

## CONTINUIDAD OPERACIONAL 24/7

### DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Es un servicio diseñado para asegurar la disponibilidad, seguridad y continuidad operativa de las plataformas tecnológicas en entornos en la nube (AWS, Azure, Google y Oracle Cloud).

Abarca actividades preventivas, reactivas y de mejora continua, con un enfoque integral en la gestión de plataformas de TI y sus recursos asociados.



### BENEFICIOS DEL SERVICIO

- **Disponibilidad y Continuidad Operativa:** Garantiza que las plataformas estén disponibles 24x7, minimizando interrupciones en los procesos críticos de negocio.
- **Optimización de Recursos:** Reduce costos mediante análisis de uso de infraestructura y recomendaciones de mejora.
- **Atención Personalizada y Ágil:** Un Punto Único de Contacto (Service Desk 24x7) proporciona soporte inmediato, gestionado por especialistas certificados.
- **Cumplimiento Normativo:** Cumple con estándares internacionales como ISO 9001; ISO 20000-1 e ISO 27001, asegurando calidad y seguridad en la gestión de servicios.
- **Mejora Continua:** Identificación y resolución de problemas recurrentes mediante análisis de causa raíz, evitando futuros incidentes.
- **Flexibilidad y Escalabilidad:** Adaptación a las necesidades específicas de cada cliente, con opciones de servicios adicionales bajo demanda.

¡Contáctanos!

[www.grupoinmotion.com](http://www.grupoinmotion.com)



## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### ➔ Servicios Preventivos

- **Monitoreo 24x7:** Supervisión continua de plataformas usando herramientas como Zabbix y CloudWatch, asegurando alertas proactivas ante eventos de cambios de estado.
- **Administración Preventiva:** Mantenciones regulares para garantizar estabilidad y actualización de configuraciones.
- **Gestión de la Configuración:** Registro y mantenimiento de datos clave, como IPs, usuarios y accesos de las plataformas.
- **Gestión de la Infraestructura:** Evaluación del rendimiento de la infraestructura para identificar oportunidades de mejora.

### ➔ Servicios Reactivos

- **Gestión de Incidentes:** Resolución ágil de interrupciones en el servicio con tiempos de respuesta definidos por severidad (SLA ajustados a necesidades críticas).



### ➔ Servicios de Mejora Continua

- **Gestión de Problemas:** Análisis detallado para identificar y resolver causas raíz de incidentes recurrentes.
- **Gestión de Requerimientos:** Implementación de cambios programados y controlados, minimizando riesgos operativos.

### ➔ Servicios Base

- **Service Desk 24x7:** Provisión de un Punto Único de Contacto para la gestión y resolución de requerimientos e incidentes.
- **Gestión del Servicio:** Supervisión del cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos de servicio, con reportes periódicos.

¡Contáctanos!

[www.grupoinmotion.com](http://www.grupoinmotion.com)



## Aspecto que hace de este un Servicio de Calidad

- ➔ **Especialización del Equipo:** Profesionales certificados y en constante capacitación garantizan la ejecución impecable del servicio.
- ➔ **Enfoque en la Satisfacción del Cliente:** Los servicios están diseñados para superar las expectativas de los clientes, alineándose a sus objetivos de negocio.
- ➔ **Adaptación Tecnológica:** Uso de tecnologías avanzadas de monitoreo y gestión, integradas con plataformas de nube líderes.
- ➔ **Modelo de Gestión Basado en Normas Internacionales:** Garantía de cumplimiento con estándares reconocidos que aseguran la calidad y seguridad del servicio.
- ➔ **Soporte Personalizado:** Relación directa con un equipo de especialistas dedicados a las plataformas de cada cliente.

## Service Level Agreements (SLAs)

Los **SLAs** especifican los compromisos de tiempo de respuesta y resolución, proporcionando una garantía de calidad del servicio. Los principales compromisos incluyen:

### 1- Disponibilidad del Servicio:

- o Garantía de disponibilidad del **Punto Único de Contacto (PUC)** 24x7 para incidentes y requerimientos.

### 2- Tiempos de Respuesta ante Incidentes:

- o Respuesta en **menos de 30 minutos**, independiente de su criticidad (Prioridad Alta, Media o Baja).

### 3- Gestión de Requerimientos:

- o Respuesta en **menos de 45 minutos**.
- o Los requerimientos asociados a una Actividad Programadas (AP) deben solicitarse con una **anticipación de 48 horas hábiles** para su ejecución.

