

Servicios Administrados

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



EBS Ficha Técnica

ORACLE

COMPONENTES DEL SERVICIO

BÁSICO MEDIO PREMIUM **BEST VALUE**

MONITOREO

Monitoreo de componentes de aplicación Oracle E-Business Suite	✓	✓	✓
Alertas en tiempo real	✓	✓	✓
Umbral personalizado para alertas	✓	✓	✓
Remedio proactivo de problemas alertados	✓	✓	✓
Gestión de escalamiento, si es necesario	✓	✓	✓

SOPORTE

Clonación de ambientes PROD a NON-PROD	2 al año	3 al año	4 al año
Aplicación de parches de aplicación para los módulos soportados (que no impliquen cambio de versión)	5 al año	8 al año	12 al año
Aplicación trimestral de parches de seguridad			✓
Bussines Suite (concurrent managers, apache, forms and reports server.)	✓	✓	✓
Migración de objetos entre ambientes	✓	✓	✓
Atención de eventos críticos de problemas de performance			✓
Atención a Incidentes críticos (Caída de Servicio)	✓	✓	✓
Apertura y seguimiento de incidentes con el fabricante referentes a problemas de productos que requieran atención especializada (horario de oficina)	✓	✓	✓
Acceso a ejecución de actividades planeadas, adhoc y de mantenimiento, en horario fuera de oficina	✓	✓	✓

MEJORA CONTINUA

Junta Trimestral remota de Mejora Continua			✓
Análisis 80/20 de tickets			✓
Propuestas de Mejora Continua			✓

TUNNING

Análisis periódico de performance			GRATIS
-----------------------------------	--	--	--------

GESTIÓN

Junta de entrega de Servicio remota Trimestral	✓	✓	
Junta de entrega de Servicio remota Mensual			✓

NIVELES DE SERVICIO H3*

	BÁSICO	MEDIO	PREMIUM
EVENTOS POR SEVERIDAD	Tiempo de Atención	Tiempo de Atención	Tiempo de Atención
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.