

[Grupo BACKUPCODE]



BACKUPCODE

Servicios TI Outsourcing :

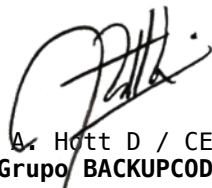
TecnicoRemoto.CL

Los servicios informáticos se pueden profesionalizar fusionando una serie de conocimientos específicos sin necesidad que todo lo anterior sea sinónimo de un servicio alcanzable solo para las grandes corporaciones, empresas grandes, medianas y pequeñas merecen la misma calidad de servicio a un precio justo en relación a la infraestructura que cada una tiene.

Nuestro objetivo es llegar a todo tipo de empresas y ofrecerles lo mejor de nosotros, un servicio de calidad sin importar la cantidad, proporcionar servicios de calidad basados en años de experiencia para apoyar a cada uno de nuestros clientes en sus particulares desafíos y nuevos proyectos.

Computer services can be professionalized by merging a series of specific knowledge without the need for all the above to be synonymous with a service achievable only for huge corporations, large, medium and small companies deserve the same quality of service at a fair price in relation to the infrastructure that each one has.

Our goal is to reach all types of companies and offer the best of us, a quality service regardless of the quantity, provide quality services based on years of experience to support each of our clients in their particular challenges and new projects.



Felipe A. Hott D / CEO
Grupo BACKUPCODE

- 1. Definición de Servicios4**
 - 1.1 Agenda preventiva y auto-mantenimiento.....4
 - 1.2 Soporte Técnico Remoto.....4
 - 1.3 Respaldos de información.....4
 - 1.4 Servicios complementarios.....4
 - 1.5 Infraestructura Tecnológica.....5
 - 1.6 Valor agregado.....5
- 2. Alcances generales de los Servicios de TecnicoRemoto.CL5**
- 3. Responsabilidad y tiempos de respuesta6**
 - 3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio ANS (SLA) :.....6
- 4. Datos de Contacto6**
 - 4.1 Todo Chile.....6

1. Definición de Servicios

1.1 Agenda preventiva y auto-mantenición

Por definición de servicio la mantención de computadores se basa en un modelo preventivo, para ello hemos diseñado herramientas propias que nos permiten gestionar y optimizar los recursos del computador, optimización permanente de discos duros, gestión de alertas de antivirus, optimización automática del sistema operativo manteniendo un límite máximo de archivos basura, temporales y todo lo que se genera con el uso diario de un computador. Adicionalmente al modelo preventivo sobre el software, contamos con una solución de alerta temprana frente a eventuales fallas de disco duro, lo que nos permite anticipar una falla física y la eventual pérdida de información o sencillamente para no afectar la continuidad operativa. Todo lo anterior ha sido diseñado para ejecutarse de manera automática en cada uno de los computadores incluidos en el convenio de Soporte Outsourcing, apoyando siempre la gestión del profesional técnico que realiza presencialmente las labores de mantención computacional y la supervisión del mismo sistema. Las labores técnicas son realizadas en su totalidad de manera remota existiendo siempre la posibilidad de programar una visita presencial con un técnico asignado en casos de emergencias.

1.2 Soporte Técnico Remoto

Se entiende como Soporte Técnico Remoto cualquier tipo de evento que requiere una solución reactiva y aplica a requerimientos o problemáticas presentadas tanto en el equipamiento tecnológico como en los mismos usuarios en sus diferentes funciones y uso con sus respectivos equipos. El soporte incluye además todo lo relacionado a la configuración específica de computadores, software y sus respectivas actualizaciones. El soporte es gestionado y atendido por el técnico asignado. Cada Usuario de cada cliente puede solicitar soporte accediendo a nuestra plataforma de tickets donde podrá generar el requerimiento para ser atendido.

1.3 Respaldos de información

Dentro de este servicio nuestro compromiso es que el cliente siempre cuente con la adecuada seguridad tanto la gestión de la información como en la continuidad operativa, basados en la norma ISO 27001, nos encargamos de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, para ello contamos con infraestructura propia sobre la cual respaldamos a diario y remotamente en línea, toda la información considerada crítica.

Se puede respaldar información tanto de equipos de escritorio hasta servidores, bases de datos, etc. Dependiendo del plan contratado, cada cliente cuenta con un espacio total compartido para respaldar automáticamente a diario toda la información crítica.

1.4 Servicios complementarios

En apoyo y mejora de los servicios de Outsourcing remoto contratado, todos nuestros clientes tienen acceso a diversos servicios complementarios para apoyar a los Usuarios y a la Empresa, entre estos servicios se incluye :

- Cloud colaborativo para compartir y gestionar documentos tanto en el entorno privado de la Empresa o bien con clientes y proveedores que esta tenga. Cada Usuario podrá gestionar agenda, calendario y compartir archivos.
- Servicio VPN para asegurar las conexiones y el tráfico de información cuando el acceso a Internet se haga desde ubicaciones poco seguras o del extranjero.
- Acceso a nuestra plataforma de Video Conferencia para reuniones y teletrabajo. Este servicio es exclusivo para los usuarios de una misma Empresa. El acceso está protegido por nuestro servicio de VPN.

1.5 Infraestructura Tecnológica

Cuando se trata de almacenaje y resguardo información no se pueden cometer errores y la alta disponibilidad juega un papel fundamental, para ello contamos con un Datacenter propio en el cual se almacenan los datos considerando distintos aspectos técnicos y tecnológicos entre los cuales destacan algunos como :

- Información replicada en 5 etapas.
- Infraestructura de Hardware de alta disponibilidad.
- Modelo DRP / ISO-IEC 27001.
- Arquitectura de Software líder a nivel Mundial
- Tráfico Nacional.

1.6 Valor agregado

A través de los años nos hemos preocupado de marcar la diferencia en cada uno de los productos y servicios que ofrecemos, unos de los valores agregados mas importantes que tenemos es la autonomía de nuestros servicios, las herramientas, infraestructura y seguridad con la cuentan todos nuestros servicios han sido diseñados y desarrollados por nosotros para no depender de proveedores externos. Adicionalmente nos hemos especializado durante los años acumulando conocimiento específico con cursos y certificaciones como :

- Gestión y Desarrollo de Tecnologías de la Información // **ITIL**
- Information Systems Security Profesional // **CISSP**
- Ethical Hacker // **CEH**
- Hacking e Investigación Forense // **CHFI**
- Microsoft Network Administrator // **MSCNA**
- Novell Linux Administrator // **CNLA**
- Securty Analyst // **ECSA**

2. Alcances generales de los Servicios de TecnicoRemoto.CL

Con el fin de establecer responsabilidades y responder debidamente con el servicio contratado, es necesario mencionar de manera general algunas de las cosas que ejecutamos de manera directa con infraestructura propia y las que no hacemos directamente pero podemos apoyar en la gestión :

Lo que hacemos :

- Soporte técnico remoto para Usuarios.
- Mantenición remota de computadores.
- Respaldos de Información.
- Apoyo y Soporte en los servicios complementarios incluidos.
- Apoyo en la cotización y/o compra de repuestos e insumos tecnológicos.

Lo que no hacemos pero si ayudamos a gestionar :

- Reparaciones electrónicas de cualquier tipo.
- Reparaciones y/o desarme de impresoras.
- Instalaciones de cámaras CCTV, DVR o NVR.
- Desarrollo de Software.
- Cableado estructurado.
- Instalaciones eléctricas.

3. Responsabilidad y tiempos de respuesta

3.1 Acuerdo de Nivel de Servicio ANS (SLA) :

Todos nuestros convenios tienen un Acuerdo de Nivel de Servicio o en inglés un Service Level Agreement, esto no es otra cosa que una serie de puntos a los cuales estamos obligados a responder en función del motivo por el cual contrataron nuestros servicios, dicho lo anterior, el ANS de BACKUPCODE se obliga a lo siguiente :

- Migraciones y formateos de equipos se entregan el día hábil siguiente.
- Reparaciones que incluyan la compra de repuestos se entregan el día hábil siguiente a la compra del repuesto, casos como reemplazo rápidos como fuentes de poder y fallas similares, se entregan en el mismo día en que se compra el repuesto.
- No se realizan cambios de repuestos en las instalaciones del Cliente a menos que sea estrictamente necesario y sea vea afectada de manera la continuidad operativa del Cliente o bien que el convenio considere un técnico residente que pueda realizar la acción.
- Nunca se formatea o se reinstala un equipo sin antes asegurar la información del Cliente.
- No se guardan credenciales de los clientes, en caso de ser necesario algún tipo de credencial, esta se utiliza puntualmente en lo requerido como un cambio de computador y/o migración de sistema operativo, etc. y posteriormente se elimina cualquier rastro.
- No se toma control remoto de un equipo ni menos una intervención presencial sin la autorización del Usuario.
- No se realizan trabajos particulares a los Usuarios del Cliente, cualquier solicitud de ese tipo debe ser escalada y gestionada entre las respectivas jefaturas.
- Todas las solicitudes, acuerdos, servicios gestionados o soportes remotos, ya sea con clientes o proveedores, deben quedar formalizados y respaldados mediante correo electrónico.
- Cualquier tipo de soporte realizado debe estar acompañado de un respaldo formal ya sea por correo o en la plataforma de turno que exista en la organización.
- Cualquier solicitud o requerimiento técnico no crítico debe ser gestionado por nuestra parte dentro de un plazo máximo de 3 horas, la solución inmediata dependerá de la naturaleza del requerimiento, en caso de no poder ser resuelto inmediatamente, se coordinará de manera conjunta el procedimiento a adoptar.
- No se considera un canal formal ningún plataforma de mensajería social como por ejemplo Whatsapp, en caso de un requerimiento crítico , este debe ser gestionado telefónicamente con su respectivo ticket de respaldo por correo electrónico. El tiempo de respuesta y solución de un requerimiento crítico debe ser resuelto en función de la criticidad y de cómo se vea afectada la continuidad operativa del cliente, actuando siempre dentro del menor plazo posible.
- Los tiempos de respuesta comprometidos puede variar si la solución no depende directamente de nosotros y se debe gestionar con proveedores externos.
- La instalación y uso de Software sin licencia debe ser respaldado por una solicitud formal de la Gerencia que corresponda liberando de responsabilidad al equipo BACKUPCODE.

4. Datos de Contacto

4.1 Todo Chile

- Correo : info@tecnicoremoto.cl
- Tel. Móvil 1 : +56 9 6607 3747
- Tel. Móvil 2 : +56 9 9672 5790