



Servicios Gestionados CPS

Ponemos a la disposición capital humano calificado, procesos, aliados y tecnologías de última generación, que te permitirán hacer uso de recursos, conocimiento y experiencia para garantizar disponibilidad, confiabilidad y desempeño de tu plataforma tecnológica, respondiendo a las necesidades de la organización de manera rápida y proactiva en todo momento.

Todos nuestros servicios son configurables y adaptables a las necesidades específicas de cada organización, ofreciendo los acuerdos de niveles de servicios (SLA) más adecuados para su negocio.





En más de 17 años, hemos tenido la oportunidad de cubrir satisfactoriamente las necesidades de cientos de clientes de los sectores público y privado, brindando consultoría integral en proyectos de implementación, integración y actualización tecnológica.

Proveemos soluciones y servicios de tecnología en alianza con fabricantes de liderazgo internacional como APC, Cisco Systems, Computer Associates (CA), EMC, Hewlett-Packard (HP), Hubbell, Microsoft, Oracle, Scribe y VMware.

Nuestra experticia certificada, presencia en el mercado latinoamericano y reconocimientos, confirman la aceptación de estándares en soluciones y servicios de clase mundial.

En CPS contamos con más de 200 certificaciones profesionales, que acreditan a nuestro personal técnico como un capital altamente especializado en cada tecnología que representamos, permitiéndonos ser pioneros en el suministro de servicios de TI y destacarnos como líderes en el sector.

Con formación y capacitación continua, hemos logrado obtener las más importantes certificaciones de nuestros aliados de negocio así como establecer relaciones comerciales sólidas, transparentes y a largo plazo.

Nuestro Centro de Operaciones de Redes y Seguridad (NOC/SOC), está disponible las 24 horas del día, 7 días de la semana y los 365 días del año, para atender tus requerimientos y apoyarte en todo el proceso de monitoreo y gestión de tu plataforma tecnológica.



INNOVACIÓN INTEGRAL

Consultoría: Te apoyamos con asesoría para realizar el análisis, planificación, diseño y optimización de soluciones tecnológicas, a través de alto valor profesional y las mejores prácticas que incrementan la rentabilidad y expansión de tu negocio, abarcando las áreas de redes de datos, seguridad de la información, comunicaciones unificadas y colaboración, centros de datos e infraestructura física, virtualización, sistemas de cómputo e impresión, procesos y/o software.

Implementación: Te ayudamos en la instalación, configuración, despliegue y puesta en marcha de todo nuestro portafolio de soluciones, con la documentación y transferencia tecnológica necesaria, para garantizarte la operatividad del negocio.



VISIÓN GLOBAL

Monitoreo: A través de nuestro NOC/SOC, somos capaces de monitorear y hacer seguimiento las 24 horas del día –con acceso de sólo lectura para mayor seguridad–, a aquellos enlaces y equipos que desees mantener bajo constante supervisión. El equipo a cargo de la gestión de eventos procederá de manera expedita en los tiempos establecidos, ante la detección de un comportamiento anómalo en tu plataforma.

Gestión: Con la previa contratación de un servicio correctivo, mixto o de asistencia, te apoyamos en la gestión y resolución de incidentes a través de nuestro NOC/SOC, con el escalamiento y seguimiento de situaciones que puedan afectar tus equipos y enlaces. Contamos con el respaldo y experiencia para realizar la gestión y administración de plataformas basadas en Cisco, EMC, HP y APC by Schneider-Electric.

Apoyo con terceros: Con la previa contratación de un servicio de monitoreo, realizamos por medio de nuestro NOC/SOC, el seguimiento y control de terceros o proveedores, desde la detección de fallas hasta la resolución de la misma, para la atención y resolución tanto de alarmas como incidentes presentados en la plataforma monitoreada.

Talento en sitio: Te apoyamos con la ubicación del personal en tu empresa para efectuar las labores de soporte a usuarios, aseguramiento del acceso a las aplicaciones así como a la infraestructura tecnológica; y la interrelación con las diversas comunidades de usuarios y agentes implicados.

PROTECCIÓN VITAL

Reemplazo: Para responder a las necesidades de la plataforma tecnológica, ponemos a tu disposición un servicio contractual de sustitución de partes o componentes de hardware, con el fabricante. De este modo podemos garantizarte un oportuno reemplazo, que incluye la instalación de todos los equipos.

Lo más conveniente para asegurar las operaciones del negocio y lograr una gestión más eficiente, será contar con un contrato Correctivo o Mixto que cubra este servicio.

Correctivo: A través de este servicio, podemos atender las fallas de hardware y/o software de tu plataforma tecnológica, que estén cubiertas bajo contrato. El reemplazo de partes y piezas se realiza a través de la garantía del fabricante y en caso de no poseerla, CPS te facilita el suministro de equipos y componentes con previo acuerdo comercial o aprobación oportuna de la propuesta económica.

Preventivo: Realizamos las actividades programadas para la conservación de las instalaciones y/o equipos del cliente, mediante revisiones y actualizaciones que garanticen un correcto funcionamiento. El reemplazo de partes y piezas se realiza a través de la garantía del fabricante y en caso de no poseerla, CPS te facilita el suministro de equipos y componentes con previo acuerdo comercial o aprobación oportuna de la propuesta económica.

Mixto: Te ofrecemos un servicio de mantenimiento correctivo con componentes preventivos, para actuar de manera proactiva ante posibles fallas y minimizar así los riesgos de tu plataforma tecnológica. El reemplazo de partes y piezas se realiza a través de la garantía del fabricante y en caso de no poseerla, CPS te facilita el suministro de equipos y componentes con previo acuerdo comercial o aprobación oportuna de la propuesta económica.

Asistencia: Te apoyamos con un contrato o servicio contractual de atención de fallas y/o solicitudes de servicio para tu plataforma tecnológica. Ambas modalidades de soporte técnico incluyen el diagnóstico y resolución, así como la ejecución de cualquier requerimiento. El reemplazo de partes y piezas se realiza a través de la garantía del fabricante y en caso de no poseerla, CPS te facilita el suministro de equipos y componentes con previo acuerdo comercial o aprobación oportuna de la propuesta económica.



Servicio	Métrica	Acuerdo de Nivel de Servicio			
		Diamante	Platino	Oro	Básico
Consultoría	No aplica	Sin SLA (Se dimensiona por proyecto o por horas de implementación)			
Implementación	No aplica	Sin SLA (Se dimensiona por proyecto o por horas de implementación)			
Monitoreo	Horario	24 x 7			
	Notificación*	15/15/45/45	15/20/50/50	15/25/55/55	15/30/55/55
Gestión	SLA	24 x 7 x 2	24 x 7 x 4	8 x 5 x 4	8 x 5 x NBD
Apoyo con terceros	SLA	SLA ofrecido por el tercero			
Talento en sitio	Horario	Según el acuerdo contratado			
Reemplazo	No aplica	Según el acuerdo contratado			
Correctivo	No aplica	24 x 7 x 2	24 x 7 x 4	8 x 5 x 4	8 x 5 x NBD
Preventivo	No aplica	No aplica			
Mixto	No aplica	24 x 7 x 2	24 x 7 x 4	8 x 5 x 4	8 x 5 x NBD
Asistencia (Modalidad de contrato)	No aplica	24 x 7 x 2	24 x 7 x 4	8 x 5 x 4	8 x 5 x NBD
Asistencia (Modalidad de servicio)	No aplica	Sin SLA (Se dimensiona por proyecto o por horas de implementación)			

*Los tiempos de notificación están dados de acuerdo a su prioridad en el siguiente orden: crítico/alto/medio/bajo

Las empresas confían en las tecnologías para almacenar, proteger, compartir, optimizar y aprovechar la información. A esto se debe la importancia de la disponibilidad de los servicios.

CPS garantiza la operatividad de tu plataforma tecnológica, evitando que las aplicaciones y los procesos críticos de la organización se vean afectados mediante un sistema de escalamiento de requerimientos, concebido para brindar una respuesta rápida y eficaz por medio de equipos que trabajan a tu lado para identificar, remediar y resolver los inconvenientes, aprovechando las sofisticadas capacidades de conectividad, flexibilidad y actualización, incluidas en todos los productos de nuestros aliados.





Nuestro Centro de Contacto Regional (CCR), está disponible 24x7 los 365 días del año, para atender tus requerimientos y apoyarte en todo el proceso de solución en idioma español.

El CCR cuenta con las herramientas y el personal capacitado para atender la recepción, clasificación, priorización y atención inicial de los requerimientos de servicio o apertura de incidentes generados.

Los casos de servicio reportados a través del CCR serán registrados en nuestro sistema con un número que te facilitará el seguimiento de los avances y estado del mismo.

Centro de Contacto Regional (CCR)

Venezuela

+58 0800 CPS 0000 (0800 277 0000)
+58 0501 CPS 0000 (0800 277 0000)

Colombia

+57 018000 1 CPS TI (018000 1 277 84)

México

+52 01800 CPS MEX 0 (01800 277 639 0)

CPS está más cerca de su empresa, apoyando la continuidad de su negocio. Para comunicarse con nuestro Centro de Contacto Regional, llame sin costo a los números indicados.



www.cps.la



Bogotá

Cra. 7 No 77 - 07, Ofic. 602,
Edificio Torre Siete 77.
Tel: +57 1 317 0010

Caracas

Av. Francisco de Miranda,
Torre Provincial "A", Piso 7,
Ofic. 72, Urb. Chacao.
Tel: +58 212 211 9750
Fax: +58 212 211 9751

Maracaibo

Av. 13A con calle 67B,
Quinta No. 67A-58
Sector Tierra Negra.
Tel: +58 261 400 2050
Fax: +58 261 400 2051

México, D.F.

Campos Elíseos 345-8,
Ofic. 802, Edificio Omega
Col. Chapultepec, Polanco
Tel: +52 55 5280 3071

Miami

Miami, FL, 33166
Tel: +1 305 406 9870
Fax: +1 305 406 9872