

Servicios Administrados

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



MIDDLEWARE Ficha Técnica

COMPONENTES DEL SERVICIO

MONITOREO

	BÁSICO	MEDIO	PREMIUM
Monitoreo de componentes de aplicación	✓	✓	✓
Alertas estándares de SO, APP, y DB	✓	✓	✓
Alertas personalizadas por componente de aplicación			✓
Corrección de alertas de manera proactiva	✓	✓	✓
Generación estadísticas de comportamiento de la aplicación		✓	✓

SOPORTE

	BÁSICO	MEDIO	PREMIUM
Herramienta de tickets basada en ITIL	✓	✓	✓
Atención por SLA a: Requerimientos, Incidentes, Cambios y Problemas	✓	✓	✓
SLA's Atención	✓	✓	✓
SLA's Actualización		✓	✓
SLA's Solución	✓	✓	✓
Sistema Escalación interna para la Gestión de Incidentes		1 lvl escalacións	2 lvl escalacións
Clonación de ambientes Productivos a No-productivos	Semestral	Trimestral	Bimestral
Aplicación de parches para los modulos soportados	1 por mes	2 veces al mes	ilimitado
Apertura y seguimiento de solicitudes con el proveedor de producto	✓	✓	✓
Ejecución de Actividades planeadas fuera de horario de oficina	2 por mes	ilimitado	ilimitado

MEJORA CONTINUA

Plan trimestral de Mejora Continua		✓	✓
Análisis y ejecución mensual de Análisis de Performance & Tuning			GRATIS

GESTIÓN

Service delivery - Entrega de servicio mensual		✓	✓
Reporte operativo mensual	✓	✓	✓
Junta semanal mejora continua		✓	✓
Numero de tickets ilimitado		✓	✓
Teléfono de guardia		✓	✓

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 modulos
- 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.



Somos tu aliado de negocio.

www.h3c.com.mx

Contáctanos: comercial@h3c.com.mx