



SERVICIOS DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Centro de Servicios Remotos ¡Deje sus sistemas en nuestras manos!

Muchas organizaciones identifican a las TI como uno de los factores clave para garantizar la sostenibilidad de la ventaja competitiva de su negocio, y en un entorno cambiante, la clave de dicha sostenibilidad pasa por disponer de **procesos flexibles**, que permitan adaptarse rápidamente a los **nuevos requisitos** de negocio. Con esta visión, Bull España proporciona servicios de gestión de infraestructuras TI desde su Centro de Servicios Remotos (CSR), basándose en un modelo optimizado de mejora continua implantado desde su inicio y realimentado con los requisitos de los numerosos clientes que confían su Gestión TI en nuestro CSR. Nuestro modelo de trabajo se basa en el conjunto de mejores prácticas ITIL.

El impacto de las TI en el negocio

Cada vez más, la eficiencia de las operaciones de negocio pasa por garantizar que las TI en las que se apoyan sean fiables y estén disponibles al 100%. La creciente dependencia de nuestras actividades clave de los servicios e infraestructuras TI nos obliga a dedicarle una especial atención a la gestión de dichos activos.

A su vez, la presión por minimizar los costes de dicha gestión obliga a los responsables de TI a prescindir de inversiones internas,

recurriendo a centros expertos que le ayuden a conciliar ambos requisitos.

El posicionamiento de Bull

En Bull España, como perfectos conocedores de esta problemática y basándonos en nuestra experiencia de más de 40 años prestando servicios de gestión TI, ponemos a su disposición el **Centro de Servicios Remotos**, orientado a la prestación de servicios críticos que garanticen en todo momento la adecuación de las infraestructuras TI a sus requisitos de negocio.



El modelo de Servicio del CSR

Basado en el conjunto de mejores prácticas ITIL, el CSR de Bull España gestiona las infraestructuras TI para maximizar las tareas proactivas y así minimizar la necesidad de acometer tareas correctivas de poco valor añadido para su organización.

Operando con una cobertura 7x24, los 365 días del año, el CSR estructura sus servicios en base a un conjunto de procesos estándar, que son adaptados a las particularidades de cada uno de nuestros clientes, utilizando las mejores prácticas en gestión TI, aplicándolas de un modo ágil y efectivo a entornos dispares y heterogéneos.

El conjunto básico de procesos ejecutados de modo recurrente por el CSR garantizan un **"paquete básico de soporte"** consistente en:

- ✓ Monitorización del rendimiento
 - ✓ Resolución de incidencias
 - ✓ Gestión reactiva de Problemas
- Y se puede complementar con **"paquete básico de servicios"** que abarcarían acciones del tipo:
- ✓ Actualizaciones de SW
 - ✓ Backup&restore de configuraciones
 - ✓ Ejecución de procesos bajo demanda

Ambos paquetes disponen de:

- ✓ Control de Acuerdos de Nivel de Servicio
- ✓ Generación de informes periódicos en portal web

Estos dos paquetes básicos ejecutados de modo recurrente por el CSR permiten alcanzar un **"paquete avanzado"** de servicio consistente en:

- ✓ Análisis de tendencias para prevención de incidencias
- ✓ Gestión proactiva de Problemas
- ✓ Análisis de Capacidad
- ✓ Informes sobre impactos de la Capacidad
- ✓ Informe Calidad

Estos servicios, prestados de modo remoto, se complementan con la prestación de servicios presenciales, por parte de consultores expertos en diferentes entornos y plataformas, que le asesorarán en las mejoras adecuadas para una correcta gestión del ciclo de vida de sus infraestructuras TI:

- ✓ Auditoría de sistemas y red
- ✓ Asesoría de cambios

- ✓ Benchmarking
- ✓ Consultoría de procesos ITIL
- ✓ Consultoría de herramientas de terceros
- ✓ Calidad -ISO 20.000

Estos paquetes se ofrecen bajo tres modalidades de cobertura horaria:

- ✓ 7x24
- ✓ Out of Working Hours: de lunes a viernes de 18:00 a 8:00horas y fines de semana completos
- ✓ Working Hours: de lunes a viernes de 8:00 a18:00 horas

El Valor Añadido del CSR

En conjunto, los servicios incluidos en estos paquetes garantizan el aporte de valor gracias a la mejora en la disponibilidad de sus servicios TI, en la anticipación de problemas, y en la gestión de la obsolescencia de su infraestructura. De esta forma, se pueden acometer acciones de mejora optimizando el equilibrio de la curva coste-prestaciones.

Implantación del servicio

La puesta en marcha del servicio del CSR pasa por la realización previa de las siguientes tareas:

- ✓ Análisis de situación inicial
- ✓ Identificación de requisitos del servicio
- ✓ Coordinación de procedimientos del servicio
- ✓ Configuración de accesos remotos
- ✓ Parametrización de plataformas de monitorización (inventario, umbrales)
- ✓ Pruebas de explotación
- ✓ Propuesta de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
- ✓ Propuesta de entregables (informes)

Una vez acordados los niveles de servicio y los entregables esperados (informes), adaptados los procedimientos de operación, configurados los accesos remotos y las plataformas de monitorización y efectuadas las pruebas previas al paso a explotación, estaremos en disposición de iniciar la prestación del Servicio.

A partir de ese momento se establece un período piloto de monitorización de 1 mes (mínimo) durante el cual se realizan los ajustes oportunos, para – finalmente – estabilizar la prestación del servicio en modo recurrente.