



MÒDUL SUPPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA

Revisions periòdiques i servidors gestionats
24x7 amb resposta inferior a 4 hores

Ctrl180



system administrator partner



Ctrl360

Ctrl180

quota mòdul

75 des de
75,00€/mes



Temps de resposta inferior a 4 hores en cas de situació crítica



Revisions periòdiques del sistema (tasques de manteniment)



Manteniment i administració EXCHANGE SERVER i SHAREPOINT

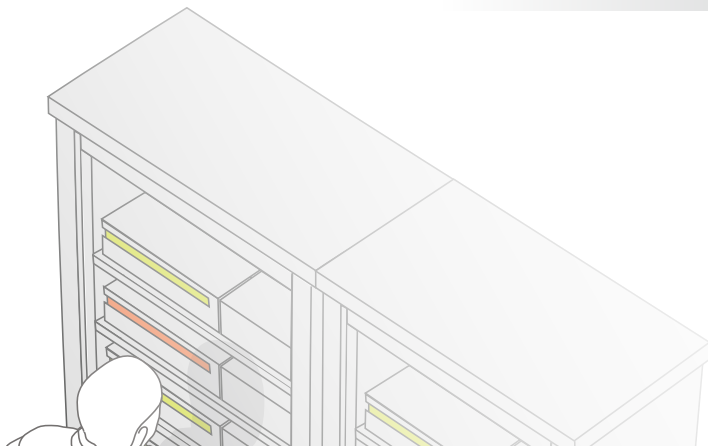


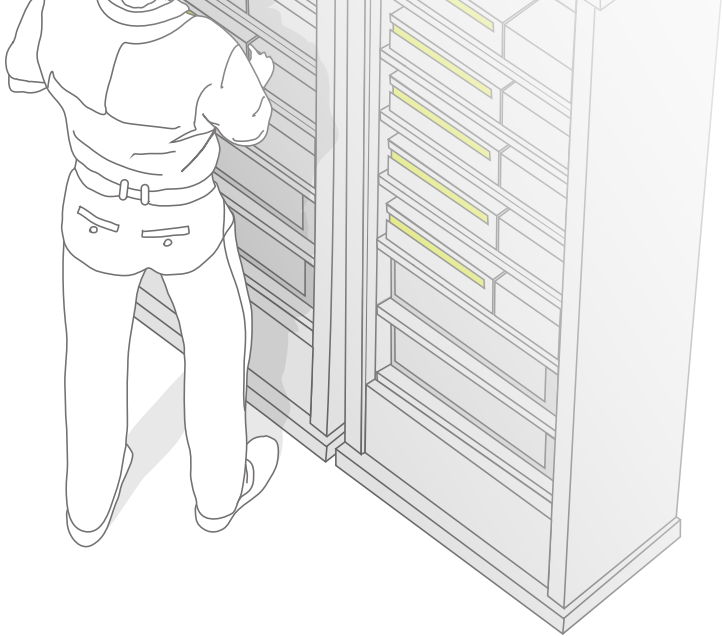
Monitorització i gestió de servidors 24x7

Revisions periòdiques i servidors gestionats 24x7 amb resposta inferior a 4 hores

Mòdul que ofereix **servei interromput d'alta qualitat i disponibilitat** sobre els elements més crítics per especialistes en la administració de servidors i comunicacions.

El manteniment del servidor és crucial per augmentar la productivitat, evitar lapses d'inactivitat i de control de seguretat de les dades.





El nostre sistema de monitorització permet conèixer l'estat en **tot moment, la disponibilitat, rendiment** dels servidors i aplicacions que estan oferint als seus usuaris i organització. Amb aquest mòdul assegurem que els nostres clients no necessiten preocupar-se sobre l'estat dels seus servidors, ja que els nostres tècnics sempre es mantindran pendents d'ells durant tot el dia.

Determinats serveis que no es puguin realitzar o resoldre de forma remota requeriran d'una assistència tècnica presencial (on-site). Per modalitat d'assistència tècnica presencial, es desplega un mòdul complementari de borsa d'hores presencials per cobrir les incidències que no puguin resoldre de forma remota, per a peticions de nous treballs o necessitats puntuals.

A qui va dirigit?

- Responsables TIC
- Administradors de Xarxes
- Micros, autònoms i professionals
- Pimes i grans comptes
- Empleats remots, usuaris mòbils o usuaris domèstics

TOTS ELS NOSTRES MÒDULS DE SUPORT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT TIC ESTAN ADEQUATS PER EMPRESES AMB O SENSE DEPARTAMENT D'INFORMÀTICA, ON GESTIONEM ÀREES / SEGMENTS D'USUARIS / TASQUES COMPLEMENTÀRIES (OUTASKING) I GESTIÓ COMPLETA (OUTSOURCING)

1 Un servidor és una màquina molt més robusta que un ordinador normal, incorpora tecnologia que permet la prevenció errors en el sistema

2 Les còpies de seguretat o back-up, només es realitzen de les dades del servidor i no de cadascun dels ordinadors

3 Només cal fer l'actualització de programari (sistema operatiu i programes) al servidor perquè tots els usuaris se'n beneficien d'això

4 Es pot aportar un sistema de seguretat sobre les dades, de manera que cada usuari només accedeixi a les dades sobre els quals té permís

5 Els usuaris del servidor poden tenir sempre el mateix escriptori i la mateixa configuració amb independència de l'ordinador des del qual es connectin

6 Permet treballar de forma remota (fora de l'oficina, per exemple a casa o en un hotel) simplement amb tenir connexió a internet i amb uns mínims requeriments tècnics de seguretat

Centralització de dades, xarxa de comunicacions i aplicacions, en general aporten dinamisme al mètode de treball, permetent utilitzar millor els recursos i optimitzar el temps de treball i cost

En contractar el mòdul sempre tindrà un especialista professional permanentment per mantenir, administrar el seu servidor i xarxa de comunicacions.

1. ARQUITECTURA SERVER

- 1.1. Sistemes operatius Microsoft Windows Server
- 1.2. Servidors de xarxa, fitxers i correu electrònic Microsoft Exchange Server
- 1.3. Antivirus centralitzat i antispymware
- 1.4. Maquinari: servidors, cabines d'emmagatzematge i dispositius de còpies
- 1.5. Administració i manteniment remot dels servidors
- 1.6. Instal·lació/esborrat d'aplicacions de programari i paquets
- 1.7. Reforç de la seguretat del servidor en cas que es detecti qualsevol amenaça
- 1.8. Administració de servidors de correu electrònic i maneig de comptes de correu
- 1.9. Actualització dels paquets quan estiguin disponibles
- 1.10. Administració dominis i llocs web
- 1.11. Tallafocs programari i appliances

2. SERVEI TÈCNIC

INCIDÈNCIES: El nostre sistema de monitorització controla i diagnostica els processos crítics del seu servidor: Ús de memòria | Espai en disc | Ús de CPU | Estat de còpies de seguretat | Estat dels serveis | ...

Quan es detecta una alteració en els llistats sobre monitorització automàticament es genera una incidència en centre tècnic de prioritat alta, donant avis al departament tècnic per iniciar els treballs de resolució immediats.

CONSULTES/PETICIONS: Les consultes es reben mitjançant plataforma de gestió Web on es registren, es tracten i monitoritzen exhaustivament fins al seu tancament: 1. Creada la incidència, rebrà un correu electrònic detallant el no de trouble-tiquet, l'estat, una descripció completa i la persona designada a la seva resolució. 2. Iniciats els treballs de resolució, rebrà un altre correu electrònic indicant que l'estat de la seva incidència està en procés de resolució. 3. Quan la seva incidència quedi resolta, rebrà un últim correu electrònic indicant que la incidència ha estat tancada i solucionada. 4. Tota intervenció requerirà per al seu tancament definitiu de la validació directa de l'usuari qui haurà de donar la seva conformitat que el servei ha estat prestat correctament (si l'usuari no ha quedat satisfet podrà reobrir la mateixa tancada pel tècnic assignat).

EN TOT MOMENT PODRÀ ACCEDIR A LA PLATAFORMA WEB DE GESTIÓ PER CONÈIXER:

HISTORIAL D'INCIDÈNCIES, CONSULTES I PETICIONS DE SERVEI | ESTAT DEL SERVEI | TEMPS DE RESOLUCIÓ ASSIGNATS DEPENDENT DELS SEUS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA'S) | CALENDARI D'ASSISTÈNCIES TÈCNiques

3. COBERTURES

HORARI DE COBERTURA TÈCNICA

Horari de recepció d'incidències i es comptabilitzen juntament amb els següents nivells de servei:

CO8x5 Inclòsa

L-J de 8-14 hrs. i de 16-18 hrs. V de 8-14 hrs.

CO12x5 Opcional a contractar

L-V de 8-20 hrs.

COWK Opcional a contractar

S-D de 8-20 hrs.

TEMPS DE RESPOSTA

Temps màxim que transcorre des que es crea la incidència fins que el tècnic inicia els treballs de resolució:

SLA4H Inclòs, en 4 hores

LES COBERTURES EXPOSADAS SÓN LES ESTÀNDARDS DEL MÒDUL Ctrl180. ES PODEN ACORDAR NIVELLS DE SERVEI SLA'S PERSONALITZATS IA MIDA DE LES NECESSITATS DEL CLIENT.

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 Vallès



system administrator partner **Ctrl360**



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

4LDESIGN.es

