

# SERVICIOS GESTIONADOS DE TECNOLOGÍA

---



# SERVICIO GESTIONADO DE NETWORKING Y SEGURIDAD

Deje la seguridad y mantenimiento de sus redes en manos de expertos y olvídense de sus problemas de disponibilidad, seguridad y eficiencia.

## ¿QUÉ ES?

El servicio gestionado de Networking de TopGroup le ofrece un servicio de soporte integral brindado en forma remota por expertos, a toda su infraestructura y servicios de Networking.

## BENEFICIOS

### Reduzca costos

Al contar con recursos especializados los 365 días del año las 24 horas, no necesitará un recurso propio de la empresa dedicado a las tareas de administración de la red, permitiéndole poner foco en las tareas propias del negocio.

### Tenga control e información

Con el servicio gestionado de Networking de TopGroup, contará con acceso al portal de cliente exclusivo en el cual podrá ver informes, estadísticas, indicadores online y todas las acciones llevadas a cabo.

### Mejore el servicio para sus usuarios

Brinde a los usuarios de la red un mejor servicio, mejorando la disponibilidad y procesos, aumentando el performance del trabajo.


### Aumente la confiabilidad, disponibilidad y eficiencia

Obtenga una red más confiable a nivel seguridad y disponibilidad, dejando la administración de la misma en manos de expertos que proveerán a su red del mantenimiento y tareas necesarias para mejorar el funcionamiento.

### Esté seguro

Tendrá un grupo de profesionales administrando su red, detectando vulnerabilidades y administrando las políticas de firewall y de seguridad, resolviendo cualquier problema que surja. Con los servicios gestionados de Networking de TopGroup estará tranquilo y seguro.

# SERVICIO GESTIONADO DBA



Aumente el desempeño y mejore los tiempos de respuesta de sus Bases de Datos, al mismo tiempo que reduce los costos y disminuye los riesgos.

## ¿QUÉ ES?

El servicio gestionado DBA de TopGroup provee al cliente soporte remoto de recursos expertos para sus bases de datos.

## BENEFICIOS

### Mejore el desempeño

Aproveche al máximo el rendimiento de sus bases de datos y hardware, brindando a sus usuarios y operaciones de negocio mejores tiempos de respuesta.

### Centralice la gestión

Con el servicio, acceda a un portal de cliente exclusivo en el cual encontrará toda la información consolidada sobre casos reportados, informes, indicadores online, y además una herramienta para administración y reporte de tickets.

### Reduzca sus costos

Enfóquese en tareas claves de su negocio para maximizar el rendimiento de su empresa, en lugar de dedicar tiempo de sus recursos en tareas de administración.

### Tenga registro y control

Con el servicio gestionado DBA de TopGroup recibirá un detalle de las tareas realizadas, lo cual le provee un absoluto control y registro del ambiente de bases de datos de su empresa.

# SERVICIO GESTIONADO SYSADMIN

Administre sus sistemas con expertos, incremente su desempeño y reduzca costos.

## ¿QUÉ ES?

El servicio gestionado SysAdmin de TopGroup da al cliente soporte remoto para las tareas de administración de sistemas.

## BENEFICIOS

### Sus sistemas e infraestructura en manos de expertos

Con el servicio gestionado SysAdmin de TopGroup usted obtendrá alta calidad de servicio sobre su infraestructura y sistemas, teniendo la tranquilidad de contar con un equipo de profesionales con amplio expertise.

### Máximo performance

Incremente el performance de todo el entorno contando con una administración adecuada, que le brindará beneficios inmediatos.

### Tenga su ambiente actualizado y estable

Cuente con la tranquilidad de saber que las tareas se han realizado, minimizando los riesgos y contando con un entorno actualizado y estable.

### Mejore el servicio para los usuarios

Al contar con más recursos para las tareas propias de IT, brinde a los usuarios un mejor servicio con menores tiempos de respuesta.

### Registro y control

Con el servicio gestionado SysAdmin de TopGroup, usted accede a un portal de cliente exclusivo, en el cual encontrará toda la información consolidada sobre casos reportados, informes, indicadores online, y además una herramienta para administración y reporte de tickets.

### Aproveche recursos

Asigne sus recursos a otras tareas, dejando las tareas administrativas en manos de TopGroup, de esta manera, reduzca costos y aumente los beneficios.

# TIPOS DE ABONOS

Los servicios gestionados de Networking, DBA y SysAdmin, cubren incidencias correctivas (tareas para restablecer el correcto funcionamiento del entorno), acciones preventivas (ejecución de procedimientos) y requerimientos evolutivos (ampliación de plataforma, cambios, entre otros).

Se ofrecen con distintas modalidades de abono que, dependiendo el tipo, cubre 3 niveles distintos de soporte: básico, medio y avanzado. Dependiendo del tamaño de empresa cada tipo cubre cierta cantidad de casos y/o horas según corresponda.



## Monitoreo

El servicio de monitoreo se puede contratar como adicional a cualquiera de los abonos que el cliente contrate.

## Dimensionamiento de abonos

La cantidad de casos y horas cubiertas en cada abono dependen del tamaño de infraestructura sobre la cual se proveen los servicios. *Para más información consulte el Datasheet de servicios.*

## ¿Qué tareas incluye cada soporte?

### Soporte de Primer Nivel

El soporte de primer nivel es el encargado de ejecutar tareas y procedimientos predefinidos por el cliente.

Ante una incidencia ejecutará un procedimiento.

Algunas de las tareas que el soporte de primer nivel lleva a cabo son:

- » Ejecución de procesos predefinidos por el cliente.
- » Mantenimiento de las políticas de seguridad definidas.
- » Recepción de tickets abiertos a través del portal del cliente.

#### DBA

- » Ejecución de rutinas de backup de datos definidas.
- » Ejecución de rutinas definidas.

#### Networking

- » Seguimientos de los indicadores (QoS, ancho de banda, entre otros).
- » Ejecución de tareas de mantenimiento predefinidas.

#### SysAdmin

- » Cambios de configuración predefinidos.
- » Ejecución de tareas de mantenimiento.
- » Reseteo de passwords.
- » Agregar, eliminar o modificar información de cuentas de usuarios.
- » Tuning de sistemas del cliente.
- » Ejecución de procesos de instalación de software y upgrades predefinidos.
- » Backup y restore de ambientes

### Soporte de Segundo Nivel

El soporte de segundo nivel lleva a cabo tareas de resolución de incidencias del área de Base de Datos, Networking y administración de sistemas. Ante cada caso reportado, el soporte releva la información y realiza las operaciones correspondientes para la resolución del mismo. Este tipo de soporte se cuantifica por casos. Cada tipo de abono cubre una cierta cantidad de casos a manejar por mes.



## Servicios Profesionales

Los servicios profesionales se contabilizan por horas y corresponden a tareas propias de consultoría como análisis, diseño e implementaciones orientadas a la mejora de la plataforma. Este tipo de servicio está disponible sólo en el Abono Avanzado.

Algunas de las tareas que se llevan a cabo en servicios profesionales son:

### DBA

- › Definición de políticas de backup.
- › Configuración de soluciones de alta disponibilidad.
- › Consultoría sobre Integridad de datos.
- › Análisis de performance.
- › Análisis de crecimiento.
- › Tuning de sentencias SQL.

### Networking

- › Definición de reglas de firewall.
- › Análisis de vulnerabilidad.
- › Configuración de la infraestructura y servicios.
- › Diseño de Bases de Datos.
- › Definición de parámetros de QoS.
- › Definición e implementación de políticas de seguridad.

### SysAdmin

- › Migración de plataformas.
- › Configuración de software y entornos.
- › Tuning de servicios y servidores.
- › Diseño de infraestructura.
- › Virtualización de datacenters.

# SERVICIO GESTIONADO MONITOREO

Detecte incidentes, resuelva proactivamente y minimice los riesgos las 24 horas, los 365 días del año.

## ¿QUÉ ES?

El servicio gestionado de monitoreo de TopGroup le ofrece soporte sobre las tareas típicas de operaciones y monitoreo sobre sus entornos. El servicio se ofrece con modalidad de abono mensual, el cual cubre ciertas tareas tanto de operaciones como de monitoreo.

## BENEFICIOS

### Reduzca riesgos

Con el servicio gestionado de monitoreo TopGroup, tenga su entorno controlado, reduzca riesgos y cuente con indicadores que le permitirán mejorar la estabilidad de su entorno.

### Mejore el desempeño

Producto del análisis de los indicadores, obtenga información para desarrollar las medidas a tomar a fin de mejorar el performance de su entorno y realizar en forma proactiva las acciones necesarias requeridas.

### Detecte anomalías en tiempo real, minimice problemas de servicio

Contratando el servicio de monitoreo usted cuenta con la ventaja de conocer una anomalía al mismo tiempo en que está sucediendo, lo que le permite actuar más rápido minimizando los tiempos de recuperación.

## ¿Qué tareas incluye ?

### Tareas de operación

Las tareas de operación comprenden una operación básica sobre el entorno en donde se ejecutarán procedimientos repetitivos que hayan sido definidos previamente con el cliente.

### Tareas de monitoreo

Estas tareas se realizarán sobre los entornos, sistemas, servicios y aplicaciones definidas y, como resultado de las mismas, se informará al cliente sobre el detalle de los indicadores o sobre eventuales errores detectados o próximos a sucederse.

Algunas de las tareas de mantenimiento son:

- › Monitoreo de indicadores de performance en bases de datos
- › Monitoreo y seguimiento de indicadores (QoS, ancho de banda, entre otros)
- › Monitoreo y seguimiento de políticas de seguridad
- › Monitoreo y detección de intrusos

## Abonos

Los abonos de servicio gestionado de monitoreo de TopGroup se dimensionan con base al tamaño de la empresa y/o servicios/aplicaciones a monitorear.