



Mantenimiento de infraestructuras IT



INTRODUCCIÓN

La continuidad del negocio exige que los entornos IT estén siempre disponibles, y para ello es imprescindible contar con el mejor servicio de mantenimiento.

En **Sentinel IT** contamos con un equipo de profesionales altamente cualificado, certificado por los principales fabricantes de sistemas, almacenamiento y comunicaciones y con más de 25 años de experiencia en el despliegue de servicios de mantenimiento de todo tipo de infraestructuras IT.

Esto, junto con una amplia infraestructura y nuestra política de alianzas, nos permite garantizar la disponibilidad y la productividad de sus entornos críticos en toda la Península Ibérica y en cualquier país de Europa con los acuerdos de nivel de servicio más exigentes, incluido el de 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año (24x7) con tiempo de reparación asegurado.

Nuestro sistema de gestión de incidencias basado en las mejores prácticas de ITIL le permitirá estar constantemente informado del estado de sus incidencias gracias al acceso vía web.

Para garantizar una óptima disponibilidad de su infraestructura IT, le proporcionamos no solo un servicio de mantenimiento correctivo, sino también proactivo (monitorización) y preventivo.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Mantenimiento Preventivo

La mejor manera de mantener la salud de sus sistemas es revisándolos de forma periódica. Por ello, el servicio de mantenimiento preventivo consiste en:

- Revisión de los parámetros de funcionamiento.
- Revisión del uso de discos, LUN y sistemas de ficheros.
- Revisión de los *logs* del sistema, del nivel de parcheado y del *firmware*.
- Revisión de la configuración y funcionamiento de los servicios de actualización automática.
- Parada preventiva y arranque ordenado y controlado de los sistemas.
- Limpieza de los pasos de aire y sistemas de refrigeración internos.
- Copia de los registros de configuración de los equipos de red (*show tech*).

Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo se ofrece en distintas modalidades dependiendo del acuerdo de nivel de servicio que se precise. Estas son algunas de las características del servicio comunes a todas las modalidades:

- Atención “on-line” 24x7 y telefónica hasta 24x7.
- Conexión remota segura para asistencia y diagnóstico.
- Desplazamiento hasta las instalaciones del cliente según los plazos contratados en caso de ser necesario.
- Interlocución con el mismo técnico desde el momento en que se comunica la incidencia hasta el momento en que el sistema vuelve a estar operativo.

Mantenimiento de equipos de electrónica de red

Sentinel IT proporciona un servicio de soporte y mantenimiento integral sobre el *hardware* y el *software* de múltiples marcas y modelos de equipos de electrónica de red. El soporte *software* incluye el diagnóstico, suministro e instalación del código necesario para corregir cualquier incidencia de seguridad publicada y liberada por el fabricante (parches de seguridad o *security bug fixes*).

NIVELES DE SERVICIO

Mantenimiento correctivo	Niveles de Servicio "SLA"				
	NBD	Standard	Standard +	Premiere	Premiere +
Horario de cobertura	Lu-Vi 9:00-18:00	Lu-Vi 9:00-18:00	Lu-Vi 8:00-21:00	24x7 incl. Festivos	24x7 incl. Festivos
Asistencia remota	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia <i>in situ</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Piezas de recambio	✓	✓	✓	✓	✓
Portal autoservicio	✓	✓	✓	✓	✓
Ingeniero asignado	-	-	-	✓	✓
Tiempo de respuesta remoto	2 horas	1 hora	1 hora	30 minutos	30 minutos
Tiempo de respuesta <i>in situ</i>	Día sig. laborable	4 horas	4 horas	4 horas	2 horas
Tiempo medio de reparación HW	2 días	8 horas	8 horas	8 horas	6 horas máximo
Mantenimiento preventivo	-	-	Anual	Anual	2 anuales
Monitorización	-	-	Opcional	Opcional	Opcional



El servicio más adecuado para los equipos que no están en producción

- Asistencia “on-line” 24x7 y telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Asistencia remota e *in situ* en caso de ser necesaria.
- Piezas de recambio.
- Plazo de respuesta de menos de 2 horas.
- Desplazamiento al día siguiente.
- Tiempo medio de resolución *hardware* de menos de 2 días.
- Portal de autoservicio para consultas, apertura y actualización de incidencias.



El servicio más adecuado para equipos no críticos o altamente redundados

- Asistencia “on-line” 24x7 y telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Asistencia remota e *in situ* en caso de ser necesaria.
- Piezas de recambio.
- Plazo de respuesta de menos de 1 hora.
- Desplazamiento en menos de 4 horas.
- Tiempo medio de resolución *hardware* de menos de 8 horas en incidencias críticas.
- Portal de autoservicio para consultas, apertura y actualización de incidencias.



El servicio más adecuado para entornos no críticos con horario de cobertura extendido

Sobre la modalidad Standard se añade:

- Asistencia telefónica de lunes a viernes de 8:00 a 21:00.
- Un servicio de mantenimiento preventivo anual.



El servicio más adecuado para entornos críticos con sistemas redundados y de alta disponibilidad

- Asistencia “on-line” y telefónica 24x7.
- Asistencia remota e *in situ* en caso de ser necesaria.
- Piezas de recambio.
- Plazo de respuesta de menos de 1/2 hora para incidencias críticas.
- Desplazamiento en menos de 4 horas.
- Tiempo medio de resolución *hardware* de menos de 8 horas para incidencias críticas.
- Portal de autoservicio para consultas, apertura y actualización de incidencias.
- Incluye un servicio de mantenimiento preventivo anual.
- Ingeniero de referencia asociado a su cuenta.



El servicio más adecuado para entornos críticos

Sobre la modalidad Premiere se añade:

- Tiempo medio de resolución menos de 6 horas para incidencias críticas.
- Dos servicios de mantenimiento preventivos anuales.

VALORES DIFERENCIALES

- Profesionales con más de 25 años de experiencia certificados por los principales fabricantes.
- Soporte de cualquier tipo de infraestructura y fabricante en toda la Península Ibérica y en cualquier país de Europa.
- Mantenimiento del *hardware* y *software* de múltiples fabricantes de electrónica de red.
- Sistema de gestión de incidencias ITIL.
- Amplio *stock* de piezas de recambio.

Sentinel IT

c/ Chile 4 Oficina 21

Edificio Las Américas II

28290 Las Rozas de Madrid

Teléfono: 91 787 85 35

Información comercial: comercial@sentinelit.es