SOLUCIONES INFORMÁTICAS
Tecon

Guía de
Servicios de Mantenimiento

Céntrate en tu negocio.
Déjanos la tecnología.

Auditoría Inicial Gratuita

Equipo de Sustitución

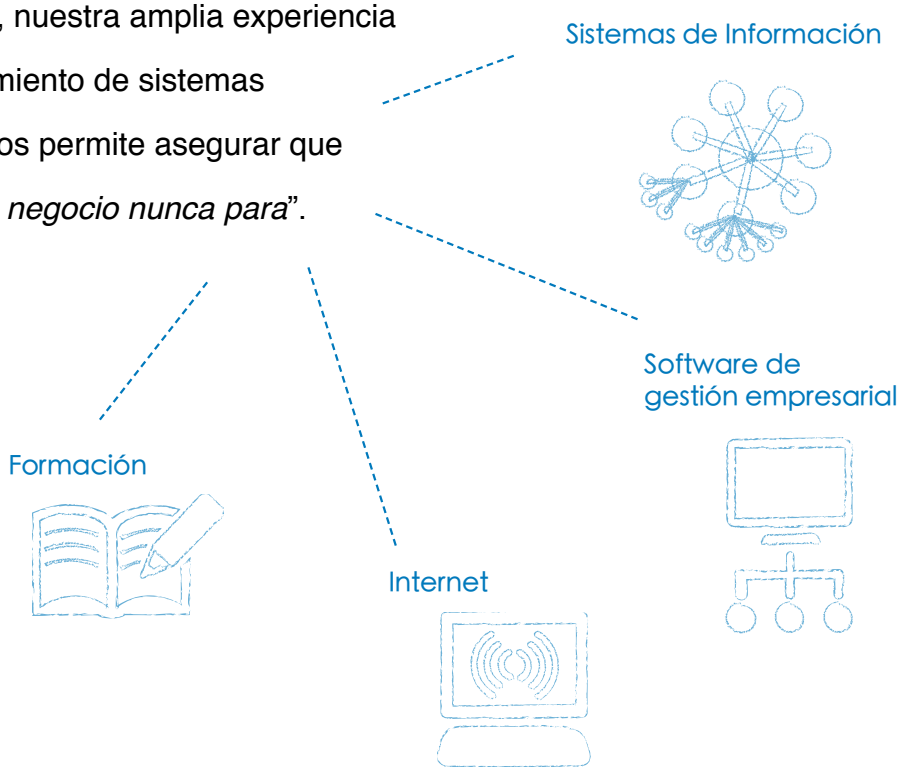
Soporte Telefónico & Online

SOLUCIONES INFORMÁTICAS
Tecon

Tecon es una empresa que ofrece, desde 1982, soluciones informáticas destinadas a mejorar los procesos de negocio de las empresas mediante la aplicación de la tecnología y la informática.

Conocemos las necesidades de nuestros clientes y hablamos su lenguaje, más de **30 años de experiencia**, un equipo de 60 profesionales y la compañía de las empresas tecnológicas más importantes del mundo hacen de **Tecon una empresa capaz de hacer evolucionar tu negocio**.

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio cercano e integral y un trato directo y personalizado, nuestra amplia experiencia en el mantenimiento de sistemas informáticos nos permite asegurar que "*con Tecon, tu negocio nunca para*".



Índice

1 ON-DEMAND (bajo demanda) ..... 4 pág.

Asistencia Remota

Asistencia Presencial

Talonario o Bono de Horas

2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ..... 5 pág.

Mantenimientos Preventivos ..... 5 pág.

Servicios de Outsourcing

Servicio Presencial contratado

Mantenimientos correctivos ..... 7 pág.

Mantenimiento Integral HW con Piezas

Mantenimiento de Sistemas

Mantenimiento Dinámico de Sistemas

Servicios Especiales ..... 9 pág.

Soporte Telefónico Incondicional

Servicio Presencial Programado

Soporte y Asistencia 24 Horas

3 CONTACTO ..... 11 pág.

1

ON-DEMAND

[bajo demanda]

La modalidad base de contratación de nuestros servicios, parte de la petición de una solicitud del cliente.

En ese caso nuestro Sistema identificará la incidencia del cliente y realizará un primer diagnóstico de nivel 1 de la incidencia.

En este caso se pueden prestar 3 tipos de servicios, dependiendo de si hay o no algún contrato previo, o si es precisa una intervención Remota o presencial.

Asistencia Remota

Por medio de una herramienta telemática y con previa autorización del cliente, nuestros especialistas pueden tomar el control de cualquiera de los equipos afectados en el cliente con una simple conexión a Internet.

Una vez conectado al equipo, se pueden realizar multitud de reparaciones o actualizaciones del sistema operativo sin necesidad de que sea necesaria una asistencia presencial a las instalaciones del cliente. Con este tipo de servicio, se incurren en costes inferiores, al no tener que aplicar cargo por tiempos de desplazamiento, aumentando también el tiempo de asistencia y resolución.

Una vez finalizada la asistencia Remota se procede a la facturación de los servicios y tiempos realizados.

Asistencia Presencial

En el caso de que la incidencia ocurrida implique cambio de pieza física o haya alguna imposibilidad de acceso al equipo en cuestión, se procederá a la asistencia presencial, citando al cliente en el menor tiempo posible. Se notificará un presupuesto aproximado del coste de la asistencia, facturando los conceptos de: Desplazamiento, Horas de Servicios y Materiales utilizados.

Tanto en la asistencia remota como en la presencial, los tiempos máximos de asistencia no están especificados, salvo que exista un contrato marco de servicio entre Tecon y el Cliente, donde se acuerde los tiempos de compromiso de asistencia.

Talonario o Bono de Horas

Si el cliente desea ahorrar gestiones administrativas y asegurarse un servicio asistencial de mayor disponibilidad, se podrán contratar los servicios previamente, por medio de talonarios o bonos de horas. En base a la necesidad que se estime, el cliente contratará un número de horas que tendrá en su poder, para disponer de ellas según se realicen las asistencias, bien sea en remoto o presenciales.

Estas horas convertidas en bonos, tendrán un coste inferior, previamente negociado, al resto de horas presenciales estándar. Los desplazamientos dentro del casco urbano de la capital, no se imputarán como horas, por lo que el Cliente compensará con estos talonarios solamente las horas presenciales ejecutadas insitu.

2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

A continuación se desarrolla el catálogo de Servicios de Mantenimiento disponibles. Estos mantenimientos están divididos en tres categorías:

Mantenimiento Preventivo | Mantenimiento Correctivo | Servicios Especiales

Preventivo

Mantenimiento Preventivo

Su propósito es prever los fallos manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.

Servicios de Outsourcing

En las empresas, cada vez son más necesarios recursos especializados que se dediquen a tiempo parcial o completo, a mantener los sistemas informáticos.

Nuestro negocio depende en gran medida de la correcta funcionalidad de los sistemas informáticos y dependiendo de la envergadura de los mismos, puede llegar a necesitar un continuo y diario mantenimiento.

Para ello, TECON provee de personal profesional a tiempo parcial o completo a sus clientes para este desempeño. Asegurando un recurso como si estuviese en la plantilla del cliente, pero sin incurrir en gastos de personal, sino solamente operativos.

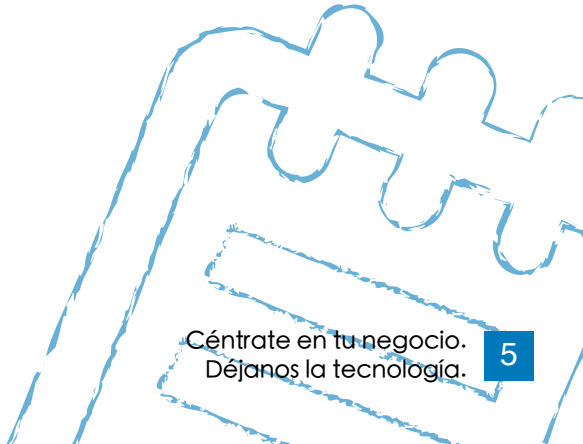
Servicio Presencial contratado

Para todos aquellos clientes que tampoco disponen de responsable de TI o por necesidades funcionales desean complementarlo, se dispone de un recurso preventivo, con el que se realizarán asidua y coordinadamente asistencias en casa del cliente, para llevar a cabo tareas preventivas y de mantenimiento programado.

Se realizará un mantenimiento preventivo de los equipos y aplicaciones, realizando un testeo y monitorización semanal, mensual o trimestral (según contratación).
A la firma del contrato se establecen las fechas en las que nuestro personal técnico realizará estas asistencias y la frecuencia de las mismas.

Aunque este calendario de revisiones preventivas está optimizado, podrán variarse a petición del cliente por necesidades concretas.

El objetivo de este servicio será el de prevenir y minimizar la probabilidad de fallos mediante la revisión física y lógica de los equipos.



2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Preventivo

Las actividades que se realizarán dentro de este mantenimiento serán las siguientes:

Inventario de los equipos

Se elaborará, al inicio del proyecto, un inventario del equipamiento mantenido que se actualizará con los cambios realizados durante su ejecución y que contendrá la siguiente información:

- Modelo
- Número de serie
- Sistemas operativos
- Aplicaciones
- Localización
- Configuración lógica
- Estado físico

Junto a esto se generará tanto un esquema general de conexión físico como un esquema lógico de la red.

Backup

Para facilitar la resolución de incidencias se establecerá, en caso de ser posible, y revisará, en caso de estar implantado, en colaboración con los responsables por parte del cliente una política de copias de seguridad que permita disponer de un repositorio actualizado con los datos y/o configuraciones de los diferentes dispositivos críticos.

El objetivo será el de automatizar al máximo todas las tareas, dentro de las posibilidades existentes, de modo que no dependa de intervención manual por parte de alguno de los técnicos o usuarios, y evitar de este modo posibles olvidos o descuidos. Además se realizará de modo periódico la comprobación de que las copias se realizan correctamente y que es posible la recuperación de los datos.

Revisión de logs y estado de los equipos

Para evitar la aparición de posibles problemas en la red se realizará una revisión de los logs, obteniendo informes de conclusiones, así como verificación de los diferentes parámetros de los equipos.

Revisión física

Se realizará una revisión del estado físico de cada uno de los equipos para establecer en caso necesario, posibles mejoras en cuanto a su ubicación, ergonomía o limpieza interior

2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Correctivo

Mantenimiento Correctivo

La contratación de los servicios de mantenimiento por parte del cliente están justificados ante la necesidad de un servicio urgente, para asegurarse en todo momento la continuidad del negocio.

Dependiendo del SLA contratado se podrán comprometer tiempo de asistencias entre 1 hora y hasta 8 horas, dependiendo de la necesidad o impacto por avería de cada cliente.

Dependiendo del alcance del mantenimiento se identifican tres posibles variedades.

Mantenimiento Integral HW con Piezas

Dentro de este tipo de servicio se establecen los equipos a mantener , contemplando todo tipo de actuaciones remotas o presenciales, e incluyendo cualquier tipo de pieza o material necesario para reestablecer la funcionalidad del equipo. Incluyendo , si cabe, la sustitución provisional del equipo completo durante el tiempo necesario de reparación.

El coste de este tipo de servicios es una cuota anual negociada entre ambas partes.

El Cliente acota sus riesgos y costes por avería o incidencias, asegurando la funcionalidad de los equipos informáticos en todo momento y dentro de los tiempos de resolución contratados.
Este tipo de servicios está pensado específicamente para asistencias correctivas, no contemplando en ningún caso asistencias preventivas concertadas, salvo las necesarias por el departamento técnico para minimizar el flujo de incidencias.

Mantenimiento de Sistemas

Este tipo de mantenimiento parte de la base de servicio del anterior mantenimiento integral, pero sin contemplar materiales o piezas. Estas se presupuestarán a parte previo a la reparación o restablecimiento de los equipos.
Por lo tanto este tipo de mantenimiento, provee de todos los servicios profesionales necesarios para asegurar la funcionalidad de los sistemas informáticos.

Mantenimiento Dinámico de Sistemas

En este tipo de contratos de mantenimiento anteriormente descrito, el cliente no asume riesgos por consecución de averías, pero tampoco asume beneficios en caso de que no se produzcan, salvo la continuidad de su negocio, puesto que existe una cuota única anual por el aseguramiento de estas funcionalidades.

Esto crea cierta incertidumbre a muchos de nuestros clientes que prefieren controlar el gasto de sus mantenimientos y obtener un beneficio económico en caso de que no existan incidencias correctivas.

Para ello, en todos nuestros contratos de mantenimiento dinámico, hacemos partícipe al cliente del beneficio

2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Correctivo

obtenido, entendiendo en todos los casos que el servicio prestado por nuestra empresa, en su justa medida, es el requerido por nuestros clientes y así por lo tanto la compensación económica.

Para ello, trimestralmente se informará al cliente del estado del proyecto de mantenimiento en base a la previsión inicial, de tal modo que puedan identificarse y afrontarse las desviaciones con el tiempo suficiente, no sufriendo ninguna de las dos partes mermas por rentabilidad del servicio.

El mejor modo de rentabilizar un contrato de mantenimiento es realizar las actuaciones preventivas necesarias, evitando de este modo errores ocultos que a corto plazo puedan provocar una incidencia grave.

Por lo tanto minimizando las actuaciones correctivas, mejoramos por un lado la rentabilidad del contrato y mejoramos la capacidad funcional y la continuidad del negocio al cliente, viéndose beneficiadas ambas partes.
Con estos claros beneficios y existiendo esta rentabilidad sobre el contrato, se podrá repercutir el bono de horas para mantenimiento correctivo no consumido hacia el cliente, sin coste alguno, que podrá ser canjeado en otro tipo de servicios no contemplados en el mantenimiento o en materiales informáticos suministrados por Tecon.

Esa repercusión o compensación económica se realizará a partir del primer trimestre de ejecución del contrato, donde claramente se pueden analizar todas las tendencias y previsión de servicios prestados en el futuro, a lo largo de la ejecución mismo.
Estos datos de rentabilidad, podrán ser usados también de base para la negociación y renovación del siguiente contrato anual.

Así mismo, en caso de que la necesidad de servicios del cliente supere las expectativas previstas en el contrato de mantenimiento, se podrá identificar trimestralmente y actuar sobre ellas, identificando la problemática que causa las incidencias, para de este modo regularizar la situación o renegociar el importe de las siguientes cuotas mensuales.

2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Servicios especiales

Servicios especiales

Por las necesidades especiales de cada negocio, se ve necesaria una alta disponibilidad de los sistemas. Para ellos, será preciso de disponer de un soporte acorde a estas necesidades y disponible en franjas horarias que quedan fuera del calendario laboral estándar.

Tecon ha desarrollado un proyecto de servicios de alta disponibilidad con el que nuestros clientes pueden recibir el soporte preciso en horarios no laborales.

Por la gran diversidad de nuestros clientes, se catalogan en tres, los posibles tipos de servicios especiales que por el momento nuestra empresa ofrece y tiene desarrollados.

Soporte Telefónico Incondicional

Se pone a disposición del cliente un número de teléfono móvil donde, en caso de incidencia poder consultar a un técnico especializado.

Este servicio se entiende que es de apoyo y soporte al cliente, pero nunca presencial.

Todo aquello que pueda resolverse a través de una consulta por teléfono quedaría contemplado en este servicio.

En cualquier caso y para asegurarnos de un respuesta acorde a la necesidad del cliente, el técnico que responde la llamada es el interlocutor principal del cliente o su correspondiente suplente, conocedores ambos de la infraestructura existente en cada caso.

El horario de servicio de atención telefónico abarca entre las 8:30 hasta las 21:00 horas, 7 días a la semana. La contratación de este servicio puede realizarse anual, o por periodos concretos.

Servicio Presencial Programado

En aquellas empresas que su horario laboral no sea acorde con el establecido en Tecon, y que por aseguramiento de la continuidad del negocio sea necesario la prestación de un soporte de mantenimiento o control, se podrá contratar nuestro servicio presencial programado.

Este tipo de servicio, provee la asistencia presencial de un recurso técnico a las instalaciones del cliente durante jornadas y horarios no contemplados en el calendario comercial de Tecon, como por ejemplo, fines de semana o asistencias nocturnas. Estos servicios serán siempre programados con anticipación de al menos 72 horas y podrán cubrir cualquier tipo de actuación bien sean preventivas, correctivas o de instalación.

Aunque la prestación de este servicio no precisa de contrato previo sino solamente información y coordinación entre ambas partes, las horas ejecutadas en estos casos aplican un ratio de facturación superior a las establecidas en horario estándar.

2

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Servicios especiales

Mantenimiento Dinámico de Sistemas

Actualmente, Tecon da soporte 24Horas 365 días al año a clientes que necesitan de una alta disponibilidad técnica a cualquier hora del día.

Muchas empresas precisan de una asistencia técnica fuera de horarios establecidos y con un nivel de urgencia bastante elevado. Para ello disponemos de un servicio perfectamente organizado, donde nuestro personal técnico de guardia está disponible durante las 24 horas del día, cualquier día del año. Para la contratación de este servicio, el cliente asume una cuota anual que le permite entrar en la disponibilidad total de asistencia.

Esta cuota le da derecho a poder contactar con nuestro servicio 24horas cuando lo precise, y poder de este modo solicitar una asistencia remota o presencial, para poder solventar sus incidencias fuera de horario comercial estándar. Las horas necesarias y ejecutadas en este tipo de servicios también aplicarán un ratio de facturación distinto y superior a las horas estándar de servicio.

3

CONTACTO

Si estas interesado en contratar nuestros servicios de mantenimiento informático, necesitas que te aclaremos cualquier duda o que estudiemos un servicio "a medida" de tu empresa, contacta con nosotros en:

902 91 00 11
Tecon@tecon.es
www.tecon.es

SOLUCIONES INFORMÁTICAS

Tecon

Céntrate en tu negocio.
Déjanos la tecnología.

902 91 00 11
Tecon@tecon.es
www.tecon.es
Albacete | Alicante | Valencia