

PROPUESTA DE SERVICIOS EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

EXPERTECH S.A.

Déjenos ser sus expertos en tecnología...

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
QUIÉNES SOMOS	3
MISIÓN Y VISIÓN	4
NUESTROS SERVICIOS	4
CONTÁCTENOS	9

Introducción

Hoy en día es común cuestionarse si las tecnologías de información, desde simple sistemas de oficinas hasta complejos sistemas de telecomunicaciones, representan una ventaja competitiva para las empresas. Se menciona que en si mismas no lo son, sin embargo, su influencia en la forma en que las personas realizan sus labores para definir un proceso de negocio puede generar una serie de recursos intangibles que son los que realmente diferencian a las empresas.

Una empresa no será más productiva con la simple inversión en tecnología en el tanto esta no corresponda a la búsqueda de la resolución de una necesidad. Es aquí donde se evidencia la importancia de gestionar de forma eficiente las decisiones que se tomen en esta materia.

Las decisiones que se deben tomar en materia de tecnología no deben hacerse a la ligera. Deben apoyarse en dos grandes pilares de conocimiento:

- La naturaleza de su empresa, área en la que usted y sus colaboradores son los expertos.
- El de la tecnología de información, área en la que el personal de Expertech son los expertos que se requieren.

Quiénes somos

Expertech S.A. es una empresa de tecnología de la información, nacida en Costa Rica, América Central en el año 2007. Compuesta por expertos con amplia capacidad y experiencia que le serán útiles a usted y a su empresa para lograr obtener un máximo aprovechamiento de los recursos computacionales con que cuenta actualmente, o para diseñar e implementar nuevos servicios que le favorezcan en su negocio.

Misión y Visión

Misión:

Brindamos a nuestros clientes soluciones de excelencia a sus necesidades en tecnologías de información permitiéndoles optimizar sus inversiones y recursos.

Visión:

Ser la compañía líder que brinda los mejores servicios de consultoría, implementación, soporte técnico y licenciamiento en materia tecnologías de información, con un equipo de trabajo de excelencia, para la región Centroamericana, y el Caribe.

Nuestros servicios

Expertech se caracteriza por el diseño e implementación de proyectos de infraestructura de tecnología, donde se incluyen áreas como:

- **Consultoría:** Analizamos el nivel de madurez de administración de tecnologías de información (TI) de su compañía y ofrecemos un diagnóstico de los hallazgos y recomendaciones. Adicionalmente ofrecemos un punto de vista externo que le sirva para validar los objetivos de su proyecto.
- **Mejoras en la infraestructura instalada:** En esta área nos enfocamos en realizar análisis de toda infraestructura de servicios de red (telecomunicaciones y servidores) que existan actualmente en su compañía. Basándonos en estudios de desempeño y en las mejores prácticas de la industria, recomendamos posibles cambios de sus servicios para obtener un mejor aprovechamiento de estos recursos.
- **Diseño e implementación de nuevos servicios de infraestructura:** Realizamos labores como la implementación de redes de telecomunicaciones LAN o WAN y el diseño de infraestructura de servidores basados en tecnología Microsoft.
- **Implementación de proyectos de seguridad informática:** Implementar en todas las áreas posibles de la informática mejoras de seguridad. Desde el diseño de servicios de actualización de parches de sistemas, antivirus, implementación de redes inalámbricas de forma segura, acceso a sus redes desde Internet con el uso de firewalls, acceso controlado a

Internet por medio de servidores proxy y sistemas de detección de intrusos.

- **Brindar soporte técnico por horas en sitio a las máquinas clientes y servidores con las que cuenta la empresa:**
 - Contamos con personal certificado por Microsoft en distintos productos por lo que podemos apoyarlos a resolver problemas generados por servicios del sistema operativo Microsoft Windows Server así como motores de base de datos basados en SQL Server
 - Instalación de equipos siguiendo los estándares corporativos previamente definidos.
 - Migración de perfiles de usuarios entre computadoras.
 - Actualización de drivers, firmware y BIOS.
 - Atención de virus, spyware, malware.
 - Diagnóstico de problemas relacionados con hardware.
 - Mantenimiento general de los equipos de red.
 - Mantenimiento preventivo (desfragmentación de discos, revisión de actualizaciones de sistema operativo y aplicaciones Microsoft Office, revisión de spyware/malware) según sea solicitado
 - Contamos con personal certificado por Microsoft en distintos productos.
- **Supervisión de nuevos proyectos de tecnología que requiera su empresa:** Nuestros expertos tienen todo el conocimiento necesario para supervisar la gestión de grandes proyectos de tecnología donde por lo general la inversión puede ser muy alta y contar con nuestra ayuda le dará una mayor seguridad de obtener lo mejor del resto de sus socios en tecnología.
- **Servicios de asesores en sitio tiempo completo o tiempo parcial (Outsourcing):** Para atender las distintas necesidades en temas tecnológicos ponemos a disposición de nuestros clientes varios niveles de especialistas. Sus funciones se muestran a continuación:

- Recurso nivel 1

Funciones y responsabilidades:

Recolectar la información asociada al incidente de manera que se conozca el cliente que lo está solicitando así como un análisis de todo aquel dato que sea relevante a fin de plasmar los síntomas que dan pie a la solicitud de soporte.

El nivel 1 trata de determinar el origen del incidente y puede ejecutar acciones para resolver el incidente (por ejemplo cambiar contraseñas, desbloquear usuarios, remover aplicaciones, instalar aplicaciones, manipulación de políticas de seguridad) siempre y cuando estén dentro de su ámbito de acción usualmente basándose en el uso de guías o instructivos existentes y en su propio criterio.

Puede atender problemas asociados al funcionamiento del sistema operativo, aplicaciones y hardware.

Las labores de nivel pueden incluir acciones repetitivas previamente documentadas que el cliente necesite ejecutar sobre múltiples equipos o usuarios.

El soporte nivel 1 debe ser capaz de, en caso de no lograr resolver el incidente, remitirlo a un nivel de atención más especializado para continuar con la atención del mismo.

El soporte brindado puede ser efectuado presencialmente o remoto utilizando herramientas tecnológicas que permitan la visualización de la pantalla del solicitante.

La documentación adecuada de la resolución del incidente debe ser efectuada por el recurso de nivel 1 utilizando las herramientas dispuestas para tal efecto.

La experiencia de la persona que se desempeña en este nivel de soporte es de 1 a 2 años.

- Recurso nivel 2.

Funciones y responsabilidades:

El soporte de nivel 2 tiene un rol operativo en proporcionar soluciones a problemas del funcionamiento diario de servidores, lleva a cabo administración y soporte técnico del sistema operativo.

El soportista de este nivel puede recibir los incidentes que el soporte de nivel 1 no logró resolver para darles un tratamiento más especializado debido a su conocimiento más avanzado.

Sus responsabilidades incluyen la investigación requerida para dar solución a distintos incidentes basándose en fuentes obtenidas desde Internet así como de su propio criterio.

El conocimiento de nivel 2 es más especializado y cuenta con al menos un examen de certificación aprobado de algún proveedor como Microsoft, CompTIA, etc.

El soporte de nivel 2 puede interactuar con proveedores u otros especialistas de aplicaciones o equipos para lograr resolver problemas de índole multidisciplinario.

El soporte nivel 2 debe ser capaz de, en caso de no lograr resolver el incidente, remitirlo a un nivel de atención más especializado para continuar con la atención del mismo.

La persona que se desempeñe como nivel 2 puede ejecutar monitoreos periódicos sobre la infraestructura y tomar acciones correctivas. Puede participar en el proceso de implementación de nuevas soluciones que la organización necesite.

La experiencia de la persona que se desempeña en este nivel de soporte es de al menos 2 años.

▪ **Asesoría e implementación de servicios de nube basados en Office**

365: Si su organización está interesada en conocer el servicio que Office 365 ofrece con mucho gusto podemos apoyarlos con una demostración sin costo del alcance del servicio. Analizaremos su situación actual y le haremos una propuesta para que la adopción de tecnologías de nube basadas en Office 365 sea lo más transparente posible pues con nuestra experiencia sabemos bien las labores que deben ejecutarse. Durante nuestras implementaciones iniciales descubrimos que los clientes a veces no le sacan el máximo potencial a las herramientas que Office 365 ofrecen por lo que podemos complementar el proceso de instalación y configuración con un plan de capacitación tanto de usuarios finales como de usuarios administradores de manera que la inversión en el proyecto se aproveche al máximo explotando la creatividad del personal dotándolo del conocimiento que requiere para que sea lo más autosuficiente con el fin de liberar al personal de TI de manera que se enfoquen en otras labores que aporten valor a la empresa y reduciendo el tiempo de puesta en funcionamiento de soluciones. Si en su empresa tienen procesos que necesitan ser automatizados podemos realizar el análisis para agilizar las actividades por medio de flujos de trabajo basados en SharePoint Online

- **Asesoría, implementación y administración de servicios de nube basados en Microsoft Azure:** Los servicios de nube pueden ser algo confusos al inicio por lo que ponemos a su disposición el servicio de consultoría para analizar los requisitos particulares de su negocio de manera que Microsoft Azure le represente beneficios financieros y operativos. Hemos trabajado con máquinas virtuales de diferentes tipos por lo que le podemos recomendar la que mejor se adapte a sus cargas de trabajo. Si su organización cuenta con servidores locales en su infraestructura o en algún otro servicio de hosting y desea realizar una transición a los servicios basados en Microsoft Azure le podemos desarrollar un plan de migración o si lo considera conveniente una solución de nube híbrida. Microsoft Azure le permite aprovechar de tecnologías de inteligencia de negocio pagando solo por su uso de manera que las organizaciones pueden tener acceso a las herramientas más poderosas a una fracción del costo tradicional.
- **Asesoría y venta de licencias de software:** Cuando un cliente requiere adquirir licencias de software le podemos asesorar para que adquieran exactamente lo que requieren pues sabemos que es fácil confundirse entre versiones y números de parte de diversos fabricantes. Manejamos productos de Microsoft, Adobe, ESET, Veeam (soluciones de respaldo) y Telerik.
- **Somos Partner de Godaddy y Digicert (anteriormente Symantec):** Si algún cliente necesita adquirir algún servicio de estos proveedores puede gestionarlo con total confianza a través de Expertech pues contamos con alianzas con ambos proveedores.

Contáctenos

Expertech S.A.

250 Este de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz

Guadalupe, San José. Costa Rica

www.expertech.cr

info@expertech.cr

Teléfono (506) 4101-9800