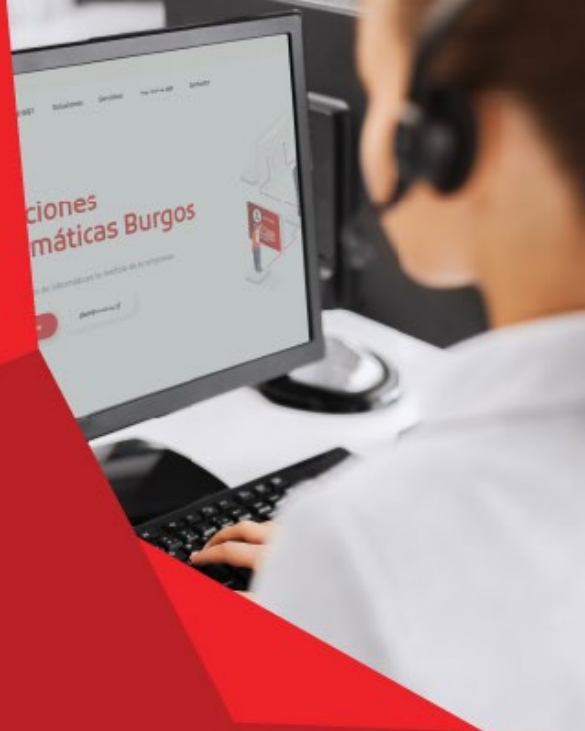


SRU Soporte remoto a usuarios



Contacta con nosotros
947 486 402



SRU Soporte remoto a usuarios

Asistencia técnica para sus usuarios.

El servicio SRU dota a su empresa de la solución definitiva a sus necesidades de mantenimiento de sistemas y soporte a los usuarios. Con el soporte remoto optimizamos el tiempo al resolver incidencias en tiempo real, desde problemas de software hasta mantenimiento diario y actualizaciones de sistemas, todo con la máxima eficiencia y seguridad. Un servicio integral para que se despreocupe de la informática de los usuarios.

Un único paquete compuesto por:



Servicio de RMM gestionado

(Remote Monitoring and Management) con la plataforma **NinjaOne**



Acuerdo de servicios



Soporte remoto a usuarios



**SOLUCIONES
INFORMÁTICAS BURGOS**



947 48 64 02



comercial@sib.es



sib.es



López Bravo 1, Nave 10

Villalonguéjar

09001 Burgos

Introducción

Asistencia ilimitada. Con SRU sus usuarios podrán enviar solicitudes de servicio ilimitadas para atender sus incidencias, SIB las resolverá en remoto en plazos increíblemente cortos y con una respuesta adecuada a sus necesidades.

Para conseguir que sus sistemas funcionen como su empresa necesita, SIB le proveerá de:

-  Asistencia mediante una plataforma de acceso remoto **Teamviewer Tensor Enterprise**, encriptada y privada, mediante la que los técnicos se conectarán de manera segura a sus dispositivos para solucionar los problemas a tiempo.
-  **Una Plataforma RMM NinjaOne** por la que sus equipos permanecerán actualizados, seguros y monitorizados, que minimizará, tanto los incidentes como la pérdida de horas productivas, ejecutará tareas desatendidas fuera de horario y prevendrá futuros incidentes incluso antes de que sucedan.
-  **Un soporte integral a los usuarios** que podrán conectar con el centro de soporte para que se les atienda, sin límite de intervenciones y sin facturas imprevistas. Con un alto porcentaje de resolución en remoto, evitará desplazamientos y pérdidas de tiempo.
-  **Un acuerdo de servicios** que le permitirá acceder a tiempos de respuesta y tarifas especiales para los servicios que necesariamente se deban prestar in situ, para los servicios no incluidos en este plan de soporte, para los trabajos planificados o el despliegue de proyectos.

Servicios incluidos

Servicio RMM gestionado (Ver la hoja de producto)

Acuerdo de servicios (Ver la hoja de producto)

Soporte técnico remoto a usuarios incluyendo:

- ✓ Sistema operativo Windows de sus servidores, ordenadores y portátiles.
- ✓ Configuración del sistema, drivers, wifi, bluetooth.
- ✓ Máquinas y escritorios virtuales.
- ✓ Navegadores Edge y Chrome.
- ✓ Microsoft 365: Teams, Sharepoint, Onedrive, Exchange.
- ✓ Office 365: Word, Excel, Outlook, Powerpoint.
- ✓ Aplicaciones de uso general: Adobe, certificados, gestión de contraseñas.
- ✓ Escritorio remoto, compresores, Ftp, hosting web, servicios de impresión.
- ✓ Antivirus Sophos. Encriptación Bitlocker.
- ✓ Software de comunicaciones IP Avaya, Net2phone y Yeastar.
- ✓ Diagnóstico de problemas hasta la redirección al soporte competente.

Formación, 10 horas al año (20 para contratos con más de 50 usuarios) en formación para los usuarios en el uso de las plataformas y en temas relevantes como seguridad informática o buenas prácticas TI, herramientas como Teams, Sharepoint, Exchange o Power Platform.

Atención telefónica mejorada con un número privado y enrutamiento priorizado de las llamadas al servicio técnico.

Servicios no incluidos

- ⊗ **Reparaciones hardware:** impresoras, portátiles, PCs cliente, puntos de acceso wifi, routers, servidores, electrónica de red y otros equipos.
- ⊗ **Configuración de impresoras de terceros:** escáneres, impresoras a coste por copia, etc.
- ⊗ **Aplicaciones específicas o particulares:** como ERPs, contabilidad, control de presencia, CAD, APPs móviles, contratación y otras propias de su actividad.
- ⊗ **Formateos e instalaciones nuevas de sistema operativo:** con o sin cambio de versión, tanto para equipos nuevos como existentes. Se establece para este servicio una tarifa de 90 minutos de servicio técnico, solo se facturará este concepto, aunque los trabajos superen ese tiempo.
- ⊗ **Soporte sobre antivirus, firewall y copias de seguridad:** En el caso de tener contratados los correspondientes servicios gestionados con SIB, quedará cubierto.
- ⊗ **Móviles y tabletas:** no está incluido el soporte para dispositivos móviles, si estos dispositivos tienen licencia asignada RMM, quedarán cubiertas las tareas propias de este servicio.
- ⊗ **Licencias:** estas deberán ser adquiridas o suscritas por separado con excepción de las de RMM NinjaOne y Teamviewer, ya incluidas en el servicio.

Están excluidos **con carácter general**

- ⊗ **Proyectos**
Diseño e implantación de nuevos proyectos como migraciones, despliegue de herramientas, traslados, instalación de servidores, cambios en la configuración de plataformas.

⊗ Formación

Formación a los usuarios en el uso de la herramientas y sistemas, cursos sobre aplicaciones o plataformas.

⊗ Trabajos planificados

Atención regular por jornadas o medias jornadas, trabajos fuera de horario, asistencia a terceros para despliegues o implantaciones.

Modelo de venta

El servicio SRU, soporte remoto a usuarios, se comercializa por usuario e incluye:



La gestión del servicio para mantener sus equipos cumpliendo un plan de conformidad y política de seguridad.



Un acuerdo de servicios para mejora de la asistencia a los servicios no incluidos.



La asistencia técnica remota a los usuarios para la resolución de incidencias.

Plan **base**

El plan base incluye un usuario y un dispositivo. Los servidores y los dispositivos adicionales solo abonan la licencia RMM y el servicio se cubre con el usuario principal:



Usuario base una licencia y el servicio para un usuario su dispositivo.



MDM: licencia opcional para el control y gestión de dispositivos móviles, smartphones y tabletas.



Dispositivo adicional otros ordenadores o portátiles de un usuario contratado, ordenadores sin usuario asignado, máquinas virtuales, servidores físicos o virtuales.



Dispositivo SNMP: licencia opcional más económica para la gestión de impresoras, switches, routers, dispositivos IoT, etc.

Puede contratar por horas aquellos servicios adicionales que necesite como formación, configuración de automatizaciones específicas, integración con otras plataformas, etc.

Los precios de las licencias se encuentran disponibles en la página web de S.I.B. y nuestro departamento comercial puede cotizar una solicitud en base a la cantidad de usuarios y dispositivos requeridos.

Solicita un presupuesto
sin compromiso



947 486 402



**SOLUCIONES
INFORMÁTICAS BURGOS**

 947 48 64 02

 comercial@sib.es

 sib.es

 López Bravo 1, Nave 10

Villalonquéjar

09001 Burgos