

boyraCARE

Combinamos en un paquete de servicios la metodología de gestión y operación de los servicios de las Tecnologías de la Información (TI), junto con talento humano experto, para apoyar a nuestros clientes en la ejecución de los procesos de sus empresas.

Mesa de Servicios Informáticos para atender y apoyar en los procesos de gestión y operación de los servicios TI de su empresa

A través de nuestra MESA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS ofrecemos a nuestros clientes una forma fácil y flexible de acceder a los servicios profesionales de modelado, configuración, operación, gestión, soporte y consultoría experta en diversas líneas tecnológicas con diferentes niveles de especialización.

El paquete de servicios BoyraCARE esta diseñado para atender y apoyar a nuestros clientes en los siguientes procesos.

Procesos y/o Servicios incluidos



Gestión de incidentes y niveles de servicio: a través de nuestra Mesa de Ayuda el cliente podrá acceder 24/7 a los servicios de reporte y escalamiento de incidentes. Contamos con niveles de escalamiento funcional y jerárquico junto con la clasificación de severidad para el cumplimiento de SLAs según criticidad del reporte.



Gestión de disponibilidad de servicios TI: a través de herramientas de monitoreo en modo pasivo, que permiten de modo seguro el monitoreo en línea de servicios críticos y de la infraestructura bajo gestión. Se basa en el uso y parametrización de sensores.



Gestión de riesgos y continuidad:

- * Levantamiento de la información de la solución bajo alcance
- * Construcción de la Matrix de Riesgos al inicio del contrato
- * Disaster Recovery: aseguramiento y gestión de backups.
- * Entrega y presentación de Informes periódicos de las actividades.



Gestión de cambios y configuraciones de TI:

- * Planificación de cambios
- * Ejecución y apoyo en cambios y configuraciones
- * Documentación de Cambios
- * Ejecución de planes de remediación preventivo y/o correctivo



Reportes Periódicos: El cliente recibirá de manera periódica informes gerenciales cuyo alcance incluye:

- Indicadores de Gestión de Incidentes y Niveles de Servicio
- Indicadores de Gestión de Cambio y Configuración
- Informe de Mantenimientos realizados durante el periodo
- Informe General Técnico de hallazgos y recomendaciones



Mantenimientos preventivos (anuales):

- Actualización de firmware de la infraestructura soportada
- Depuración de configuraciones
- Mantenimiento físico: limpieza, soplado o reubicación física
- Solución de Bugs o hallazgos a través de aplicación de parches de sistema operativo y/o software

Tipos de requerimientos

ATENCIÓN DE INCIDENTE ADI

Solicitud de soporte correctivo donde el cliente experimenta una falla o incidencia sobre su infraestructura y puede estar impactando total o parcialmente el servicio según la criticidad definida.

Primera línea de atención bajo SLA 24/7 y asignación de recurso según criticidad.

SOLICITUD DE SERVICIO SDS

- Diseño de arquitecturas y soluciones
- Instalación de soluciones tecnológicas
- Gestión de configuración
- Consultoría y mejores prácticas TICs
- Mantenimiento proactivo y correctivo
- Apoyo en instalación y ejecución de actualizaciones de Software.
- Capacitación no formal

Primera línea de atención bajo SLA NBD y asignación de recurso: de máx. 3 días hábiles.

Clasificación de Atención

TIPO DE REQUERIMIENTO	CRITICIDAD		ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)
ADI	ALTA	Indisponibilidad Total	4 Horas Soporte en Sitio, 1 Hora Soporte Remoto
	MEDIA	Indisponibilidad Parcial	Siguiente Día Hábil (NBD), soporte en sitio y/o remoto
	BAJA	Impacto Bajo	Hasta 72 Horas. Soporte en sitio y/o remoto
SDS	MEDIA	Requiere preparación y Ventana de Mantenimiento	Siguiente Día Hábil (NBD), atendido en mesa de ayuda hasta 72 horas para asignar recurso de trabajo

NBD: Next Business Day ó Siguiente Día Hábil

Horarios de Atención

HORARIO	LUNES A VIERNES	SABADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS
HABIL	8:00 - 18:00	
NO HABIL		JORNADA DIURNA Y NOCTURNA