



## 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** contamos con un equipo de profesionales altamente cualificado, donde nuestros principales valores son la atención a las necesidades de los clientes, constante innovación en procesos y tecnología, formación y certificaciones continua, proactividad y anticipación, ética empresarial y responsabilidad social corporativa

Esto, junto con una amplia infraestructura nos permite garantizar la disponibilidad y la productividad de sus entornos críticos en toda la Península Ibérica, Canarias y en cualquier país de Europa con los acuerdos de nivel de servicio más exigentes.

Proporcionamos un servicio integral sobre el *hardware* de múltiples marcas y modelos de equipos de electrónica de red, incluyendo el diagnóstico, suministro e instalación del código necesario para corregir cualquier incidencia de seguridad publicada y liberada por el fabricante.

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.

## 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 proporciona un servicio de soporte y mantenimiento integral sobre el *hardware* de múltiples marcas y modelos de equipos de electrónica de red.

### NIVELES DE SERVICIO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO	NBD	Standard	Standard +	Premiere	Premiere +
Horario de cobertura	Lunes-Viernes 9:00 a 18:00	Lunes-Viernes 9:00 a 18:00	Lunes-Viernes 8:00 a 21:00	24x7 incluidos festivos	24x7 incluidos festivos
Ingeniero asignado	✗	✗	✗	✓	✓
Tiempo respuesta remoto (mail o telefónicamente)	2 horas	1 hora	1 hora	30 minutos	30 minutos
Tiempo respuesta <i>in situ</i>	Día siguiente laborable	4 horas	4 horas	4 horas	2 horas
Tiempo medio reparación	2 días	8 horas	8 horas	8 horas	6 horas máximo
Mnto preventivo	✗	✗	1 anual	1 anual	2 al año
Monitorización	✗	✗	Opcional	Opcional	Opcional

**\*Todos nuestros servicios incluyen:**

- *Piezas de recambio*
- *Portal de gestión de incidencias (ITIL)*

## NEXT BUSINESS DAY

*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.

## STANDARD

*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.

## STANDARD +

*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.

## PREMIERE

*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.

## PREMIERE +

*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 certificados por los principales fabricantes.
- Soporte de cualquier tipo de infraestructura y fabricante en toda la Península Ibérica, Canarias, Baleares y en cualquier país de Europa.
- Mantenimiento del *hardware* de múltiples fabricantes de electrónica de red.
- Sistema de gestión de incidencias ITIL.
- Amplio *stock* de piezas de recambio.

### *Sentinel*

*C/ Chile 4 Oficinas 10, 15 y 21*

*Edificio Las Américas II*

*28290 Las Rozas de Madrid*

*Teléfono: 91 599 00 24*

*Información comercial: [comercial@sentinel.es](mailto:comercial@sentinel.es)*

