

Servicios Administrados

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



Base de Datos Ficha Técnica

COMPONENTES DEL SERVICIO	BEST VALUE		
	BÁSICO	MEDIO	PREMIUM
MONITOREO			
Atención de alertas críticas en tiempo real	✓	✓	✓
Umbral personalizado 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*	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:

 Alimentos

 Industrial

 Bancas

 Retail

 Salud

 Entre otras

*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.