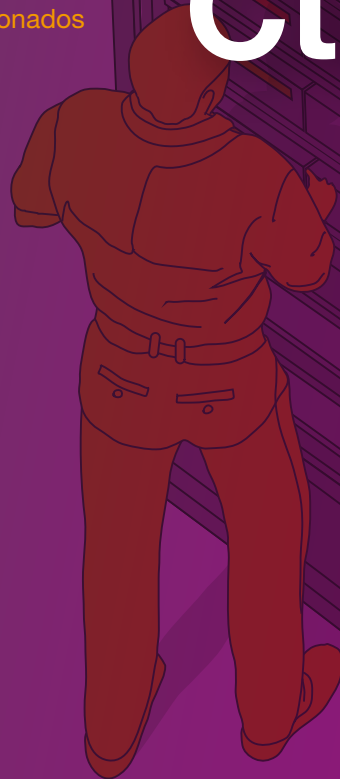


MÓDULO SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA

Revisiones periódicas y servidores gestionados
24x7 con respuesta inferior a 4 horas

Ctrl180



system administrator partner



Ctrl360

Ctrl180

cuota módulo
75 desde **75,00€**/mes



Tiempo de respuesta inferior a 4 horas en caso de situación crítica



Revisiones periódicas del sistema (tareas de mantenimiento)



Mantenimiento y administración EXCHANGE SERVER y SHAREPOINT

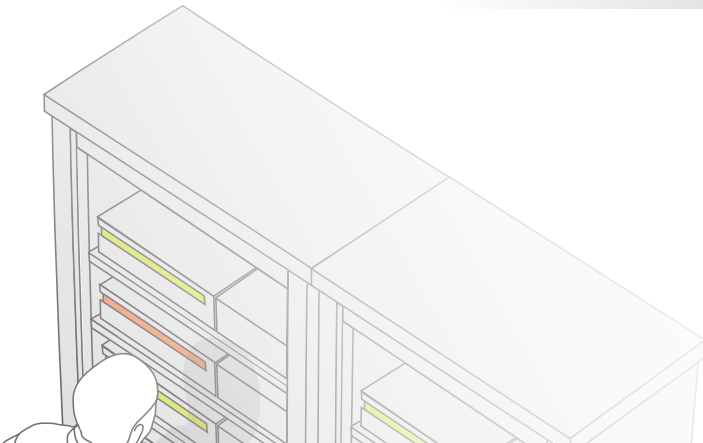


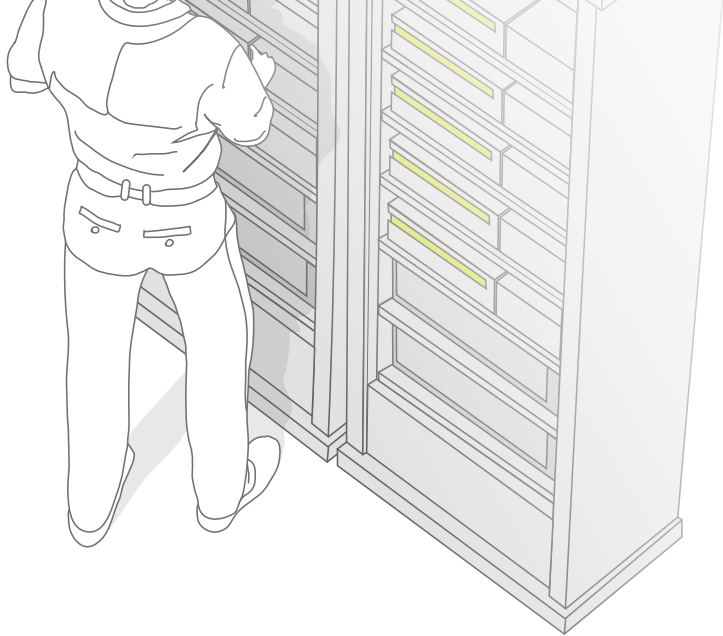
Monitorización y gestión de servidores 24x7

Revisiones periódicas y servidores gestionados 24x7 con respuesta inferior a 4 horas

Módulo que ofrece **servicio interrumpido de alta calidad y disponibilidad** sobre los elementos más críticos por especialistas en la administración de servidores y comunicaciones.

El mantenimiento del servidor es crucial para aumentar la productividad, evitar lapsos de inactividad y de control de seguridad de los datos.





Nuestro sistema de monitorización permite conocer el estado en **todo momento, la disponibilidad, rendimiento** de los servidores y aplicaciones que están ofreciendo a sus usuarios y organización. Con este módulo aseguramos de que nuestros clientes no necesiten preocuparse acerca del estado de sus servidores y comunicaciones, ya que nuestros técnicos siempre se mantendrán pendientes de ellos durante todo el día.

La modalidad remota **no incluye la asistencia técnica presencial** (on-site). Determinados servicios que no se puedan realizar o resolverse de forma remota requerirán de una asistencia técnica presencial (on-site). Para modalidad de asistencia técnica presencial, se despliega un módulo complementario de bolsa de horas presenciales para cubrir las incidencias que no puedan resolverse de forma remota, para peticiones de nuevos trabajos o necesidades puntuales.

¿A quién va dirigido?

- Responsables TIC
- Administradores de Redes
- Micros, autónomos y profesionales
- Pymes y grandes cuentas
- Empleados remotos, usuarios móviles o usuarios domésticos

TODOS NUESTROS MÓDULOS DE SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO TIC ESTÁN ADECUADOS PARA EMPRESAS CON O SIN DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, DONDE GESTIONAMOS ÁREAS/SEGMENTOS DE USUARIOS/TAREAS COMPLEMENTARIAS (OUTASKING) Y GESTIÓN COMPLETA (OUTSOURCING)

BENEFICIOS

1 Un servidor es una máquina mucho más robusta que un ordenador normal, incorpora tecnología que permite la prevención fallos en el sistema

2 Las copias de seguridad o back-up, sólo se realizan de los datos del servidor y no de cada uno de los ordenadores

3 Basta realizar la actualización de software (sistema operativo y programas) al servidor para que todos los usuarios se beneficien de ello

4 Se puede aportar un sistema de seguridad sobre los datos, de tal forma que cada usuario sólo acceda a los datos sobre los que tiene permiso

5 Los usuarios del servidor pueden tener siempre el mismo escritorio y la misma configuración con independencia del ordenador desde el que se conecten

6 Permite trabajar de forma remota (fuera de la oficina, por ejemplo en casa o en un hotel) simplemente con tener conexión a internet y con unos mínimos requerimientos técnicos de seguridad

Centralización de datos, red de comunicaciones y aplicaciones, en general aportan dinamismo al método de trabajo, permitiendo utilizar mejor los recursos y optimizar el tiempo de trabajo y coste

Al contratar el módulo siempre tendrá un especialista profesional permanentemente para mantener, administrar su servidor y red de comunicaciones.

1. ARQUITECTURA SERVER

- 1.1. Sistemas operativos Microsoft Windows Server
- 1.2. Servidores de red, ficheros y correo electrónico Microsoft Exchange Server
- 1.3. Antivirus centralizado y anti-spyware
- 1.4. Hardware: servidores, cabinas de almacenamiento y dispositivos de copias de seguridad
- 1.5. Administración y mantenimiento remoto de los servidores
- 1.6. Instalación/borrado de aplicaciones de software y paquetes
- 1.7. Refuerzo de la seguridad del servidor en caso de que se detecte cualquier amenaza
- 1.8. Administración de servidores de correo electrónico y manejo de cuentas de correo
- 1.9. Actualización de los paquetes cuando estén disponibles
- 1.10. Administración dominios y sitios Web
- 1.11. Cortafuegos software y appliances

2. SERVICIO TÉCNICO

INCIDENCIAS: Nuestro sistema de monitorización controla y diagnostica los procesos críticos de su servidor: **Uso de memoria** | **Espacio en disco** | **Uso de CPU** | **Estado de copias de seguridad** | **Estado de los servicios** | ...

Cuando se detecta una alteración en los umbrales sobre monitorización automáticamente se genera una incidencia en centro técnico de prioridad alta, dando aviso al departamento técnico para iniciar los trabajos de resolución inmediatos.

CONSULTAS/PETICIONES: Las consultas se reciben mediante plataforma de gestión Web donde se registran, se tratan y monitorizan exhaustivamente hasta su cierre:

1. Creada la incidencia, recibirá un e-mail detallando el nº de trouble-ticket, el estado, una descripción completa y la persona designada a su resolución.
2. Iniciados los trabajos de resolución, recibirá otro e-mail indicando que el estado de su incidencia está en proceso de resolución.
3. Cuando su incidencia quede resuelta, recibirá un último e-mail indicando que la incidencia ha sido cerrada y solucionada.
4. Toda intervención requerirá para su cierre definitivo de la validación directa del usuario quien tendrá que dar su conformidad de que el servicio ha sido prestado correctamente (si el usuario no ha quedado satisfecho podrá re-abrir la misma cerrada por el técnico asignado).

EN TODO MOMENTO PODRÁ ACCEDER A LA PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN PARA CONOCER: **HISTORIAL DE INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE SERVICIO** | **ESTADO DEL SERVICIO** | **TIEMPOS DE RESOLUCIÓN ASIGNADOS DEPENDIENDO DE SUS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA'S)** | **CALEN-DARIO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS**

3. COBERTURAS

HORARIO DE COBERTURA TÉCNICA

Horario de recepción de incidencias y se contabilizan junto con los siguientes niveles de servicio:

CO8x5 Incluida
L-J de 8-14 hrs. y de 16-18 hrs. V de 8-14 hrs.
CO12x5 Opcional a contratar
L-V de 8-20 hrs.
COWK Opcional a contratar
S-D de 8-20 hrs.

TIEMPO DE RESPUESTA

Tiempo máximo que transcurre desde que se crea la incidencia hasta que él técnico inicia los trabajos de resolución:

SLA4H Incluido, en 4 horas

LAS COBERTURAS EXPUESTAS SON LAS ESTÁNDARES DEL MÓDULO Ctrl180. SE PUEDEN ACORDAR NIVELES DE SERVICIO SLA'S PERSONALIZADOS Y A MEDIDA DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

www.ctrl360.com

T 902 099 911 | F 933 682 759

EMAIL | info@ctrl360.com

SKYPE | ctrl360

BCN1 | Oriente 78-84, Ed. Inbisa, 2^a-4^a
08190 Sant Cugat del Vallés



system administrator partner **Ctrl360**



<http://www.ctrl360.com/soluciones/soporte/ctrl180>

