KLG TECHNOLOGY

IMAC/D Lifecycle Services

Servicios de administración de ciclo de vida de equipos y dispositivos

Responde a…

¿Cómo elimino mis equipos de manera segura si tienen información sensible o reservada?... ¿Agrego un equipo nuevo? …. ¿Elimino un equipo antiguo?... ¿Actualizo un equipo antiguo? … ¿Cambio de posición los equipos debido a cambio de layout u oficina?...

Lo Que Hacemos…

Te Ayudamos a que tengas todos tus equipos al día y 100% operativos…

¡Todo el Tiempo!

Los Servicios de Ciclo de Vida aseguran que tus equipos o dispositivos se encuentren operativos continuamente evitando que pierdas tiempo o dinero por fallas físicas o lógicas, actualizaciones no ejecutadas, virus (como los recientes *Wanna Cry* por ejemplo), ataques, etc. Cubre desde que planificas lo que necesitas en TI, lo compras, lo mantienes y finalmente lo reemplazas o eliminas. Manteniendo todo operativo con un adecuado control de costos y todo el tiempo.

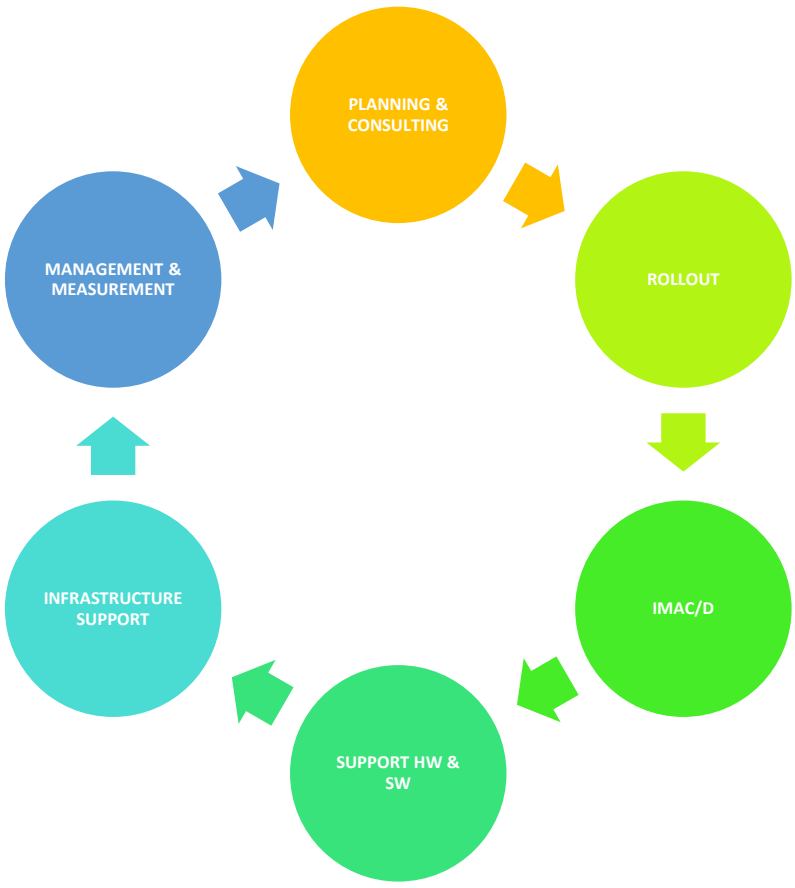
Qué Resuelve

Lifecycle Services permite controlar cada aspecto de la operación de plataforma o servicios, desde la incorporación de tecnología dentro de la organización en su fase de planificación original, pasando por la incorporación de los equipos, la mantención y actualizaciones, el soporte y garantía de productos e infraestructura y el control y administración hasta el fin de la vida útil de la plataforma y su eventual reemplazo.

Estos servicios permiten, que la organización se centre específicamente en el desarrollo de sus propias líneas de negocio dejando a un lado el control u operación de la plataforma tecnológica que la sustenta.

Las situaciones o issues que normalmente las organizaciones resuelven con este tipo de servicios son:

- *¿Puedo mejorar mi **productividad** si aplico nueva tecnología?*
- *Dadas las proyecciones de negocio del próximo periodo, ¿esta **preparada** mi organización tecnológicamente para sustentar estos negocios y la operación?*
- *Si reemplazo los equipos viejos con los nuevos, ¿Cuánto **tiempo** perderé en este cambio? ¿Dejare de trabajar por ello?*



- *¿Cómo **planifico** mi crecimiento tecnológico de manera de no pagar demás a los proveedores de tecnología?*
- *¿Que **equipos y servicios** tecnológicos debería contratar? ¿Con quienes debería contratar estos?*
- *¿Están mis equipos **al día** con las licencias, el software, los antivirus?*
- *Tengo nuevos empleados y equipos, ¿Qué debo hacer para incorporar estos **equipos nuevos**? ¿Qué hago con los **equipos viejos** si estos tienen datos sensibles de mi negocio?*
- *No tengo un equipo de técnicos muy grande (o quizá muy grande), ¿tiene sentido operar con Servicios de Ciclo de Vida?*

Los Servicios de Ciclo de Vida

Planificación y Servicios de Consultoría

Planificando la tecnología que debería tener para mis negocios de mañana

Los servicios de consultoría y planificación de infraestructura están diseñados para reducir los costos de la organización, mediante:

- La administración efectiva de la obsolescencia tecnológica
- La simplificación de los procesos dentro de la organización para el uso de equipos tecnológicos
- Reducción en costos de procesos de compra al implementar mejoras prácticas de licitación y/o compra de activos tecnológicos.

Los servicios asociados consideran:

- Revisión del portafolio y calidad de servicio de los actuales proveedores y marcas empleados por la organización
- Diseño e implementación de procesos de compra y operación de tecnología efectiva dentro de la organización.
- Levantamiento y análisis de la plataforma tecnológica actual y su comparación con las necesidades tecnológicas del negocio de hoy y su proyección de crecimiento.

Rollout

Reemplazando mis viejos equipos por los nuevos... y ¡sin dejar de trabajar por ello!

Los procesos de rollout cubren el espectro completo de soporte para plataformas y sistemas tecnológicos en diversas áreas, tanto para **dispositivos de usuario final** (PC, Notebooks, smartphones, voip phones, etc), **Datacenter**, Infraestructura de **Servidores**, **Storage**, **Redes y Comunicaciones**. Para efectuar cada proceso se analiza la situación actual (con el viejo equipo), los procesos de negocio que se sustentan con dicho equipo y las necesidades del cliente, de forma que el cambio se efectúe minimizando el impacto de éste en la operación diaria de la organización con directo beneficio de los procesos de negocio del cliente.

Los servicios asociados consideran:

- Planificación del rollout
- Análisis de escenarios y estado de los dispositivos
- Personalización
- Logística -almacenamiento o bodegaje, despachos, embalajes, desembalajes, coordinación nacional e internacional-
- Instalación física y lógica
- Migración y borrado de datos

Integracíón e IMAC/D

Instalando, Moviendo, Agregando, Cambiando equipos nuevos y Eliminando de manera segura mis equipos viejos

La integración tecnológica y su mantenimiento durante el ciclo de vida se ejecuta sobre la base de una vasta experiencia en implementación de plataformas, dispositivos y sistemas durante muchos años, de manera propia y como representante de las principales marcas del mercado global, junto con la incorporación de las mejores prácticas.

La Integración, se ejecuta como parte del proyecto inicial y busca asegurar que lo existente tecnológicamente en la organización, no se vea negativamente afectado por la incorporación de nuevas tecnologías, sino más bien potenciado con la implementación y uso de estas.

La Instalación, se ejecuta como parte del proceso inicial de implementación de plataformas o dispositivos (tales como Notebooks, PCs, impresoras u otros) a nuevos usuarios o a servicios no existentes previamente.

El Movimiento de equipos se da esencialmente cuando se presenta nuevos diseños de oficina, remodelaciones, cambios por construcciones, traslados de datacenter, entre otros. La organización pudiera inicialmente considerar que tales movimientos pueden ser efectuados por su propio personal, pero tradicionalmente estos desplazamientos están asociados a cambios de redes y configuraciones, entre otros factores, así como desplazamientos seguros que pudieran presentar riesgos de destrucción o pérdida de los equipos o plataformas, con lo que resulta recomendable el empleo de este tipo de servicios garantizados.

La Agregación de dispositivos se genera con la madurez de las operaciones de negocio o propias de la organización al requerir nuevos dispositivos, tales como agregación de nuevos puntos, nuevos dispositivos, etc.

El Cambio, al igual que el caso anterior se genera con la madurez y las nuevas necesidades al requerirse por ejemplo el *upgrade* de equipos o plataformas con nuevas características físicas (tales como más memoria o procesamiento), software o nuevas licencias, por ejemplo.

La Eliminación o Disposal, correspondiente al proceso de eliminación de dispositivos de la organización, se genera debido a la necesidad de asegurar y garantizar qué sucede con el equipo una vez eliminado; así por ejemplo, las organizaciones que poseen ***información sensible*** en sus equipos como antecedentes financieros o contables (propios o de terceros) o información ***reservada o confidencial***, deben asegurar que sus equipos eliminados no serán empleados de manera indebida con fines de extracción de información para uso privilegiado. De igual manera las organizaciones **green**, preocupados por el medio ambiente deben ejecutar procesos de eliminación que no afecten negativamente al medio ambiente. Estos tipos de eliminación son garantizados proveyéndose los certificados de eliminación segura.

Soporte de HW/SW

Proveyendo soporte y administrando las garantías de hardware y software

El hardware y software adquirido por la organización posee normalmente soporte y garantía propia de la marca proveedor que fabrica o proporciona el producto. La multiplicidad de dispositivos, marcas y proveedores hace difícil obtener el soporte debido. Para ello, este servicio asume la totalidad del soporte y garantía de los equipos de forma tal que exista solo *una cara* para el cliente al atender las eventuales fallas, actualizaciones o *issues* en general atingentes a uno o cualquiera de los equipos de la organización.

Los servicios asociados consideran:

- Levantamiento e inventario de hardware
- Levantamiento e inventario de software y licencias
- Análisis de contratos de soporte y garantía por cada ítem
- Análisis y diseño de los planes de mantenimiento preventivo y gestión de incidencias
- Ejecución del soporte y garantía
- Provisión de *garantía extendida* para ítems con garantía vencida de fabrica

Soporte de Infraestructura

Proveyendo soporte a la infraestructura de la organización

Para asegurar la operatividad de la plataforma de servidores, Storage, servicios de correo, telefonía IP, comunicaciones y redes, entre otros elementos de la plataforma de operación y negocios de la organización, se ejecuta un soporte continuo tanto reactivo como proactivo, mediante el uso de servicios de monitoreo continuo que identifican, proyectan y alertan eventuales fallas o alteraciones de servicio; y con ello, se gatillan los elementos de servicio repuestos o nuevos equipos necesarios para asegurar que las plataformas originales permanezcan en operación continua o sufran la menor intervención posible.

Los servicios asociados consideran:

- Levantamiento e inventario de hardware de infraestructura
- Levantamiento e inventario de software y licencias de infraestructura
- Análisis de contratos de soporte y garantía por cada ítem de infraestructura
- Análisis y diseño de los planes de mantenimiento preventivo y gestión de incidencias
- Análisis y diseño de SLAs asociados a cada ítem de la infraestructura y su eventual impacto en la organización en caso de falla
- Análisis y Diseño de un Plan de Contingencia para Infraestructura
- Ejecución del soporte y garantía
- Provisión de *garantía extendida* para ítems con garantía vencida de fabrica
- Gestión y provisión de repuestos de partes y piezas de plataforma -repuestos-

Tipo de Contrato de Servicio					
Tiempo de Servicio	9x5	9x5	24x7	24x7	24x7
Tiempo de respuesta remota (SLA)	4h	4h	4h	2h	2h
Tiempo de respuesta en terreno (Onsite)	NBD	8h	NBD	NBD	6h
Tiempo de recuperación		NBD	8h	6h	4h
Servicio Proactivo (Mantenimiento Preventivo)	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral	Semestral
Control de Repuestos (Spares)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

Management & Measurement

Gestionando, controlando y tomando acción

¡Eureka!... Una vez que la plataforma o dispositivos se encuentran instaladas y operando ha llegado el momento de ¡descansar!. Lamentablemente no es cierto. Una vez que todo este operando, se hace necesario medir los desempeños y corregir las desviaciones; observar los comportamientos anómalos de plataforma; administrar los nuevos cambios; identificar las amenazas (nuevos virus, ataques, aumentos de tráfico en la red, etc).; entre una larga serie de indicadores necesarios de medir y operar de continuo.

Los servicios asociados consideran:

- Levantamiento e inventario de equipos, nodos, enlaces y dispositivos en general
- Análisis y Diseño de SLAs según necesidades del negocio
- Análisis y Diseño de plan y programa de monitoreo
- Análisis y diseño de los planes y programas de corrección, contingencia y rediseño
- Ejecución de planes y programas de mantenimiento

Tipo/Servicio Monitoreo y Administracion

Tiempo de Servicio	9x5	9x5	24x7	24x7	24x7
Servidor Físico (Uptime, memoria, procesamiento, virus, ataques, etc.)	■	■	■	■	■
Servidor Virtual (Uptime, memoria, procesamiento, virus, ataques, etc.)	■	■	■	■	■
Storage		■	■	■	■
Dispositivos de Redes		□	■	■	■
Redes (Consumo, aceleración de redes y aplicaciones)		□	■	■	■

■ Disponible | □ Opcional

KLG
TECHNOLOGY

KLG TECHNOLOGY
info@klgtechnology.com
www.klgtechnology.com
Tel. +1 (305) 4472578

El portafolio y antecedentes técnicos y comerciales están sujetos a cambio sin aviso previo.
Las marcas presentadas son propiedad de sus respectivos propietarios.
Rev. 2017, 09 v1