

SOPORTE TECNICA24

Diseñado para mantener su sistema informático con capacidad de ejecutarse en su organización las 24 horas y los 365 días

Solución completa de soporte técnico que ofrece alta disponibilidad*, cubriendo las áreas de hardware, software, telecomunicaciones y logística.



Las organizaciones demandan a su proveedor tecnológico soluciones completas que permitan liberarse de la gestión de la tecnología para centrarse en su propio negocio.

Ofrecemos nuestro servicio de soporte técnico para cubrir el mantenimiento de su sistema informático para que sea capaz de ejecutar sus aplicaciones durante las 24 horas y los 365 días manteniendo su información segura a la vez que duplicada, (*) creando un sistema de alta disponibilidad en caso de contar con recursos para duplicar servidores y equipamiento de red.

Nuestro servicio incluye el mantenimiento de todo el equipamiento, aplicaciones, y seguridad en una cuota de servicios mensual formalizada en un contrato de prestación de servicios acompañado de un acuerdo de nivel de servicios donde indicamos el nivel de asistencia que ofrecemos en función de sus necesidades y recursos.

“Si no puede acceder a su información, independientemente del origen de la incidencia, nos encargamos de su solución sin que tenga que solicitar asistencia a ningún otro proveedor tecnológico. Integramos completamente la gestión de incidencias porque en nuestro servicio incluimos tanto el equipamiento, las aplicaciones y el mantenimiento del servicio de comunicaciones”.

Alcance del soporte técnico

Tareas que abarcan las áreas de hardware, software, telecomunicaciones y logística que serán incorporadas en un contrato de prestación de servicios y definidas en un acuerdo de nivel de servicio.

HARDWARE

1. INSTALACIONES

- Instalación de equipos nuevos realizando copias maestras del contenido de fábrica para realizar una restauración rápida en caso necesario.

2. SERVIDORES Y CABINAS DE ALMACENAMIENTO

- Revisión del estado físico de los equipos: control de temperatura, ruidos, luces de alarma.
- Revisión de las actualizaciones de firmware disponibles para ser aplicadas en caso necesario.

3. SISTEMAS DE COPIA DE SEGURIDAD

- Revisar las copias de seguridad de tipo réplica de las máquinas virtuales en ejecución.
- Revisar las copias de seguridad de PCs críticos de la organización.
- Programación de copias de seguridad con los equipos apagados.
- Comprobación de actualizaciones del software de copia de seguridad.

4. ELECTRONICA DE RED

- Revisar actualizaciones de conmutadores de red gestionados.
- Revisar el estado físico de los equipos: temperatura, ruidos, luces de alarma.

5. SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO

- Comprobar la temperatura de funcionamiento.

6. SOPORTE AL USO DE EQUIPOS

- PCs de sobremesa y portátiles.
- Impresoras y equipos multifunción.
- Estaciones de base de portátiles.
- Dispositivos de almacenamiento externo.
- Cámaras de fotos.
- Escáneres.

7. INVENTARIO Y DOCUMENTACION

- Preparación de la documentación técnica necesaria para describir el mantenimiento que se realiza adjuntándose información relativa a claves de usuario, fechas de licencia de aplicaciones, sistemas operativos y servicios.
- Realización de inventarios periódicos para controlar las existencias de equipos de repuesto como teclados, ratones, monitores, portátiles, etc.

8. COMPRAS

- Cubrir el proceso completo de adquirir o sustituir equipamiento manteniendo con proveedores precios preestablecidos a disposición del cliente.

Privacidad: El contenido de este documento es confidencial y exclusivo para su destinatario, si vd. no es su destinatario, lo ha recibido por error, o a accedido al mismo de forma casual, no está autorizado a visualizar, copiar, archivar, divulgar, el contenido total o parcial del documento. En tal caso, por favor, destruya la copia o copias del documento y notifique a TECNICA24 la incidencia enviando un correo a comercial@tecnica24.es.

SOFTWARE

1. MANTENIMIENTO

- De las aplicaciones específicas del cliente adquiridas a un tercero.
- De las aplicaciones TECNICA24 desarrolladas para uso del cliente.
- Del software de copia de seguridad comprobando sus actualizaciones.
- Del software de virtualización comprobando sus actualizaciones.
- Revisión del rendimiento de la plataforma de virtualización y de la consola para anticiparse a posibles incidencias de rendimiento.
- Revisión del correcto funcionamiento del software antivirus.
- Revisión del correcto funcionamiento del software de control remoto.

2. SOPORTE AL USO DE SOFTWARE

- Asistencia al usuario en el uso de aplicaciones ofimáticas.
- Solución de incidencias relativas al uso de correo electrónico.
- Mantenimiento de buzones de correo electrónico.
- Control del espacio de almacenamiento del correo electrónico.
- Mantenimiento de los portales de aplicaciones del cliente.
- Mantenimiento de la página web.

3. INVENTARIO Y DOCUMENTACION

- Preparación de la documentación técnica necesaria para describir el mantenimiento que se realiza adjuntándose información relativa a claves de usuario, fechas de licencia de aplicaciones, sistemas operativos y servicios.
- Realización de inventarios periódicos para controlar las licencias de software.

4. COMPRAS

- Cubrir el proceso completo de adquirir o sustituir software manteniendo con proveedores precios preestablecidos a disposición del cliente.

TELECOMUNICACIONES

1. MANTENIMIENTO

- De los equipos que componen las líneas de datos de las distintas oficinas del cliente.
- Revisión del tráfico de comunicaciones para anticiparse a problemas derivados de la existencia de malware en la red.
- Revisión de actualizaciones de los equipos.

2. SOPORTE AL USO DE TELECOMUNICACIONES

- Asistencia al cliente en la mejora de servicios y optimización de precios en contratos.
- Altas, bajas y reasignación de líneas de voz y telefonía móvil.
- Gestión de la reparación o sustitución de terminales móviles con los correspondientes operadores móviles.
- Soporte al usuario en el uso de comunicaciones móviles.
- Control de consumos mensuales.

3. INVENTARIO Y DOCUMENTACION

- Preparación de la documentación técnica necesaria para describir el mantenimiento que se realiza adjuntándose información relativa a claves de usuario, fechas de contratos de servicio.
- Realización de inventarios periódicos para controlar las existencias de terminales de repuesto.

4. COMPRAS

- Cubrir el proceso completo de adquirir o sustituir equipos de telefonía móvil manteniendo con proveedores precios preestablecidos a disposición del cliente.

LOGISTICA

1. CONTROL DE INVENTARIOS

- Mantener la base de datos de inventario que se realiza en las áreas de hardware, software, telecomunicaciones usando la aplicación TECNICA24 específica.

2. GESTION DE COMPRAS

- Adquisición de nuevos equipos o sustitución realizando pedido a proveedor, controlando la recepción en fecha prevista, registrando en inventario.

3. FORMACION

- Formación al usuario en el uso de nuevos equipos, aplicaciones, etc. que se incorporen a su uso habitual.

4. CONTROL DE INCIDENCIAS

- Gestión de la aplicación TECNICA24 específica para priorizar las tareas más urgentes e importantes.
- Mantener el ratio de incidencias lo más reducido posible para obtener el máximo rendimiento de la tecnología usada.

5. DOCUMENTACION

- Mantener la documentación técnica del departamento de TI al día incorporando los nuevos equipos, sistemas y procesos.

6. OTROS PROCESOS

- Mantenimiento de tablas de bases de datos de aplicaciones del cliente que puedan realizarse por técnicas de proceso por lotes o cargas masivas con objeto de reducir carga de trabajo a los usuarios.
- Mejoras en la configuración de equipos, aplicaciones, servicios, para mejorar el trabajo de los usuarios.
- Documentación de incidencias técnicas que deban ser conocidas por la mayoría de usuarios para evitar su reproducción.
- Distribución de correos masivos alertando de nuevos procesos de TI, incidencias generalizadas, distribución de malware a través de correo electrónico, etc.
- Inventarios de equipos de tecnología específica del cliente aunque no pertenezca directamente al departamento de TI o sus equipos y/o servicios.

Tecnología soportada

TECNICA24 soporta tecnología existente en el mercado de los principales fabricantes y/o proveedores de servicio atendiendo a las limitaciones existentes en sus correspondientes contratos de servicio y/o licencias de software.

La tecnología de terceros que es soportada por TECNICA24 al amparo del correspondiente contrato de soporte técnico abarca productos y servicios del mercado en las limitaciones de sus correspondientes contratos y licencias. TECNICA24, por tanto, no cubrirá deficiencias de soporte técnico de los correspondientes fabricantes, limitándose a la gestión de incidencias mediante la comunicación al proveedor a través de su web de soporte técnico, su correo de soporte, su foro de usuarios, o cualquier otro medio que el proveedor indique a tal efecto. El cliente debe entender las limitaciones de TECNICA24 en cuanto al soporte técnico de tecnologías no desarrolladas directamente se limita exclusivamente a la aplicación de los procesos técnicos descritos en sus correspondientes manuales de administrador y/o usuario.

Los tiempos de respuesta que TECNICA24 ofrecerá al cliente dependerá a su vez del tiempo de respuesta del fabricante de la tecnología que usa el cliente.

La principales tecnologías de uso común que soportamos la indicamos a continuación:

- Sistemas Operativos Windows de escritorio, Windows XP con soporte limitado, Windows 7, Windows 8.
- Sistemas Operativos Windows de servidor, Windows 2008, Windows 2012.
- Microsoft Office 2007, 2010, 2013.
- Open Office 3,4.
- Microsoft Outlook 2007, 2010.
- Plataforma de virtualización Oracle VirtualBox.
- Plataforma de virtualización VMWARE ESXi.
- Plataforma de virtualización Microsoft Virtual PC 2004, 2007.
- Otros productos/servicios.

Tecnología soportada directamente

TECNICA24 provee a sus clientes de tecnología Oracle y aplicaciones web desarrolladas a medida, según indica <http://www.tecnica24.es/docs/INFO-appstack-TECNICA24.pdf>.

La tecnología indicada es soportada directamente por TECNICA24 sin necesidad de incurrir en contratos de mantenimiento de terceros a excepción de Oracle Database. Los tiempos de respuesta en la resolución de incidencias de la tecnología que directamente soportamos son menores porque no dependemos de otros proveedores tecnológicos para obtener la solución.

En nuestras aplicaciones, que usan tecnología Oracle, ofrecemos un soporte completo del stack tecnológico que la soporta. El cliente recibe un servicio completo del tipo “aplicación funciona correctamente SI/NO” sin detalles de las posibles incidencias que se estén generando en la tecnología subyacente.

Contratación

TECNICA24 presta sus servicios a través de un contrato de prestación de servicios en el que se indican a) las tareas a realizar en las áreas de mantenimiento de sistemas y soporte técnico y b) el nivel de servicio que se debe alcanzar en cada una de ellas.

El uso de cualquier tecnología implica la solución de las incidencias que sucedan en los sistemas y el soporte técnico a los usuarios que usan la misma. Nunca son suficientes las horas destinadas a ambas tareas de mantenimiento y soporte técnico que preste una entidad de servicios informáticos porque siempre existirán tareas pendientes que resolver.

Precisamente el objetivo de TECNICA24 es ofrecer a sus clientes un servicio definido de antemano en un contrato en el que se detallan todas las tareas a realizar y el nivel de servicio alcanzado en las mismas. Por un lado el cliente firma un “contrato de prestación de servicios”, <http://www.tecnica24.es/docs/TECNICA24-CONTRATOSERVICIOS.pdf>, donde se indicarán las tareas a realizar y un “acuerdo de nivel de servicio”, SLA, <http://www.tecnica24.es/docs/TECNICA24-SLA.pdf>, donde se indicarán en detalle el nivel de servicio que el cliente desea alcanzar en las tareas realizadas.