



## Servicios de Gestión TI y Mantenimiento de Sistemas

Syntax cuenta con un programa para la gestión eficiente de los servicios de TI de nuestros clientes que nos convierten en el mejor **Socio Tecnológico**.

La gestión y/o mantenimiento de los Sistemas requiere de un Soporte especializado con amplias coberturas y con la capacidad de definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) en virtud de las necesidades de la compañía.

Este modelo de trabajo está dirigido por Ingenieros que responden a las necesidades a través de procedimientos ágiles, infraestructuras específicas, capacidades de actuación y experiencia que dan como resultado la resolución de las incidencias y el control del entorno tecnológico y de producción.

Nuestra flexibilidad y estructura hace posible gestionar de manera integral toda la infraestructura, hacerlo de manera parcial y/o realizarlo en paralelo complementando a los recursos de la compañía que realizan la actividad de soporte de la organización.

### Servicios

Syntax dispone de un amplio porfolio de servicio de gestión de las infraestructuras que permite dar cobertura a los constantes cambios y evolución que se producen en los sistemas informáticos:

- Gestión de activos y gastos de TI
- Servicios de centros de datos (hosting / housing)
- Servicio de atención al cliente
- Servicios de seguridad
- Servicios de administración de redes
- Atención a usuarios – Service Desk



### Modalidades de Servicio

#### PROFESSIONAL SERVICES

Asistencias preventivas y correctivas

Soporte por jornadas contratadas o fracción (horas)

Tiempo de respuesta y rápida intervención

#### ADVANCED SERVICES

Soporte para plataformas complejas con propósito de continuidad de servicio

Prestación Global por contrato de infraestructura (RCA)

Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)

Diferentes niveles de soporte (bajo demanda, RCA) para cubrir todas las necesidades del negocio, enfocada al tamaño de la compañía y a los requerimientos particulares en cada caso, para ofrecer una cobertura global.

**Solicite una propuesta a su medida**





## Soporte y Mantenimiento

Entre las funciones y servicios que se desarrollan en los acuerdos de soporte de TI Global se encuentran:

### GESTIÓN DEL ACUERDO

Evaluación preliminar de la actual arquitectura. Dimensionamiento y Gestión del acuerdo o del contrato más apropiado para el cliente con el objetivo de optimizar su inversión con la máximas coberturas.

### ADMINISTRACIÓN DE REDES Y SISTEMAS

Gestión y Administración de redes y sistemas, de manera integral o parcial, que comprenden el entorno tecnológico y de producción de la compañía.

### CENTRO DE REGISTRO Y DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

Centro de Registro de Incidencias atendido por personal especializado y con experiencia para ofrecer soluciones concretas e inmediatas. Asignación de gestor de cuenta como principal interlocutor y responsable del cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) y soporte demandados.

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios son prestados por un equipo de Ingenieros cualificados y con gran experiencia que proporcionan atención al cliente y soporte en el suministro de los servicios.

### MONITORIZACIÓN DEL SISTEMA

Servicios de monitorización remota para Sistemas de Alta Disponibilidad, con necesidad de estar siempre operativos, que ofrece altas garantías en la búsqueda de soluciones, de asesoramiento y la prevención de fallos

### OPCIONES DE SERVICIOS

El servicio ofrece rapidez mediante Hot Line Telefónica, Asistencia Presencial y Asistencia Remota con tiempos de respuesta garantizados y elaboración de planes de actuación consensuados:

#### Coberturas:

- i. 8x5: Día laborable en horario de oficina
- ii. 8x7: Cualquier día de la semana en atención continuada
- iii. 12x5: Día laborable en horario de 9:00 a 19:00h.
- iv. 24x7: Cualquier día de la semana, atención durante las 24 horas.

Asistencia presencial en las oficinas y sistemas referenciados  
Asistencia por e-mail a la proposición de situaciones correctivas que sean de sencilla aplicación, consultas o acciones planificadas.  
Asistencia telemática o remota  
Asistencia telefónica (Hot Line) para la ayuda a la corrección de situaciones anómalas en los sistemas, atención ofrecida siempre por Ingenieros de Sistemas

**Para más información acerca de Servicios de Gestión TI Global y Mantenimiento de Sistemas:**

Diríjase a [www.syntax.es](http://www.syntax.es) o bien, escribanos a [marketing@syntax.es](mailto:marketing@syntax.es)

**Solicite una Sesión informativa que le permitirá conocer todas las posibilidades de la Solución para su empresa o negocio.**



**OFICINAS CENTRALES**  
Pº Castellana, 123 7º  
28046 – Madrid - España

**DELEGACIÓN CENTRO**  
C/ Antonio López, 249 3º  
Edificio Vértice  
28041 – Madrid - España

**DELEGACION COLOMBIA**  
Calle 11A#42-68 Oficina 204  
Edificio El Dorado  
Medellín - Colombia

**DELEGACION USA**  
201 S. Biscayne Blvd., 28th  
F1, Miami, Florida 33131  
USA