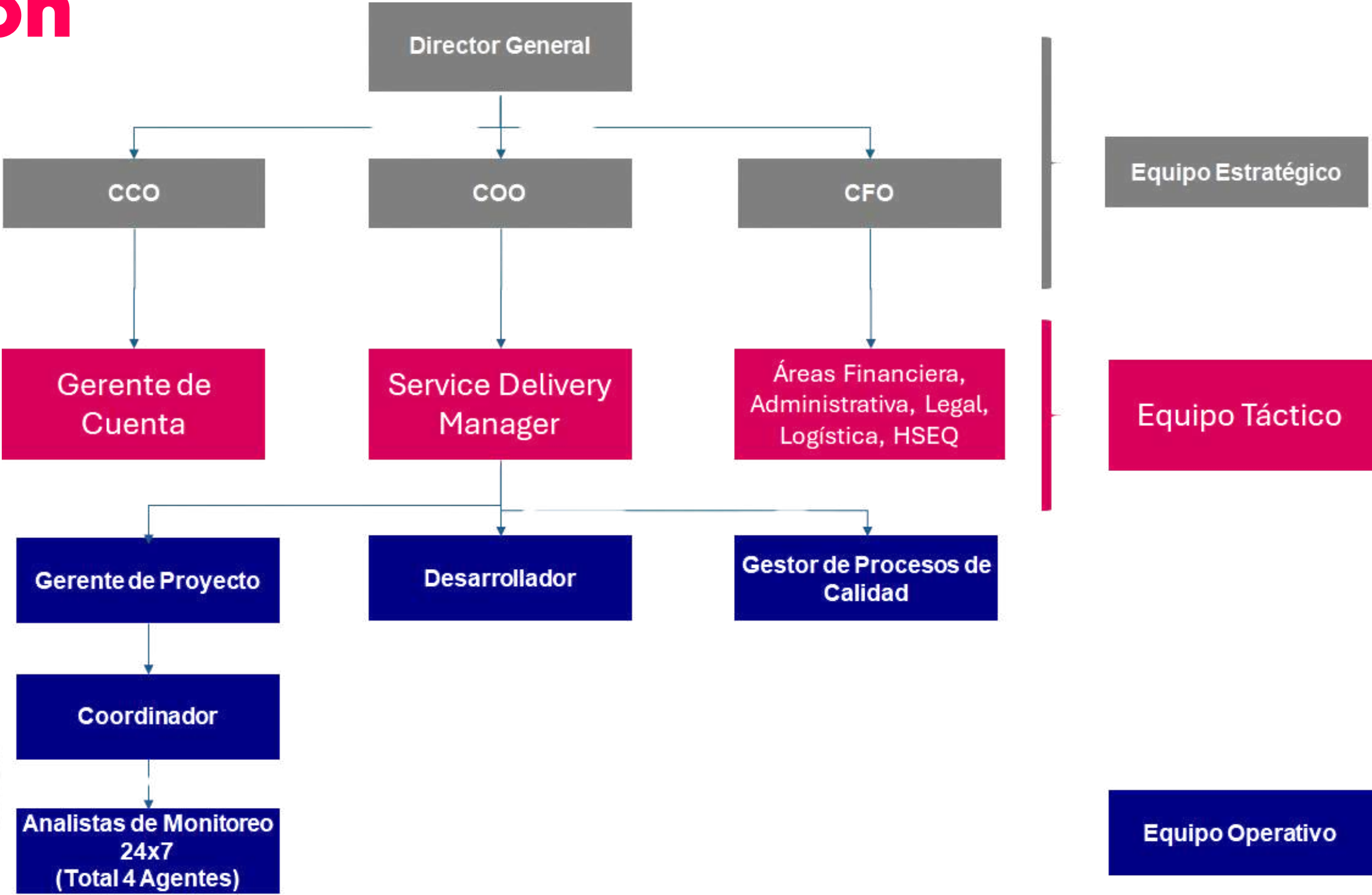
1



- **Nombre Proyecto:** NOC Energia
- **Año Ejecución:** 2019-2022
- **Recursos Involucrados:** 9
- **Alcance:** Monitoreo y atención de incidencias



Organigrama de Implementación



Estructura Propuesta - NOC de Transporte

Service Delivery Manager: Gestiona el servicio asegurando el cumplimiento de SLA y KPI, supervisa métricas clave y coordina con el cliente.

Gerente del Proyecto: Lidera la planificación y ejecución del NOC, gestiona recursos y supervisa la resolución de incidentes.

Gestor de Procesos de Calidad: Supervisa y optimiza procesos operativos, asegurando el cumplimiento de SLA y mejores prácticas ITIL.

Desarrollador: Automatiza procesos y optimiza herramientas de monitoreo como NCE HUAWEI, SDH HUAWEI, Elasticnet, entre otras.

Coordinador: Administra tareas y tickets abiertos, garantizando seguimiento y resolución eficiente de incidentes.

Analistas de Monitoreo: Realizan monitoreo continuo, registran incidentes en ITSM Remedy y gestionan su escalamiento según prioridad.





osc
TOP
SOLUTIONS
GROUP

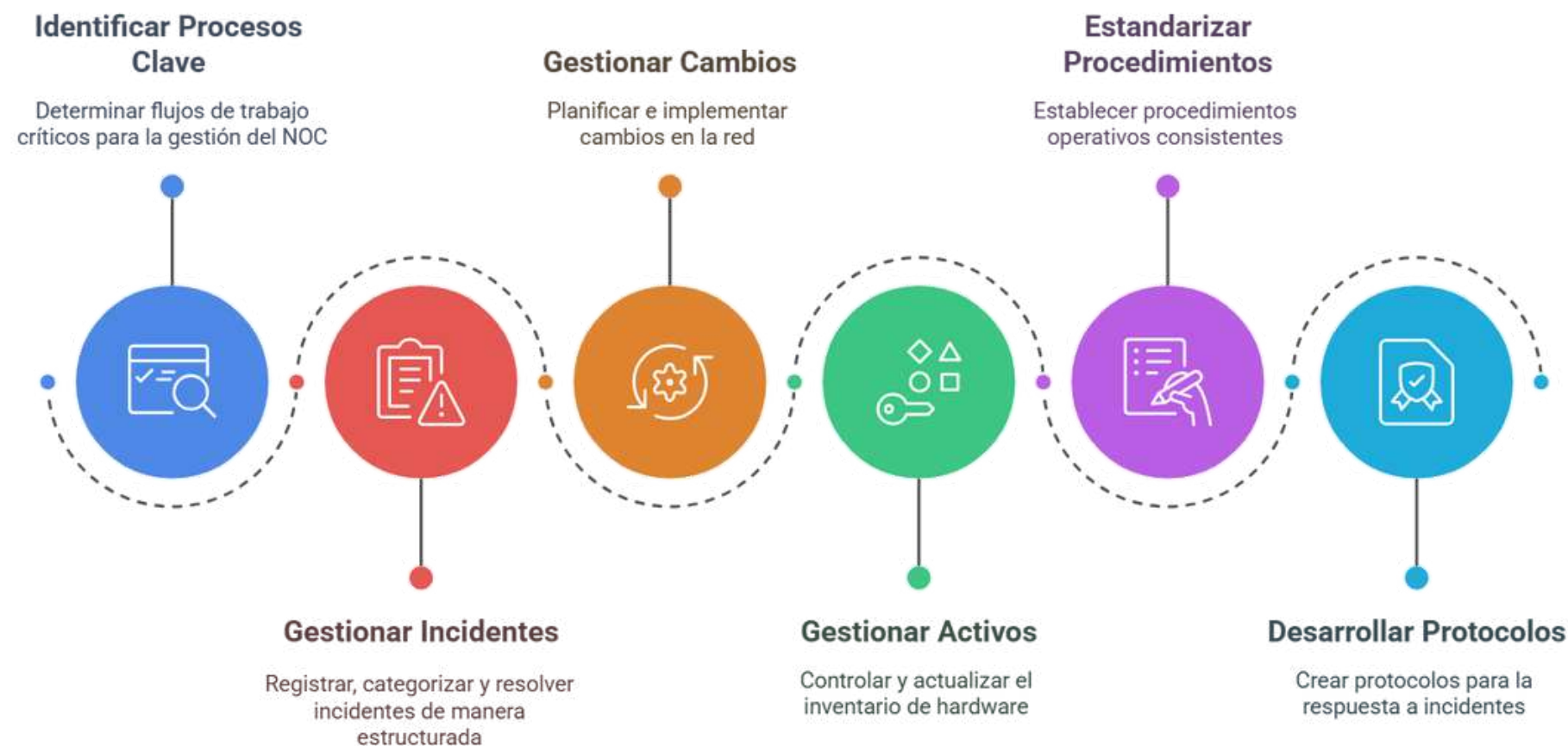
Claro

Estrategia de Implementación

Diseño y Documentación de Procesos

Se definirán los procesos clave para la gestión del NOC, incluyendo:

- **Gestión de Incidentes:** Registro, diagnóstico, escalamiento, resolución y cierre.
- **Gestión de Cambios:** Evaluación, planificación, implementación y seguimiento de modificaciones.
- **Gestión de Activos e Inventarios:** Control y actualización de equipos en la red de transporte.
- **Estandarización de Procedimientos:** Definición de procesos operativos para garantizar cumplimiento de SLA.
- **Protocolos de Actuación:** Desarrollo de lineamientos para incidentes, fallas críticas y mantenimiento.



Gestión Proactiva de Incidentes en el NOC de Transporte

- OSC implementará un enfoque proactivo para la detección temprana de anomalías en la red de transporte, previniendo fallas y asegurando la estabilidad del servicio.
- Monitoreo Avanzado: Se emplearán herramientas como Power BI, Grafana y Splunk para identificar variaciones en los KPIs y condiciones atípicas.
- Automatización de Alertas: Al superar umbrales definidos, se generará un ticket proactivo en ITSM Remedy para activar el análisis de causa raíz.
- Acción Inmediata: El equipo de O&M FIELD y el NOC ejecutarán troubleshooting y correcciones en coordinación con los niveles de soporte.
- Mitigación de Impacto: Los tickets proactivos tendrán la misma prioridad que los reactivos, asegurando respuesta rápida y minimización de tiempos de inactividad.
- Este modelo optimiza la disponibilidad de la red y garantiza el cumplimiento de los SLA mediante la gestión anticipada de incidentes.

Gestión Proactiva de Incidentes del NOC



Detección de Anomalías

Identificando anomalías en la red proactivamente



Monitoreo Avanzado

Usando herramientas para monitorear KPIs



Automatización de Alertas

Generando alertas automáticamente al superar umbrales



Acción Inmediata

Ejecutando resolución de problemas y correcciones rápidamente



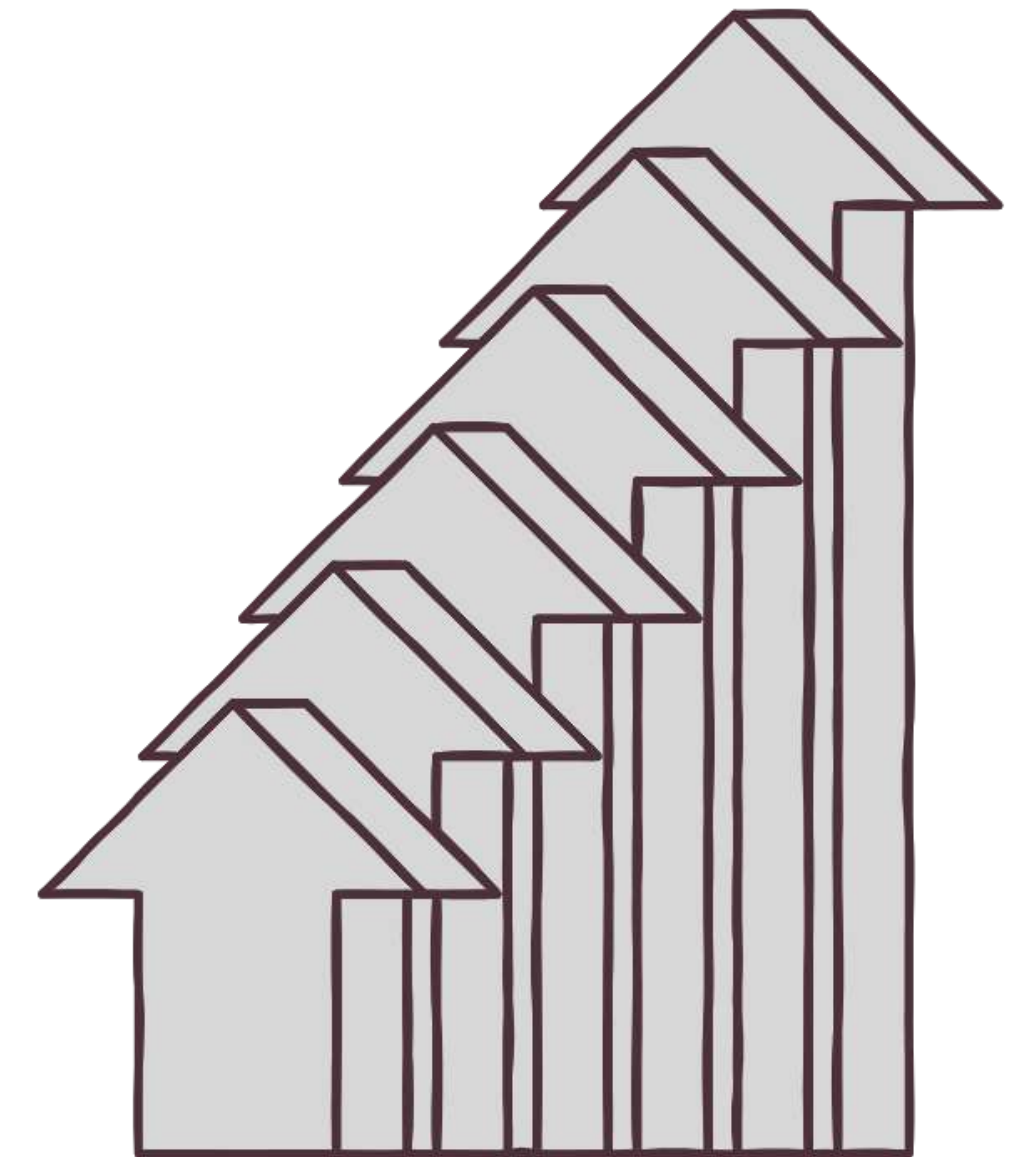
Mitigación de Impacto

Asegurando respuesta rápida para minimizar el impacto



Optimización de SLA

Mejorando la disponibilidad de la red y el cumplimiento de SLA



osc TOP SOLUTIONS GROUP

Claro-

Propuesta Operativa para NOC de Transporte



Modelo de Operación para la Subdirección de Operación y Mantenimiento

OSC se alineará con el modelo de gestión de la red de transporte, garantizando un monitoreo estructurado y respuesta oportuna ante incidentes.

Supervisión en Tiempo Real: OSC gestionará incidentes bajo un esquema N1, operando 24x7 para asegurar la detección y gestión eficiente de alertas.

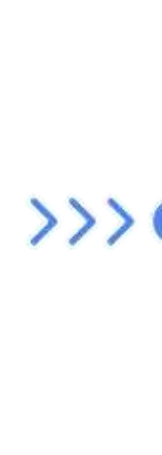
Gestión Sistemática: Los eventos serán analizados, categorizados y escalados según protocolos, minimizando tiempos de inactividad.

Coordinación con Niveles Superiores: Se trabajará en conjunto con otros niveles de soporte para priorizar y resolver incidentes según su impacto.

Proceso de Gestión de Incidentes OSC

Supervisión en Tiempo Real

OSC gestiona incidentes 24x7 para la detección eficiente de alertas



Gestión Sistemática

Los eventos se analizan, categorizan y escalan para minimizar el tiempo de inactividad



Coordinación con Niveles Superiores

Colaboración con niveles de soporte superiores para priorizar la resolución de incidentes



osc TOP SOLUTIONS GROUP

Claro

Estructura Organizativa del NOC Para Claro Perú



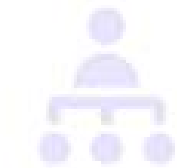
NOC Eficiente y Confiable

Operación central que garantiza la estabilidad de la red



Equipo Multidisciplinario

Grupo diverso de expertos en gestión de NOC



Roles Organizativos

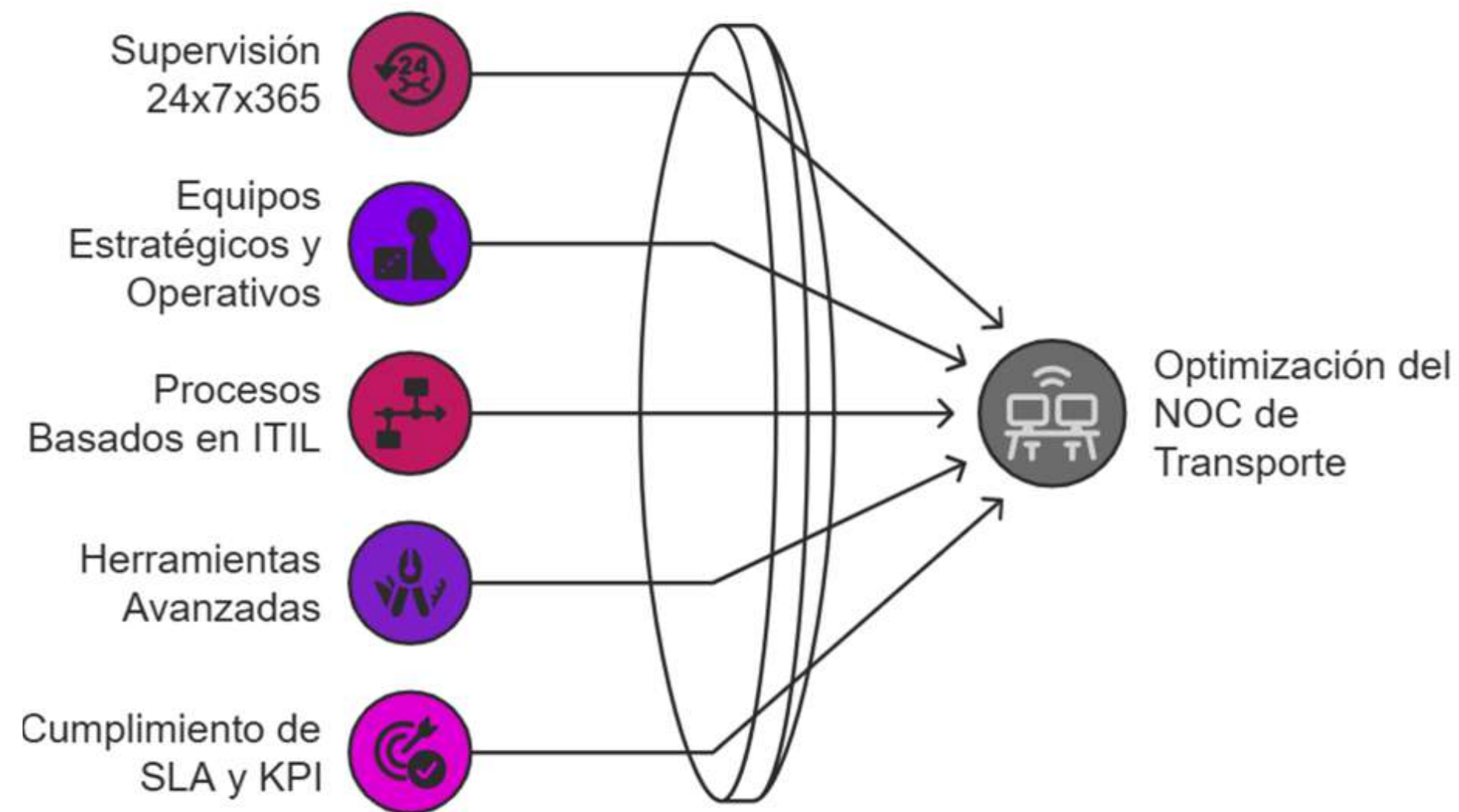
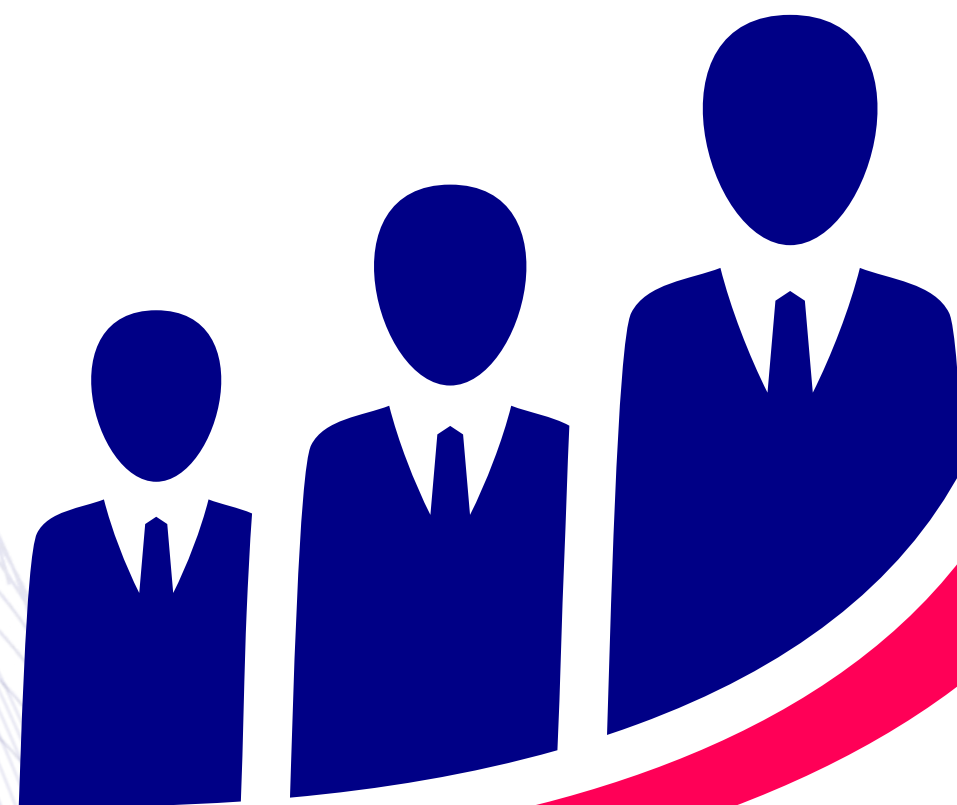
Funciones estructuradas para la gestión de NOC



Gestión de Incidentes y Servicios

Procesos para manejar incidentes y cumplir con los SLA

Exelencia en la Gestión del NOC



osc TOP SOLUTIONS GROUP

Claro

Nivel 1 (N1) – Gestión del NOC de Transporte

OSC realizará una supervisión continua de la red utilizando herramientas avanzadas como NCE HUAWEI, SDH HUAWEI, ELASTICNET, GO GLOBAL, NNM, GRAFANA y Remedy para la detección proactiva de anomalías.

- **Gestión Inicial de Incidentes:** Clasificación, documentación y resolución dentro de su alcance.
- **Escalamiento Oportuno:** Derivación a niveles superiores cuando sea necesario.
- **Optimización de la Red:** Garantía de máxima disponibilidad y estabilidad operativa.

Nivel 1 (N1)



SLA

La estructura propuesta ha sido elaborada tomando como referencia el SLA (Service Level Agreement) proporcionado por Claro Perú. Este acuerdo define los compromisos de servicio y los parámetros necesarios para garantizar una adecuada atención y respuesta a los tickets generados.

La dimensión de la propuesta asegura que se cumplan los tiempos de respuesta y los indicadores establecidos en el SLA, permitiendo así un funcionamiento eficiente del NOC y una atención de calidad a los requerimientos de los usuarios.



osc
TOP
SOLUTIONS
GROUP

Claro



Telecom
services



Smart
Solutions



Work
Force



Business Process
Outsourcing

GRACIAS



osc

TOP
SOLUTIONS
GROUP

| Claro!