

Aseguramos la disponibilidad,  
rendimiento y seguridad de la  
infraestructura TIC de su empresa



## DISPONIBILIDAD, RENDIMIENTO Y SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TIC

Inycom ofrece los servicios y soluciones más adecuadas para implementar y dar soporte a cualquier elemento o equipamiento de la infraestructura TIC de las organizaciones con las que asegurar la disponibilidad, rendimiento y seguridad de las mismas.

Los profesionales TIC de cualquier organización han de hacer frente a una serie de problemáticas comunes que pasan por resolver las continuas incidencias que afectan al trabajo diario de usuarios y/o trabajadores de las organizaciones, dar soporte a los recursos informáticos o al mantenimiento de la infraestructura (dispositivos móviles, equipos informáticos, dispositivos de procesado de datos, etc)

Ante esta situación, los responsables TIC necesitan dar una respuesta concreta en lo referente a los puestos de trabajo y al mantenimiento de los equipos. Por ello, Inycom ofrece desde su equipo de trabajo de Soporte a la Infraestructura TIC los servicios que mejor se adaptan a cada cliente y a su situación particular.

*El área de soporte a la infraestructura TIC está integrada por aquellos elementos que aportan valor a la organización: **personas, herramientas, gestión y servicios**, todo ellos diseñados según las **buenas prácticas ITIL***





## SERVICIOS

## MODALIDADES DE SOPORTE Y SERVICIO ADAPTADOS A LA REALIDAD DE SU EMPRESA

Se trata de paquetes definidos que engloban diversos servicios y que están diseñados para facilitar la elección del tipo de soporte que necesita el cliente. El equipo de Inycom, en función de sus necesidades y de las particularidades de su organización, le guiará y asesorará en el tipo de soporte que mejor se adapte en cada caso. Sin embargo, el cliente puede optar la modalidad que más le convenga de entre nuestra oferta.



### **Pack 1** **Soporte TIC al Puesto de Trabajo.**

**Cobertura de las necesidades de soporte, mantenimiento y asistencia a la infraestructura TIC:**

- ▶ Puesto de trabajo (PC, portátil, terminal móvil, etc).
- ▶ Software de uso común (sistemas operativos, aplicaciones ofimáticas, navegadores, antivirus, etc).



### **Pack 1 +** **Soporte a Herramientas de comunicación de datos.**

**Soporte a las herramientas de envío y recepción de correos electrónicos, mensajería y videoconferencias:**

- ▶ MS Lync, OCS.
- ▶ MS Outlook, Thunderbird, Gmail.
- ▶ etc...



### **Pack 2** **Soporte a la infraestructura TIC.**

**Soporte a la infraestructura de la red del cliente:**

- ▶ Routers, Swiches, Utm, Análisis de amenazas, Configuración de filtros de acceso, etc.

**Incluyendo además:**

- ▶ Servicios críticos de red como gestión y administración de plataformas, dhcp, ldap, etc.
- ▶ Soporte de directorio y los asociados a las comunicaciones de telefonía (Centarlit, software de telefonía, etc).



### **Pack 2 +** **Seguridad TIC.**

**Realización de mantenimiento del antivirus corporativo:**

- ▶ Actualización, gestión de políticas, instalación, etc.

**Gestión de accesos a la red desde el exterior:**

- ▶ Gestión de recursos, configuración de sesiones, gestión de permisos y seguridad, mantenimiento y creación de accesos externos, etc.

**Soporte al sistema de ficheros corporativos:**

- ▶ Mantenimiento NAS, SAN, DAS, reparación y recuperación del servidor de ficheros, conexión a unidades de red, creación de recursos NFS, etc.



### **Pack 3** **Soporte al CPD.**

**Mantenimiento de la infraestructura del rack:**

- ▶ Bandejas
- ▶ Cableado
- ▶ Paneles ciegos
- ▶ etc...

*Nuestros servicios van desde la primera línea de soporte hasta el mantenimiento de hardware, pasando por la asistencia en segunda y tercera líneas de soporte y servicios de 24x7*

## GESTIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE SLAS



### ORO

**▶ Tiempo de respuesta:**

Resolución de la incidencia o puesto operativo en el plazo máximo de 24 horas.

**▶ Tipo de servicio:**

Soporte de 1ª y 2ª línea.

**▶ Disponibilidad:**

Alta disponibilidad 24x7.



### PLATA

**▶ Tiempo de respuesta:**

Resolución de la incidencia o puesto operativo en el plazo máximo de 48 horas.

**▶ Tipo de servicio:**

Soporte de 1ª y 2ª línea.

**▶ Disponibilidad:**

Servicio 8x5.



### BRONCE

**▶ Tiempo de respuesta:**

Resolución de la incidencia o puesto operativo en el plazo máximo de 72 horas.

**▶ Tipo de servicio:**

Soporte de 1ª línea.

**▶ Disponibilidad:**

Servicio 8x5.



## PERSONAS



## HERRAMIENTAS

## EL EQUIPO MÁS PROFESIONAL Y LAS HERRAMIENTAS MÁS AVANZADAS

Disponemos de un amplio catálogo y modalidades de Servicio Integral a la Infraestructura TIC que van desde un nivel de servicio básico de mantenimiento hasta uno más amplio que abarca la gestión de la infraestructura más crítica de la organización con tiempos de respuesta inmediatos.

El equipo de trabajo diseñado para gestionar el mantenimiento de la infraestructura TIC de nuestros clientes está especializado y se organiza en dos niveles de soporte de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes:

- ▶ El equipo de Help Desk es el punto de contacto central de las solicitudes realizadas por los usuarios de los servicios contratados por los clientes
- ▶ El equipo de soporte in situ es el encargado de resolver las incidencias de los clientes cuando sea necesario desplazarse a las instalaciones o dependencias del cliente.

Asimismo, además del equipo humano encargado del soporte a la infraestructura TIC, contamos con varias herramientas para prestar servicios como la centralita IPCM de recepción de llamadas telefónicas y el soporte remoto TeamViewer.

*Disponemos de una amplia red de oficinas, vehículos propios y servicios de logística que garantizan la cobertura, mantenimiento y rápida asistencia a la infraestructura TIC de nuestros clientes a nivel estatal*



## GESTIÓN

## INYCOM OFRECE MODELOS ÓPTIMOS DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TIC BASADOS EN:

- ▶ Alineación de la infraestructura TIC a los procesos de negocio de las organizaciones.
- ▶ Servicios, procesos y metodologías basados en las mejores prácticas ITIL.
- ▶ Máxima disponibilidad y sencillez en la gestión de incidencias.
- ▶ Control de costes asociados al Puesto de Trabajo.
- ▶ Control del equipamiento informático de la entidad y de su gestión.
- ▶ Mayor eficiencia en los procesos y disminución de riesgos.

## PROFESIONALIDAD BASADA EN LA EXPERIENCIA



Rev. 001 noviembre 2013

