

UCAPEM

UCAPEM es una empresa dedicada a ofrecer soluciones integrales; siendo la prioridad de nuestras funciones el brindar a nuestros clientes, el apoyo que requieran para satisfacer las necesidades en el manejo de la información y sus tecnologías, con la finalidad de proveerle las herramientas necesarias y todo el soporte que requiera su empresa, para de esta manera mejorar en un 100% la calidad de los servicios.

Nuestra trayectoria es muy amplia y nuestra mejor carta es la experiencia acumulada a través de los años sobre tecnologías que van desde las redes privadas virtuales (VPN,s), redes Wi-Fi, servicios de e-commerce, soluciones basadas en web, websites corporativos, catálogos en línea, sistemas de misión crítica, análisis de datos e inteligencia del negocio, sistemas distribuidos; todo esto aprovechando la máxima potencia de un enlace dedicado a la red internet, sistemas de gestión basados en internet (Facturación en línea, pedidos, ordenes de servicio, sistemas operacionales, etc); y hasta la de actualizar al ejecutivo en los temas más relevantes para el éxito de su empresa y para su propio desempeño personal, profundizando sus conocimientos en las áreas estratégicas del management, finanzas, marketing, business y economía, atención al cliente, manejo de clientes internos y externos e informática tanto operacional, gerencial y académica.



CARTERA DE SERVICIOS

SOPORTE TÉCNICO DEL HARDWARE Y SOFTWARE

ANTECEDENTES.

Al igual que los seguros del hogar o de vehículos, una asesoría y mantenimiento técnico es un seguro para sus ordenadores y los sistemas y datos que éstos contienen. Los ordenadores, como todas las máquinas, sufren desajustes debido a diversos factores (virus, internet, múltiples usuarios, etc.), y por ende la pérdida irrecuperable en muchas ocasiones de los datos. Nuestros planes o servicios de mantenimiento están pensados para dar una cobertura integral a su empresa, de esta forma nos aseguramos el pleno funcionamiento de su actividad.

SOPORTE TECNICO INTEGRAL (STI).

El Soporte Técnico Integral, proporciona al cliente la seguridad de respuesta y solución inmediata de los problemas de Hardware y Software Institucional, sean estas por distintas causas, cabe mencionar que dentro de este servicio no consta el reemplazo de partes y piezas como también la reinstalación de bases de datos y servidores de cualquier índole.

Las prestaciones y servicios cubiertos por el STI, son las que se detallan a continuación:

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** - Con este servicio cubre los problemas de carácter Software y Hardware incluido la reinstalación y/o el formateo de los equipos si fuere necesario; además:
 - Asistencia Técnica Personalizada
 - Inventario Software y Hardware
 - Actualización de Antivirus (proporcionados por UCAPEM)
 - Instalación de Antivirus
 - Reinstalación de Sistema Operativo Windows y sus Versiones(Terminales)
 - Formateo de equipos (casos extremos)
 - Configuración de Puntos de Red
- **SOPORTE HELP-DESK.** - Con este servicio proporcionamos la ayuda necesaria inmediata las 24 horas del día, para lo cual contamos con:
 - Servicio ON-LINE
 - Tele-Asistencia
 - Tele-Mantenimiento Remoto
 - Servicio In-Situ (fuera de la zona, corren cargos de movilización y estadía)



SOPORTE TECNICO ESPECIAL (STE).

El Soporte Técnico Especial, proporciona al cliente la seguridad de respuesta y solución inmediata de los problemas de carácter Físico y Lógico del Hardware y Software Institucional, sean estas por causas como daños de partes y piezas a causa de corto circuitos, rayos, relámpagos, mal manejo etc, además de la reinstalación y/o formateo de servidores.

Las prestaciones y servicios cubiertos por el STE son de carácter individual y su reparación y costo dependerá de la complejidad del caso, mismas que se detallan a continuación:

- **REPARACIÓN Y/O REPLAZO DE PARTES Y PIEZAS.** - Este servicio cubre los problemas de carácter Hardware, con un tiempo de reparación que van desde 3 horas en adelante, dependiendo el stock del proveedor local o nacional; además:
 - Instalación y Configuración del Accesorio
 - Ejecución de la Garantía del Accesorio (si el mismo se encontrare dentro del plazo de garantía y cumpla las clausulas impuestas por el fabricante)
 - Reparación del Accesorio (si existiere la posibilidad)
- **FORMATEO Y REINSTALACIÓN DE SERVIDORES.** - Este servicio conlleva a un tiempo mínimo de 3 horas de paralización, dependiendo del servidor que se encuentre fuera de servicio, cabe mencionar que la garantía entregada al cliente es válida siempre y cuando los equipos cumplan las recomendaciones realizadas por UCAPEM; los servicios que se encuentran dentro de este ítem son:
 - Servidores de Datos (Linux y/o Windows)
 - Servidores de Internet (Linux y/o Windows)
 - Servidores VPN's (Linux y/o Windows)
 - Servidores de Usuarios (Linux y/o Windows)
 - Servidores de Contingencia (Linux y/o Windows)
 - Servidores de Replica Continua (Linux y/o Windows)
 - Servidores de Telefonía Digital Voz/IP Asterisk y Elastix



NOTA. - Si el caso lo requiere se instalan servidores temporales, para evitar de esta manera la desatención al cliente; siempre y cuando UCAPEM disponga del software con el que trabaje la empresa.

HARDWARE

UCAPEM posee una extensa red de proveedores de primer nivel gracias a la cual ofrece a sus clientes todo tipo de productos, desde componentes a



UCAPEM

periféricos, pasando por equipos de sobremesa, portátiles, servidores, etc., siempre con la calidad como exigencia primordial en todos ellos.



REDES

Actualmente en cualquier empresa es fundamental disponer de una red bien diseñada y en perfecto estado de funcionamiento.

Tanto la conexión interna entre terminales y servidores como el acceso entre subredes y/o a Internet es fundamental en un mundo en el cual la información “vuela” por la red. UCAPEM instala y gestiona todo tipo de redes, tanto a nivel particular como corporativo, obteniendo el máximo rendimiento.

SERVICIO WEB

Ninguna empresa hoy día puede ignorar el potencial de la Web para llevar a cabo sus negocios. Por ello, ofrecemos soluciones de desarrollo web orientado a cualquier clase de empresa, tanto a aquellas con objetivos claramente establecidos como para aquellas que precisen asistencia de cualquier tipo en materia de Internet.

Operando en colaboración con el cliente, se lleva a cabo un análisis y valoración de sus necesidades teniendo en cuenta su sector, imagen y el mercado en el que actúa. Ya sea actualizando o creando nuevos contenidos en una página ya establecida, con vistas a añadir valor a lo ya existente, o bien creando webs corporativas o sitios dedicados a campañas concretas y específicas, trabajamos con vistas al desarrollo de un diseño de calidad.

Entre nuestros servicios pueden encontrarse:

- Creación de herramientas de administración y gestión de contenidos accesibles para mantenimiento de sitios Web, intranet y bases de datos, ofreciendo a nuestros clientes múltiples herramientas ya sean comerciales o a medida, tales como gestores de contenidos, bases bibliográficas de búsquedas, catálogos de productos y agendas on-line.

- Implementación de múltiples aplicaciones web, como son, portales, webs corporativas, tiendas virtuales, aplicaciones inmobiliarias, zonas restringidas, boletines informativos, newsletter, blogs, rss, etc.
- Diseño y creación de banners y otros medios y modelos publicitarios o de Telemarketing, así como posicionamiento y seguimiento de las páginas en buscadores y control de accesos a las mismas.

DESARROLLO DE SOFTWARE

Toda compañía necesita para el desempeño de sus funciones programas y aplicaciones adaptadas a sus funciones y necesidades, ya sean éstas de trabajo, ergonomía o flexibilidad de tareas, las cuales no siempre pueden verse cubiertas por las aplicaciones comerciales disponibles en el mercado.

Buscando el mayor grado de funcionalidad y satisfacción de nuestros clientes, nuestras aplicaciones a medida permiten cubrir, empleando las más avanzadas políticas de programación, optimización e implantación, dichas necesidades y peculiaridades.

Todas nuestras aplicaciones llevan tras de sí un extenso proceso de análisis y filtrado de datos y parámetros con vistas a ajustar al máximo el programa a las especificaciones dadas, tanto de funciones como económicas.

No obstante, de dicho ajuste, somos conscientes de que ninguna empresa permanece constante en el tiempo en el entorno de amplia competencia actual, y los programas tampoco. Por ello, nuestros programas son adaptables y programables de forma modular, con lo que la aplicación evoluciona a la par que la compañía.

Nuestros técnicos, expertos por derecho propio en éstos campos, les aconsejarán cual es la mejor política de programación en base a los análisis de función realizados en su empresa, desarrollando posteriormente la aplicación más adecuada para ello.

PERITAJE INFORMÁTICO FORENSE

El **peritaje informático y forense** se ha convertido en prueba esencial en los últimos tiempos. Las tecnologías de la información y la informática se han abierto camino en una sociedad cada vez más globalizada que requiere de expertos que solucionen en sede judicial los problemas de índole informática que se le pueden presentar a un particular, a una empresa, a una organización, etc.

Los expertos del equipo de Evidencias Informáticas de UCAPEM están altamente cualificados y utilizan herramientas especializadas para realizar el peritaje informático. Además ofrecemos nuestros servicios profesionales para



asesorar sobre la implantación de políticas y mecanismos de seguridad en las empresas.

SEGURIDAD PERIMETRAL EN REDES

La seguridad e integridad informática de una empresa es primordial. Los ataques por red y pérdidas de información ocasionan un gran trastorno y no solo la imagen si no también el funcionamiento y progreso de una empresa se ven afectados.

Una plataforma robusta para el control de accesos y protección de los servicios informáticos asegura un correcto aprovechamiento de la infraestructura y garantiza la integridad y confidencialidad de la información.

Firewall

- Control de tráfico de red desde y a hacia Internet.
- Protección contra ataques externos.
- Control de usuarios.
- Generación y administración de VPN's
- Conexión para equipos remotos (portátiles y dispositivos móviles)
- Gestión de ancho de banda de internet



IDS

- Sistemas de Detección de Intrusos.

IPS

- Antivirus corporativo
- Medidas de seguridad contra virus.
- Mecanismos Activo y Pasivos



clearOS™

ASESORIA Y CONSULTORIA

El mundo de las nuevas tecnologías se mueve a una velocidad vertiginosa, y en UCAPEM sabemos que se generan muchas dudas a la hora de elegir un determinado producto o invertir en alguna de estas tecnologías. **¡¡Déjese guiar!!**

Disponemos de un equipo de profesionales de TI que le aconsejarán y le ayudarán a encontrar los productos más adecuados a sus necesidades y con la mejor relación calidad-precio.

Los servicios que UCAPEM ofrece son recursos especializados para consultoría de TI; nuestros expertos comprenden sus necesidades específicas y le brindan

UCAPEM

asesoría para gestión de proyecto, soporte técnico, así como el desarrollo del proyecto de tal manera que pueda cumplir sus requerimientos.

UCAPEM lleva a cabo una evaluación de las necesidades con el cliente antes de contratar nuestros servicios y entrega una propuesta de trabajo para el proyecto destinada a identificar y definir los problemas, prioridades, tareas, duración del proyecto.

Con esto, se está dando solución a la problemática de un mundo globalizado que demanda información crítica para la toma de decisiones acertadas en tiempo real.

Es por todo esto, que nos permitimos dirigirnos a usted con la plena confianza de poder brindarle las mejores soluciones que usted y su empresa necesitan.

