

Nuevos Esquemas de Mantenimiento

Yo quiero un servicio de mantenimiento que se ajuste a mis necesidades y desafíos.



yo sé

Toda organización necesita garantizar los servicios de TI para los procesos del negocio, gestionar eficientemente los recursos de TI de la organización y prever oportunamente cambios en la infraestructura de TI.

Garantizar los servicios de TI para los procesos de negocios.

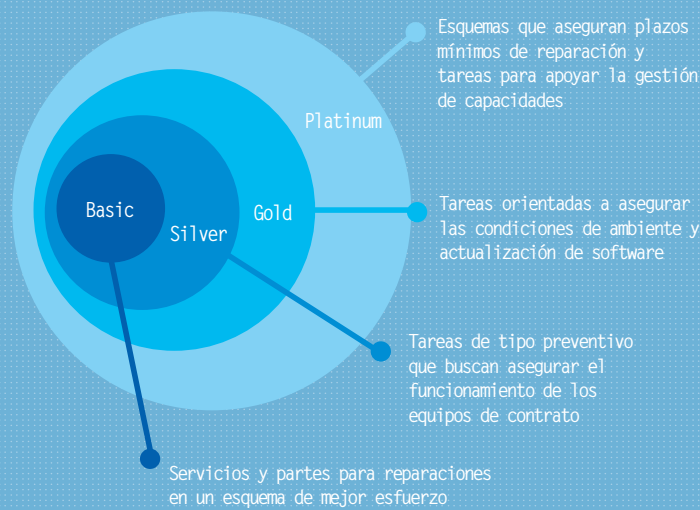
Gestionar eficientemente los recursos de TI para la organización.

Prever oportunamente cambios en la infraestructura de TI.



Nuevos servicios de Mantenimiento y Soporte GBM

GBM ofrece nuevos esquemas de servicio de Mantenimiento y Soporte, diseñados para cubrir diferentes requerimientos y perfiles de uso. De ésta manera, se integran tareas correctivas, preventivas y pro-activas para lograr un nivel de funcionamiento que responda a los requerimientos y las posibilidades operativas y financieras de los procesos del negocio y de una gestión efectiva de las TI.



Beneficios

- Esquema de costos claro y controlado.
- Procedimientos simples y ágiles para integrar, excluir o cambiar la cobertura de equipos.
- Apoyo experto para una gestión equilibrada de su infraestructura de TI.
- Garantía de uso de partes y procedimiento que atienden las especificaciones de los fabricantes.
- Múltiples opciones de servicio, orientadas a los requerimientos del negocio. Generación continua de valor de sus inversiones en mantenimiento.
- Definiciones detalladas de los compromisos de soporte y mantenimiento a cargo de GBM.
- Integración a un socio tecnológico como GBM en la gestión de infraestructura de TI.

A la medida de sus necesidades

Con nuestros nuevos esquemas de servicio ampliado, usted puede incrementar no solo el nivel de cobertura*, sino que agrega elementos adicionales según el esquema que usted elija.

Los nuevos esquemas de mantenimiento integran nuestras fortalezas técnicas y operativas, garantizando a nuestros clientes un socio calificado, comprometido y proactivo. Estos integran tareas y definiciones de apoyo y gestión que se complementan con tareas específicas para cada plataforma tecnológica, ofreciendo un apoyo integral y equilibrado.

Especificación general	Cobertura			
Nivel de SLA	Basic	Silver	Gold	Platinum
Recepción de Incidentes	5 x 8	7 x 24	7 x 24	7 x 24
Horario de atención	5 x 8	5 x 8	5 x 11	7 x 24
Tiempo de respuesta máximo	1 día hábil	6 horas	4 horas	4 horas
Tiempo de reparación máximo	5 dh	5 dh	3 dh	24 hh
Elementos de servicio				
Recursos humanos acreditados para labores de soporte y mantenimiento	•	•	•	•
Partes de reemplazo originales del fabricante	•	•	•	•
Visitas correctivas ante reporte del incidente	•	•	•	•
Comprobante de las visitas de mantenimiento correctivo	•	•	•	•
Visitas preventivas		•	•	•
Ofrece un reporte de las visitas de mantenimiento preventivo y correctivo		•	•	•
Servicio de notificación anticipada de eventos		•	•	•
Limpieza de equipos		•	•	•
Revisión de alertas y bitácoras		•	•	•
Revisión del estado de elementos críticos		•	•	•
Las tareas que se realizan están definidas por los tipos de infraestructura		•	•	•
Revisión de ambiente			•	•
Actualizaciones de software			•	•
Charlas técnicas			•	•
Valoración de desempeño y tendencias				•
Apoyo a la gestión de capacidad				•
Horas de consultoría técnica o capacitaciones formales				•
Definición de partes para reemplazo inmediato (<2horas)				•
Opción de ingenieros en sitio				•
Opción de partes en sitio				•

* SLA= Service Level Agreement o Nivel de Servicio Acordado.

Llame hoy mismo

Costa Rica	800-SHOP-GBM
El Salvador	800-7-GBM
Guatemala	1-801-00-GBM-YA
Honduras	800-220-1GBM
Nicaragua	(505) 255-6630 Ext. 3117
Panamá	800-A-GBM
República Dominicana	(809) 566-5161 Ext. 3122

- Soporte y mantenimiento
- Servicios de impresión
- Educación
- Outsourcing
- Servicios de consultoría
- Servicios de infraestructura