

# Servicios Administrados

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

## MIDDLEWARE Ficha Técnica

| COMPONENTES DEL SERVICIO                                            | BEST VALUE |                    |                    |
|---------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|--------------------|
|                                                                     | BÁSICO     | MEDIO              | PREMIUM            |
| MONITOREO                                                           |            |                    |                    |
| 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                                                             |            |                    |                    |
| 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 escalacioens | 2 lvl escalacioens |
| 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 & Tunning   |            |                    | 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:

 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.