

Servicios Administrados

+10 años
de experiencia en la optimización de operaciones, sistemas y aplicaciones



Base de Datos Ficha Técnica

COMPONENTES DEL SERVICIO

BÁSICO MEDIO PREMIUM **BEST VALUE**

MONITOREO

Atención de alertas críticas en tiempo real	✓	✓	✓
Umbrales personalizados para alertas		✓	✓
Daily Checks de salud de base de datos		✓	✓

SOPORTE

Aplicación de parches de seguridad	✓	✓	✓
Administración de usuarios	✓	✓	✓
Clonación de Objetos	✓	✓	✓
Atención de incidentes críticos	✓	✓	✓
Desfragmentación de Objetos	✓	✓	✓
Atención de actividades programadas como mantenimiento de hardware	✓	✓	✓

MEJORA CONTINUA

Revisiones de Performance		✓	✓
Assessment Trimestral de las Bases de Datos (A una sola Base de Datos)			GRATIS

GESTIÓN

Entrega mensual con indicadores de servicio	✓	✓	✓
Participación de Líder Técnico	✓	✓	✓
Escalación disponible a un segundo nivel de expertise			✓

NIVELES DE SERVICIO H3*

EVENTOS POR SEVERIDAD

	BÁSICO	MEDIO	PREMIUM
Evento con severidad 1	1 hr	10 min	10 Min
Evento con severidad 2	4 hrs	1 hr	15 Min
Evento con severidad 3	12 hrs	12 hrs	8 hrs
Número de tickets mensuales	30	50	100

HORARIOS DE SERVICIO

Horario de Soporte L-V 9:00 - 13:00, 14:00 - 18:00	✓	✓	✓
Guardia 7x24		✓	✓

REQUERIMIENTOS PARA EL CLIENTE

- Acceso a conexión remota y segura
- Credenciales y acceso personalizado para el soporte de Aplicaciones y/o módulos
- CSI o soporte de fabricante válido

EXPERIENCIA EN INDUSTRIAS DE:



*El cumplimiento de los niveles de servicio está sujeto a condiciones que se definen en la adquisición del servicio. Paquetes base, pueden ser personalizados según las necesidades del cliente. Aplican Restricciones.