

# SAT – Servicios de Asistencia Técnica

## Servicios continuados de soporte técnico preventivos y correctivos multientorno.

**dinaptica**  
success itc



El mantenimiento de las plataformas de Sistemas de Información y el soporte a los usuarios en las empresas requiere de un esfuerzo y de un coste considerable. Son necesarios técnicos especialistas que no todas las empresas pueden tener en su plantilla de empleados. Deben poseer un alto nivel técnico, un gran conocimiento de las soluciones de la compañía, conjugar diplomacia y comunicación, además de disponer de dotes formativas.

Hoy en día, los servicios dispensados por los departamentos de T. I. son cada vez más críticos, por lo que los tiempos de respuesta requeridos por los usuarios se reducen a la par que crece la exigencia de calidad de servicio. Todo ello hace que las compañías medianas y grandes deban mantener costosas estructuras de soporte de difícil dimensionamiento: infrutilizadas en ocasiones, sobrecargadas en otras. En el otro extremo, las pequeñas compañías sufren la carencia de estos recursos, lo cual acaba afectando a su productividad y competitividad.

Con el objetivo de cubrir estas necesidades, Dinaptica pone a disposición de sus clientes un Servicio de Asistencia Técnica que aúna flexibilidad con coste fijo, acceso local o remoto y una oferta modular para adaptarse a cualquier necesidad.

A partir del conocimiento de las necesidades de su negocio, Dinaptica puede adecuar una solución a su medida para proporcionarle servicios de prevención como la Monitorización y Mantenimiento. Si sus preocupaciones están centradas en la resolución de incidencias, le ofrecemos la tranquilidad de estar cubierto por un servicio correctivo de Asistencia Técnica.

El alcance de las prestaciones puede y debe ajustarse a sus necesidades para, así, llegar a cualquier entorno sea cual sea su problemática. Todo ello bajo el paraguas proporcionado por diferentes opciones de contratación; la tarifa plana, que permite prever el gasto y planificar la inversión, o la contratación por bonos que presta el servicio bajo demanda.

## Módulos

### Módulos básicos:

- Monitorización
- Mantenimiento Preventivo
- Asistencia Técnica

### Módulos opcionales:

- Call Center
- Gestión de Garantías

### Monitorización

- Supervisión de los componentes mediante protocolos estándar de gestión de red (SNMP, RMON, TCP port, ICMP y acceso a servicios)
- Generación autónoma de alertas (24x7)
- Opción de escalado de incidencias al SAT de Dinaptica
- Personalización del Servicio en el proceso de alta
- Reporting periódico del Servicio

### Mantenimiento preventivo

- Verificación periódica del estado de los componentes
- Actualización de parches del sistema y de los servicios críticos
- Revisión de errores y alarmas aparecidos
- Optimización de los recursos disponibles
- Opción de escalado de incidencias al SAT de Dinaptica
- Personalización del Servicio en el proceso de alta
- Reporting periódico del servicio

### Asistencia técnica

- Resolución correctiva de incidencias en entornos de servidor y/o cliente
- Las incidencias y peticiones pueden proceder desde los servicios de Monitorización y/o Mantenimiento Preventivo, o escalados directamente por el cliente
- Consultas del estado de las incidencias disponibles On-line
- Base de datos de conocimiento
- Desplazamientos incluidos
- Contactos y metodología de escalado especificados en el contrato
- Reporting periódico del servicio

## Ventajas

- Continuo
- Orientado al mantenimiento de manera remota e in-situ
- Pensado como una tarifa plana
- Estructurado en módulos y opciones
- Respaldo por contrato
- Adaptable a las necesidades de soporte del cliente
- Para clientes de cualquier tamaño

## ¿Por qué Dinaptica?

- Más de 15 años de experiencia
- Confianza a partir de nuestras referencias
- Equipo con una altísima estabilidad y continuidad
- Independientes de la tecnología
- Conocimiento de la gran empresa y de la PYME
- Metodología contrastada y profesionales expertos en cada área de negocio

**Sabemos que podemos ayudarle**  
**Nos ponemos a su lado en la mejora de su negocio**  
**Nuestra profesionalidad está contrastada**  
**Conocemos el mercado**

**Podemos ser su Socio Tecnológico**



Registered Partner



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner



**CITRIX** partner  
Silver  
Solution Advisor



Symantec Silver Partner

**SNMPc**  
RESELLER



**SONICWALL**  
SILVER SOLUTION PROVIDER

**dinaptica**  
success itc

Buenos Aires, 37-39. 08902 L'Hopitalet de Llobregat.  
Tel. +34 934 335 705 Fax +34 932 966 934  
dinaptica@dinaptica.es www.dinaptica.es