



## CENTRO DE SERVICIOS

El centro de servicios de Open Group pone a su disposición una gran plataforma tecnológica y de recurso humano altamente calificado, dispuesto a monitorear, gestionar, administrar y soportar los componentes, sistemas y servicios pertenecientes a su infraestructura de TI, entre ellos:



Comunicaciones unificadas.



Seguridad Informática



Infraestructura de TI



Sistemas de CCTV-IP.

Estas plataformas podrán contar con los siguientes servicios: **SOPORTE**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**MONITOREO**  
**SERVICIO GESTIONADO**

## SOPORTE

Tiene como principal objetivo garantizar la solución oportuna y eficaz de incidentes que se puedan presentar con su plataforma de TI. Este servicio incluye monitoreo básico, lo cual le garantiza recibir alertas oportunas que le permitirán actuar con prontitud ante posibles fallos en sus sistemas.

Nuestros servicios de soporte los puede contratar en tres modalidades:

5x8

6x8

7x24

## ADMINISTRACIÓN

La modalidad de Servicio Administrado le permite a su empresa alivianar las cargas de trabajo de sus colaboradores, ya que la administración de los servicios antes mencionados se realiza desde nuestro centro de operaciones.

### Algunas características de esta modalidad:



Atención a solicitudes de configuración 5x8.



Sistema de autorización de cambios.



Actualizaciones de firmware dentro del horario de soporte técnico, según disponibilidad del firmware y requerimiento técnico.



Backups de configuración de la plataforma.



Reportes mensuales del uso de los servicios.



NOC: Network Operation Center



SOC: Security Operation Center

## MONITOREO

Nuestro Centro de Servicios cuenta con herramientas de monitoreo en tiempo real que permiten detectar incidentes en el momento que suceden e informar al cliente de manera inmediata en modalidad de 7x24.

Este servicio le permitirá a su empresa responder de manera oportuna ante eventualidades o fallos y de esta manera pueda mantener la continuidad en los servicios.



## SERVICIO GESTIONADO

Contar con un servicio gestionado le permite integrar las modalidades de soporte, monitoreo y administración sobre cualquiera de los productos que su empresa tenga contratados con **Open Group**.

Esta es una excelente opción ya que no es necesario contratar más colaboradores para esta gestión, sus productos estarán en manos de personal altamente calificado y con gran experiencia en el manejo de estos servicios.

**Open Group** cuenta con el recurso humano y tecnológico para la atención a sus clientes a través de:

### Sistema de gestión de tickets: [soporte.opengroups.com](http://soporte.opengroups.com)



un portal Web que le permitirá crear y hacer seguimiento a sus casos de soporte y/o requerimientos de administración.

### Correo Electrónico:



a través de este medio recibirán notificaciones de actualización de sus casos y eventualidades que se presenten durante el monitoreo de sus servicios.

### Call Center:



contamos con una plataforma de IP-PBX donde podrá ser atendido por nuestro personal técnico. A través de este link [www.opengroups.com/contacto](http://www.opengroups.com/contacto) podrá encontrar el teléfono correspondiente de acuerdo a su ciudad.

Ingresando a nuestra pagina Web [www.opengroups.com](http://www.opengroups.com) encontraran el modulo de servicio al cliente a través del cual podrán colocar tickets de soporte, PQRS, visualizar el avance en la implementación de sus proyectos y descargar documentos de interés.