



# OUTSOURCING COMPLETO

## ¿Qué es?

**SPCnet** ofrece servicios de valor añadido en el mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos. El servicio de Outsourcing Completo consiste en el soporte integral en Nuevas Tecnologías.

Cubre el área de sistemas (desde el mantenimiento correctivo y preventivo del equipamiento informático), hasta la consultoría de seguridad y consultoría de sistemas y comunicaciones y servicios avanzados de telefonía (Centralitas).

El Outsourcing de **SPCnet** se responsabiliza de la ejecución, administración, control y supervisión del Sistema de Información del cliente.

## Ventajas para clientes

Desde el momento que el cliente contrata a **SPCnet**, para ser el departamento de sistemas e informática de la empresa, tiene las siguientes ventajas:

- Contrata el conocimiento de una empresa y el know how individual de cada trabajador de SPC Net y no SOLO el conocimiento del trabajador que pueda contratar para llevar su gestión informática.
- Nuestro cliente sabe que nuestro negocio nos obliga a estar **TECNOLOGICAMENTE** a la **VANGUARDIA** cosa que a un trabajador propio de sistemas le resulta prácticamente imposible.
- Un trabajador contratado en general utilizará un 40% de su tiempo a la informática (el 20% se perderá en trabajos no programados o que no aportan valor a la empresa) y el resto del tiempo se tendrá que rentabilizar su trabajo en otras áreas de la empresa. SPC Net asegura que las horas que el cliente consume son sólo para el Departamento de sistemas y por tanto la rentabilidad de las horas son de un 100% Las garantías que se establecen en el servicio dan la seguridad al cliente de que el consumo de horas será estable y dimensionado de acuerdo a las necesidades reales de sus sistemas y negocio.



Debido a los Planes de Trabajo establecidos, un cliente con contrato de outsourcing dispone de:

- ◆ Tiempo de respuesta más reducido
- ◆ Menor cantidad de fallos y/o problemas
- ◆ Mayor disponibilidad de sus sistemas (reducción del tiempo medio entre fallos)

## Descripción del servicio

Los principales servicios del Outsourcing Completo son:

- Mantenimiento de Sistemas :
  - Mantenimiento software y hardware de **Servidores** (Windows 2000, 2003, Linux, Unix), **Puestos de trabajo** (todas las plataformas, incluidos Thin Client) y **Electrónica de red**.
  - Control, auditoría y detección de problemas o vulnerabilidades existentes
  - Control de los sistemas, mantenimientos, ampliaciones, etc.
  - Administración de revisiones: Controlando la actualización de versiones, la gestión de revisiones de seguridad etc.
- Gestión de Incidencias donde se determina el plan de actuación frente a incidencias presentadas en el sistema.
- Nuevas implantaciones y acciones de mejora en los sistemas.
- Plan de Seguridad: Definición de la Política de seguridad del cliente interna y externa.
- Instalación y mantenimiento de Centralitas

En función de las necesidades del cliente y, después de la puesta a punto inicial, se diseña un **Plan de Trabajo** por horas adecuado a los requerimientos técnicos de la infraestructura de red y sistemas del cliente.



Para ello se tienen en cuenta las áreas de:

**Mantenimiento correctivo:** SPCnet se encarga de resolver problemas, incidencias que afecten al funcionamiento normal de la empresa a nivel informático una vez producidas las mismas.

**Mantenimiento preventivo:** SPCnet no espera a que la plataforma informática de la empresa falle y comprueba de forma periódica todos los elementos vitales del sistema. Así se reduce el riesgo de futuros fallos. Se realiza de manera periódica (mensual) procurando interferir lo menos posible con el trabajo diario de la empresa.

**Outsourcing de Sistemas:** SPCnet no sólo realiza mantenimiento preventivo y correctivo sino que se convierte en el departamento de informática de la empresa, dando respuesta a cuestiones de seguridad, backup, sistemas, comunicaciones, control de proveedores etc.

Las actuaciones que realiza SPCnet pueden ser a través de:

- **Soporte Telefónico.** Un servicio telefónico que le garantiza ayuda inmediata y permanente para resolver cualquier consulta sobre el sistema en general.
- **Soporte Técnico Remoto.** A través de este sistema, podemos conectarnos a sus ordenadores desde nuestras oficinas con el fin de solucionar los problemas existentes, ahorrando tiempo en desplazamientos y con total garantía de seguridad.
- **Soporte Técnico Presencial.** Nuestros técnicos se desplazan al domicilio del cliente para resolver cualquier tipo de incidencia.