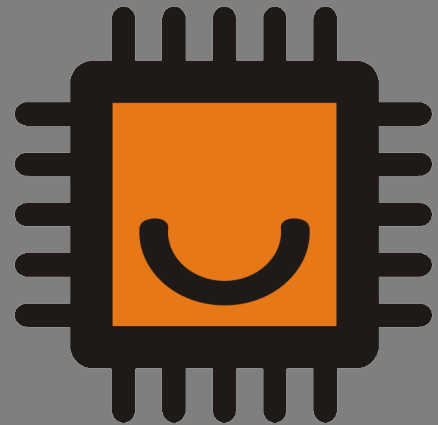


Servicio Técnico Centralizado

SistWare



te amigamos con la tecnología



PROPUESTA TECNICA-COMERCIAL PARA FORMAR
PARTE DE NUESTRO SERVICIO TÉCNICO
CENTRALIZADO



www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana



Índice de Contenidos

Contenido

¿Quiénes Somos?.....	3
¿Que Ofrecemos?.....	4
Nuestras Soluciones:.....	4
Soporte Técnico Centralizado.....	5
Entendimiento del Servicio	5
Descripción del Servicio	6
Objetivo del Servicio	7
Beneficios Incluidos en Todos los Planes	8
Alcance del Servicio	8
Experiencias y Certificaciones	9
Perfiles	10
Infraestructura y Locaciones.....	11
Horario de Servicio	12
Generación y Priorización de Incidentes.....	13
Revisión	15
Reportes y Métricas.....	15
Acuerdos de Niveles de Servicio	16





te amigamos con la tecnología

¿Quiénes Somos?

Somos es una empresa que brinda servicios de Tecnología. Ofrecemos soluciones informáticas para grandes, pequeñas y medianas empresas.

Nuestra organización está formada por un grupo de profesionales con amplia trayectoria en áreas de Tecnología de grandes empresas que nos permite entender a la perfección las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Nuestro principal objetivo es demostrar con resultados tangibles como el departamento de Tecnología puede dejar de ser un área de soporte técnico para convertirse en un aliado estratégico del negocio, cooperando significativamente a la reducción de costos y estableciendo relaciones fuertes y duraderas basándose en resultados que aseguren su inversión.

Nuestra Misión

“Proporcionar soluciones personalizadas con el fin de generar valor agregado y proveer servicios donde el compromiso este siempre presente”

Nuestra Visión

“Ser una empresa reconocida a nivel regional valorada por su excelencia y calidad.”

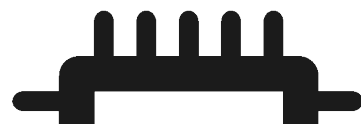
Nuestro Objetivo:

“Convertirnos en socios tecnológicos de nuestros clientes”

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

¿Que Ofrecemos?

Enfocamos nuestros conocimientos en cubrir el ciclo de vida de toda solución del área de Tecnología, ofreciendo una extensa gama de productos y servicios, entre los que podemos mencionar:

Nuestras Soluciones:

- **Sistemas Móviles.**
- **Software de Gestión.**
- **Desarrollos a Medidas.**
- **Outsourcing en Tecnología.**
- **C.C.T.V.**
- **Networking.**
- **VOIP (Voz Sobre IP).**
- **Provisión de Insumos.**
- **Soporte Técnico Centralizado.**
- **Consultoría en Sistemas.**
- **Hosting y Diseño WEB.**
- **Virtualización de Escritorios.**
- **Capacitaciones.**
- **Gestión de Proyectos.**

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

Soporte Técnico Centralizado

Entendimiento del Servicio

Hasta hace poco tiempo, la práctica de outsourcing de servicios era considerada solamente como un medio para reducir costos, sin embargo, en los últimos años ha demostrado ser una herramienta muy útil para el crecimiento de las empresas.

Entre algunas de las ventajas del servicio de outsourcing de tecnología podemos mencionar:

- No estar obligado a disponer de recursos propios para la gestión de tareas de Tecnología.
- Asegurarse la calidad del servicio bajo indicadores de niveles de servicio.
- Ahorro de tiempo y capacitaciones.
- Disminución de costos fijos.
- Rápida respuesta a los cambios de entorno.
- Asesoramiento gratuito.
- Aumentar la flexibilidad de la organización.
- Permitir aplicar el talento de los recursos de la organización en áreas claves.
- Evaluar el nivel del servicio basado en métricas pre-establecidas.
- Mantener actualizado su stock de hardware e insumos.

Usted sólo debe preocuparse por definir la funcionalidad del servicio, dejando que nosotros nos ocupemos de la operación y administración del área de Tecnología.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

Descripción del Servicio

El servicio técnico centralizado consiste en visitas periódicas para realizar mantenimiento preventivo y correctivo, recibir llamados telefónicos, solicitudes o consultas a través de la herramienta de ticketing vía web y proveer solución a los problemas resolviendo los incidentes en forma remota en primera instancia o en forma local en caso que ésta no sea posible.

Está compuesto de las siguientes tareas:

- Recepción de incidentes a través del teléfono o solicitudes web que se relacionen con la interrupción de la normal operatoria de trabajo y requieran soporte en tecnología.
- Análisis, priorización y resolución de incidentes en primer nivel en caso que sea posible.
- Derivar incidentes y/o requerimientos a los grupos de soporte correspondientes según esquema de escalamiento.
- Realizar seguimiento diferenciado a las incidencias o usuarios de criticidad alta, de sistemas críticos o indicados específicamente por El Cliente.
- Generar métricas para controlar el cumplimiento de los niveles de SLA a acordar.
- Actualización de la base de conocimiento del servicio para que sea utilizada sistemáticamente para resolver los incidentes.
- Tareas de infraestructura tales como armado de patchcords, cableado estructurado y reordenamiento de racks.
- Soporte presencial a empleados en caso que sea requerido.
- Armado, instalación y configuración de PC's, perfiles de usuarios, antivirus y aplicaciones.
- Generación de PST de usuarios (backup de mail).
- Instalación y configuración de teléfonos (aparatos telefónicos).
- Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras.
- Soporte a equipos portables como notebooks y tablets.
- Relevamiento, control y administración de activos de IT.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

- Generar documentación con normas y procedimientos de instalación y configuración de aplicativos.
- Planificación y creación del DRP (Disaster Recovery Plan).
- Dar capacitaciones debido a cambios de tecnología.
- Gestión de Infraestructura (Servidores y Equipos de Comunicaciones).
- Proyectos de actualización de hardware.

Objetivo del Servicio

Nuestra propuesta tiene como objetivo brindar servicio de Soporte Técnico Centralizado, siendo este el punto de contacto ante una interrupción de servicio, un requerimiento o una consulta y resolviendo todos los incidentes posibles en éste primer nivel, el servicio se compone de:

- Visitas periódicas a la empresa.
- Un sistema de ticketing accesible desde internet desde cualquier PC, Tablet o dispositivo móvil hosteado en <http://www.sistware.com.ar/osticket/index.php>
- Una línea de teléfono local.
- Una línea de teléfono celular para atención de guardias.
- Operadores telefónicos remotos ubicados en SistWare.
- Técnicos de soporte presencial para ir a las empresas.
- Contingencias para todos los puntos anteriores.

A través del sistema de ticketing y del teléfono ingresarán las consultas, solicitudes y se realizará el seguimiento de los trabajos y a través de los técnicos de soporte remoto y presencial se realizarán las tareas de soporte, trabajos preventivos y correctivos.

A su vez, el servicio cuenta con un supervisor y está basado en el cumplimiento de SLA (Service Level Agreement) para indicadores de niveles de servicio (KPI) preestablecidos que se definirán en el período de implementación.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana



Beneficios Incluidos en Todos los Planes

- ❖ Control de backups (en caso de implementación previa).
- ❖ Actualización de Antivirus
- ❖ Contingencia de Hardware
- ❖ Atención telefónica vía remota
- ❖ Presentación mensual de métricas
- ❖ Soporte presencial en caso que sea necesario
- ❖ Diseño de la arquitectura de la infraestructura
- ❖ Gestión de Infraestructura (Servidores y Equipos de Comunicaciones).
- ❖ Instalación, configuración y mantenimiento de impresoras.
- ❖ Soporte a equipos de escritorio, notebooks y tablets.

Alcance del Servicio

El alcance del servicio se compone de la siguiente manera:

Descripción:

- ❖ Duración: 12 meses.
- ❖ Visitas on site periódicas a la empresa.
- ❖ Contingencia de hardware con cobertura en su empresa en menos de 4 horas (router, PC, teclado, mouse, monitor, impresora).
- ❖ Asistencia remota telefónica y web cada vez que sea requerido.
- ❖ Backups de sistemas críticos y mails.
- ❖ Instalación y/o actualización de un antivirus.





te amigamos con la tecnología

- ❖ Jornada Laboral: Días hábiles según calendario Argentino.
- ❖ Previo acuerdo, cobertura por guardias o días feriados en caso que sean requerido (se cotizarán en el momento).
- ❖ Horario:
 - Soporte Telefónico Remoto: 8.00 a 18.00 hs. huso horario Argentino.
 - Soporte Técnico Presencial: 8.00 a 18.00 hs. huso horario Argentino.
 - Previo acuerdo y cotización, cobertura por guardia: 18.00 a 8.00 hs. huso horario Argentino.
- ❖ Cantidad de incidentes u horas mensuales acordadas promedio con una tolerancia de desvío del 20 % mensual.
- ❖ Presentación mensuales de métricas.

Experiencias y Certificaciones

El staff responsable del servicio cuenta con más de 15 años de experiencia en grandes empresas entre las que podemos mencionar Monsanto, Tenaris Siderca, Alcatel, IBM y Ecosistemas.

Algunas de las certificaciones con las que contamos son:

- ✓ Microsoft.
- ✓ CISCO.
- ✓ ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- ✓ PMP (Project Management Professional).
- ✓ Ingeniería en Sistemas.
- ✓ Liderazgo profesional.
- ✓ Actitud de servicio y satisfacción al cliente.
- ✓ Amplio sentido de responsabilidad.
- ✓ Fluida comunicación.
- ✓ Capacidad para trabajar bajo presión.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

Perfiles

Supervisor del Servicio Técnico Centralizado

El supervisor del STC posee la responsabilidad sobre la coordinación de las tareas de los operadores, además de garantizar la continuidad del mismo en tiempo y forma, sólidos conocimientos en administración de recursos, paquete Office, MS Windows, soporte de nivel 2 y 3, networking, configuración de cuentas de correo, trato con usuarios VIP y reportes.

A nivel general, las responsabilidades del supervisor incluyen:

- ❖ Coordinación, soporte y capacitación de los técnicos.
- ❖ Seguimiento, trazabilidad y reportes de incidentes.
- ❖ Punto de referencia para proveedores de servicios propios o tercerizados.
- ❖ Actualización del catálogo de servicio y de la base de datos de la herramienta de ticketing.
- ❖ Actualización de la base de conocimientos.
- ❖ Promover un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de El Cliente.
- ❖ Desarrollar y mantener la documentación necesaria para el área a cargo.
- ❖ Mantener adecuados niveles de comunicación.
- ❖ Asegurar la correcta escalabilidad de los incidentes.
- ❖ Efectividad en el manejo de excepciones.
- ❖ Actualización de los manuales de normas y procedimientos.





te amigamos con la tecnología

Service Manager

El Service Manager actuará como responsable del servicio oficiando de nexo entre SistWare y su empresa para la coordinación de trabajos y la evaluación de las métricas. Ambos realizarán la planificación del servicio. El Service Manager también estará en constante comunicación con el responsable del servicio por parte de El Cliente para que éste lo asista en la definición y comunicación de políticas y prioridades.

Entre las tareas de gerenciamiento del servicio se encuentran:

- ❖ Análisis, publicación y comunicación de los informes de servicio generados en el servicio.
- ❖ Coordinación de reuniones de gestión y operación periódicas.
- ❖ Cumplimiento de los SLA a definir.
- ❖ Realización y comunicación de evaluaciones de desempeño del personal asignado. Las mismas incluirán los comentarios del personal de EL Cliente, las recomendaciones y el plan de acción.
- ❖ Apoyo en eventos de auditorías (externas e internas establecidas en El Cliente).
- ❖ El diseño de la arquitectura de la infraestructura.

Infraestructura y Locaciones

El servicio se brindará desde la sede de Operaciones de SistWare ubicada en Chiclana 695 de la Ciudad de Campana, desde donde actualmente se brindan servicios similares.

SistWare pondrá a disposición su infraestructura con sus correspondientes planes de contingencias para alimentaciones eléctricas, teléfonos, PC de escritorio, telefonía fija y móvil.

Cada puesto de trabajo consta de una PC de escritorio con sus respectivas conexiones de internet y telefonía, pero cuando sea necesario brindar soporte en forma presencial, la infraestructura necesaria será prestada por El Cliente.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

Contingencias:

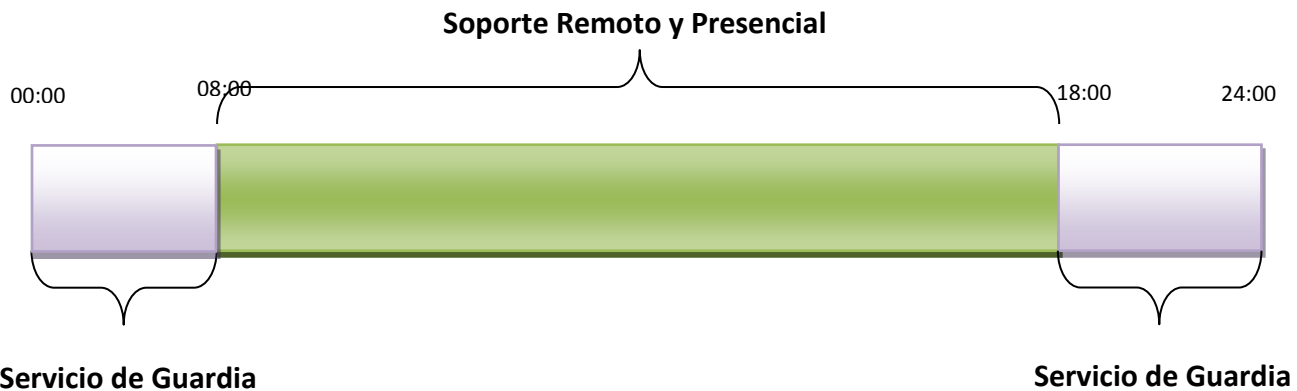
En caso que la interrupción del servicio se produzca en la línea telefónica por inconvenientes en el proveedor y durante el tiempo que el mismo tarde en reactivar el servicio, SistWare brindará un número alternativo para redireccionar los llamados hasta que el inconveniente sea resuelto.

Asimismo, SistWare posee contingencias para las PCs de escritorio y para el lugar físico con puestos de trabajo y vínculos a internet listos para continuar operando.

Horario de Servicio

Soporte Remoto y Presencial:

La prestación del servicio será realizada de lunes a viernes los días hábiles de Argentina dentro del rango del huso horario local de 8:00 a 18:00 horas según el siguiente esquema de trabajo:



No se incluyen feriados, pero El Cliente podrá solicitar que el o los técnicos realicen tareas extras previa coordinación y cotización de las horas.

Asimismo, en caso que sea requerido y previo acuerdo, se brindará el servicio de guardia pasiva con soporte remoto y/o eventual asistencia los días viernes a partir de las 18.00 hs hasta los días lunes a las 08.00 hs.

www.sistware.com.ar

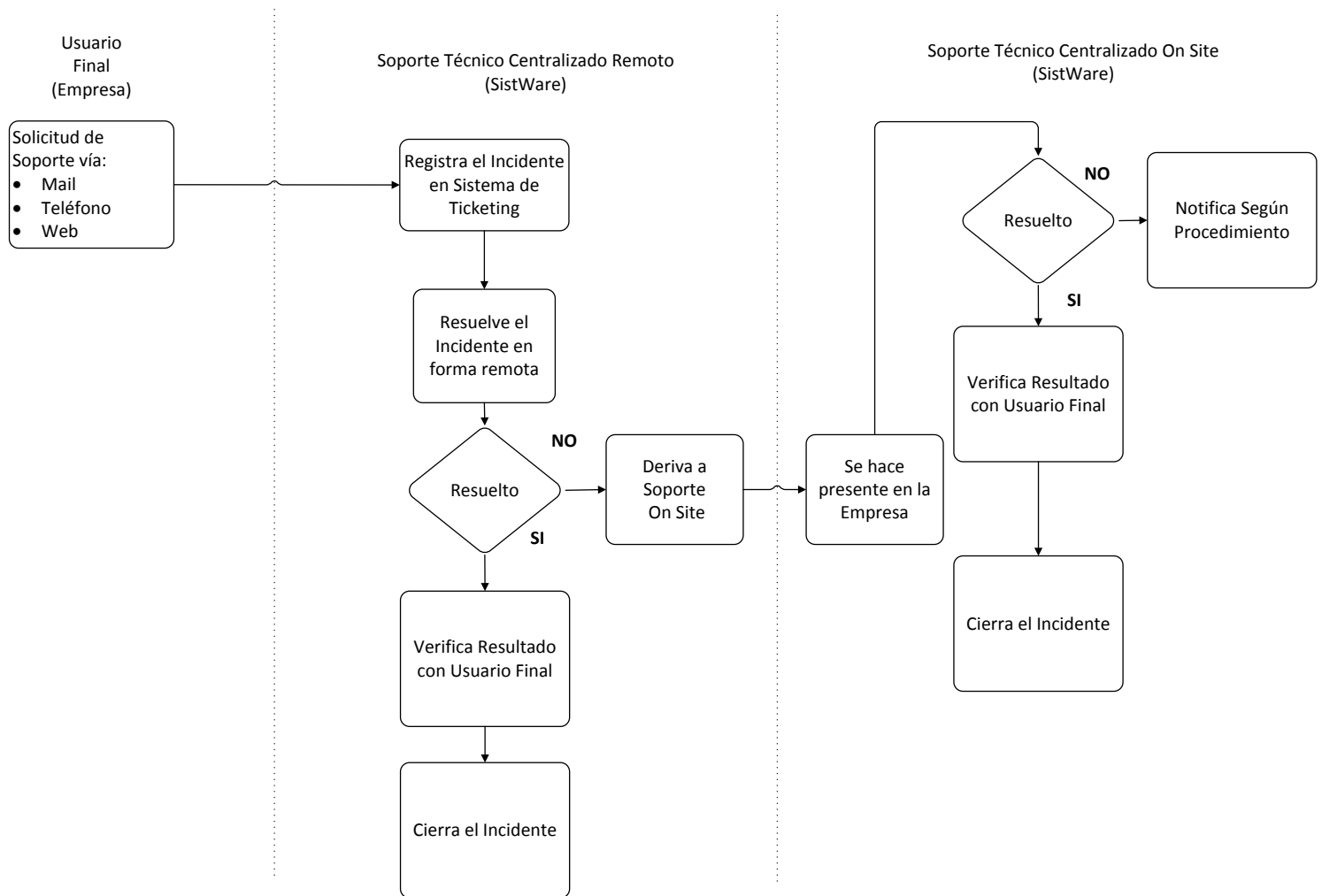
sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana

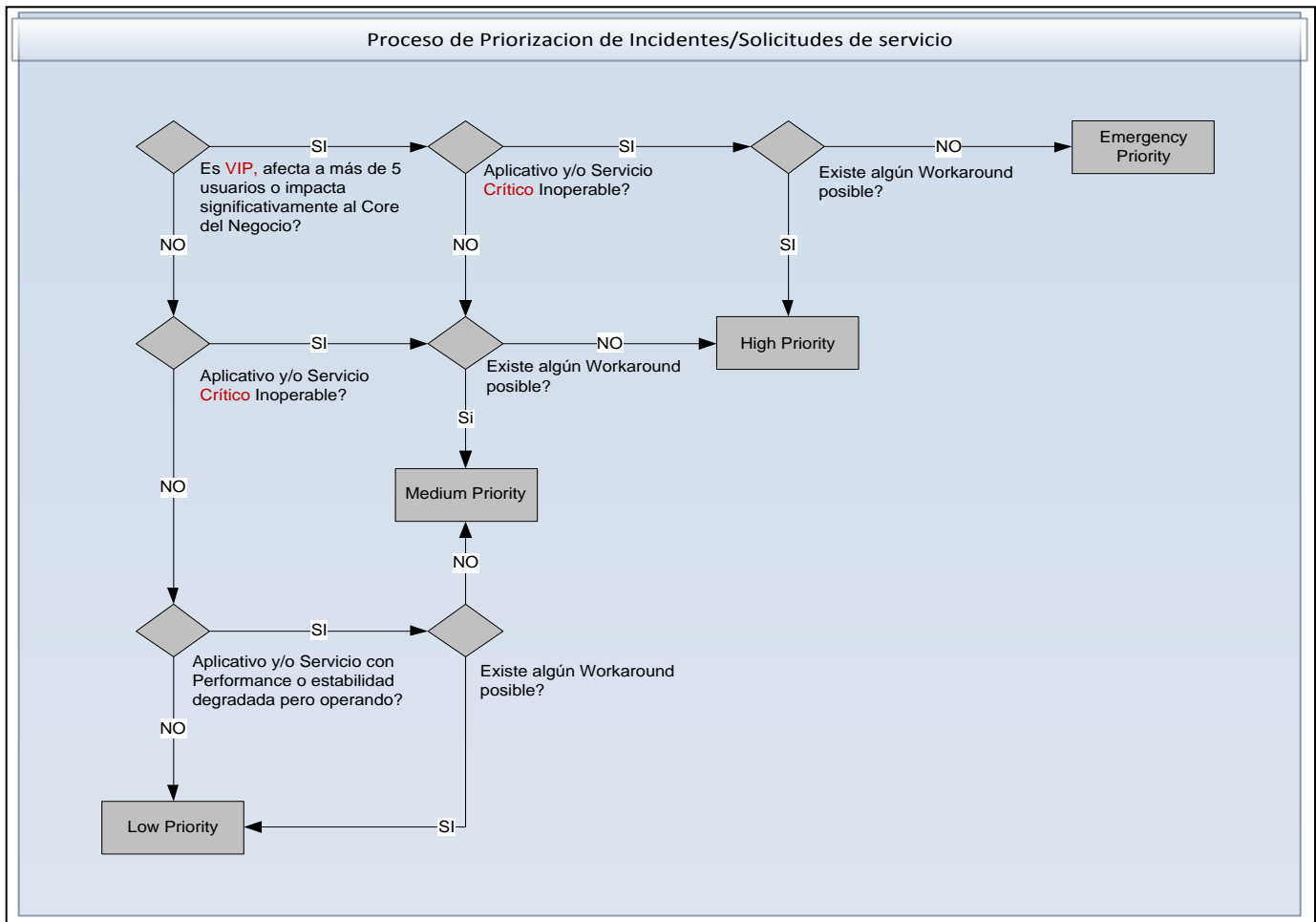


Generación y Priorización de Incidentes

La generación de incidentes será realizada según el siguiente workflow:



Asimismo, la priorización de los incidentes se realizará según el siguiente esquema:



Los plazos de resolución de los incidentes y el acuerdo de SLA se pactarán en base a los valores obtenidos durante los primeros tres meses (Período de Implementación del Servicio).





te amigamos con la tecnología

Revisión

Esta propuesta tendrá una instancia de revisión semestral en forma conjunta con El Cliente, basándose en la evolución del mercado de IT e índices inflacionarios.

Asimismo, en caso de que los requerimientos sean mayores al 20 % a los preestablecidos en esta propuesta a lo largo de 2 meses de manera consecutiva, se analizarán en conjunto las acciones a tomar.

Reportes y Métricas

Los reportes y métricas, asimismo como su periodicidad, serán definidos durante los primeros 90 días de servicio (Período de Implementación del Servicio). Por el momento se contemplan los siguientes:

Incidentes:

Indicador	Descripción	Periodicidad
Resolución de incidencias en el primer contacto.	Porcentaje de incidentes resuelto en el primer contacto (nivel 1).	Mensual.
Total de incidentes generados	Total de incidentes generados durante el mes.	Mensual.
Total de incidentes Generados por Categoría.	Total de incidentes generados y asignados a cada categoría durante el mes.	Mensual.
Total Incidentes Solucionados.	Total Incidentes solucionados durante el mes.	Mensual.
SLA por grupo de resolución de incidente.	SLA por grupo de resolución de incidente durante el mes.	Mensual.
Informes de incidentes abiertos.	Informe de todos los incidentes no resueltos, con el fin de priorizar las actividades.	Mensual.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana





te amigamos con la tecnología

Acuerdos de Niveles de Servicio

Con bases en lo expuesto en el punto anterior, SistWare y El Cliente acordarán los niveles de servicio (SLA) después de haber completado el período de transición.

www.sistware.com.ar

sistware@sistware.com.ar

461.940 - Chiclana 695 - Campana

