

## Servicios Gestionados Cloud

Te ayudamos a equilibrar la balanza

Departamento de IT + SIA  Transformación Negocio + Calidad + Agilidad

### Punto de partida

La continua transformación de las empresas para adaptarse a los cambios del mercado y cumplir las expectativas de sus clientes, requiere disponer de una **infraestructura IT optimizada y flexible, alineada con sus objetivos de negocio.**

Para garantizar los altos ratios de disponibilidad y los exigentes niveles de calidad de servicio, las áreas de IT deben concentrar sus esfuerzos en atender las actividades de soporte y gestión de los sistemas que sustentan todos los servicios, limitando su tiempo para poner foco en el análisis, definición y ejecución de procesos que apoyen el crecimiento del negocio.

La evolución de la tecnología ofrece un gran potencial transformador a las empresas, ya que permite simplificar la gestión, optimizar la inversión y reducir riesgos, entre otras muchas ventajas, pero implementar y explotar estas plataformas puede suponer un reto importante incluso para los equipos IT más experimentados.

### ¿En qué podemos ayudar?

**SIA**, gracias a sus 30 años de experiencia en el **despliegue, operación, administración y explotación de infraestructuras IT**, es un **aliado perfecto** para acompañar a las empresas en sus proyectos de **transformación digital.**

Nuestra división de *Cloud and Managed Services* ofrece **soluciones globales de alto valor para responder a todo tipo de necesidades**, asegurando el cumplimiento de los ANS más exigentes. Desde servicios de operación de las plataformas TIC de CPD y microinformática, hasta servicios avanzados de consultoría, migración al cloud y automatización de procesos. El equipo está formado por personal altamente cualificado, que cuenta con todas las certificaciones reconocidas en el sector, aportando un alto **Know-How** adquirido fruto de la experiencia y formación permanente.

Desde nuestros centros de Servicios y/o con presencia en las instalaciones del cliente, ofrecemos los siguientes servicios:



#### Administración y explotación IT

- Administración de data center, cloud pública, privada e híbrida.
- Administración de storage y backup.
- Administración de comunicaciones.
- Cumplimiento IT.



#### Monitorización y operación

- Servicios de Operación.
- Monitorización tecnológica y experiencia de usuario.
- Monitorización de indicadores IT y negocio.
- Monitorización de la seguridad.
- Automatización IT.



#### Gestión de la seguridad

- Gestión de plataformas de Firma Electrónica.
- Gestión de plataformas de Gestión de Identidades (GID).
- Gestión de accesos.
- Seguridad gestionada (explotación de plataformas de seguridad: FW, MTA, AV, proxy, SIEM, etc.).

### Y, ¿cómo?

Centrándonos en 4 aspectos principalmente: **transformación, agilidad, negocio y calidad.**

#### Transformación

Colaboramos estrechamente con los clientes en el análisis, definición e implantación de proyectos de transformación, aportando una perspectiva basada en las mejores prácticas en innovación e integrando distintas áreas multidisciplinares de sistemas (on-premise, cloud público, privado e híbrido) para aprovechar las mejores ventajas de cada una o de la interacción entre ellas.

#### Agilidad

Ofrecemos a nuestros clientes mecanismos de monitorización, atención y resolución temprana de incidencias para incrementar los ratios de disponibilidad y continuidad de los servicios, redundando en una mayor satisfacción por parte de los usuarios y clientes finales.

#### Negocio

Analizamos fielmente el negocio de nuestros clientes, valorando tanto los procesos, aplicaciones o sistemas como la complejidad de los mismos, para poder alinearnos perfectamente con sus intereses y establecer, dentro de la estrategia del negocio, la personalización de los sistemas y los servicios de respaldo adecuados, con total garantía y asegurando la máxima disponibilidad de todos los componentes TIC de la empresa.

## Calidad

Nuestro objetivo principal es garantizar que nuestros servicios cumplan las máximas exigencias de calidad a través del seguimiento de ANS y la realización de auditorías periódicas. Garantizamos la eficiencia en la prestación de los servicios, alineados en todo momento con los departamentos IT de nuestros clientes.

## Un camino juntos

Los intereses de nuestros clientes son nuestra prioridad, por eso, trabajamos conjuntamente en los diferentes **niveles de decisión**.

### Nivel estratégico

Definir conjuntamente con el cliente el objetivo estratégico del servicio y la relación/asociación con el negocio. Estableciendo interlocutores, matriz de responsabilidades (RASCI), catálogo de servicios y actividades, prioridades, riesgos, etc.

### Nivel táctico

Establecer las bases que permitirán identificar el grado de cumplimiento de la estrategia definida. Definición y elaboración de cuadros de mando, informes, notificaciones, así como otros mecanismos que analizan los datos asociados al servicio.

### Nivel operativo

Corresponde con la prestación del servicio bajo la estrategia y controles definidos en niveles superiores. Atiende y resuelve la actividad demandada por nuestros clientes, por un equipo humano cualificado para obtener el máximo rendimiento de los sistemas, así como velar por la seguridad y disponibilidad.

## Siempre con el objetivo de mejorar

### Mejora continua

Como parte de nuestro ADN, tenemos siempre el objetivo de llegar a la **excelencia** en la prestación de nuestros servicios. Por ello, empleamos dentro de nuestra metodología una aproximación al "Ciclo de Deming" como pilar en la prestación de nuestros servicios. Los principales aspectos que tratamos van orientados a adoptar **mejoras** tecnológicas, maximizar la **disponibilidad** y **rendimiento** de los servicios y conseguir un nivel alto de **eficiencia** con métodos de automatización e industrialización de actividades.

## Comités de Seguimiento

Como parte de nuestro modelo de servicio, los *Comités de Seguimiento* a diferentes niveles (ejecutivo, de servicio y operativo) permiten que toda propuesta de mejora pueda ser evaluada y consensuada por ambas partes, lo que permite que tanto el cliente como **SIA** trabajen conjuntamente por un objetivo común.

## Y con la máxima transparencia e información

La **transparencia e información** de nuestro modelo de gestión redundan en un incremento de la confianza y, por consiguiente, nuestros clientes nos consideran un proveedor de servicios de garantías, un partner ideal para poder acompañarles en cualquier proceso tecnológico que quieran abordar. Por ello, ofrecemos una **plataforma centralizada de monitorización** para evaluar el desempeño del servicio e impacto en el negocio, donde se muestra información detallada en diferentes **cuadros de mando**:

- **Cumplimiento del ANS:** muestra cada uno de los indicadores del ANS, su grado de cumplimiento y evolución de los objetivos en el tiempo.
- **Volúmenes de actividad:** refleja los datos de incidencias, peticiones, cambios, etc. tratadas en un periodo de tiempo o en modalidad online.
- **Volúmenes de activos gestionados:** especialmente orientado para infraestructuras cloud, para que el cliente sea consciente de los servicios que están consumiendo.

## Nos adaptamos a los cambios de la organización

Nuestra experiencia como partner de IT, nos permite dar respuesta de **máxima calidad** a cualquiera de los cambios que vivan nuestros clientes dentro del ámbito TIC. En **SIA**, como empresa que aboga dentro de sus principios por la **flexibilidad**, somos capaces de reinventarnos durante el ciclo de vida del servicio, para alinearnos con los cambios estratégicos de nuestros clientes, tanto a nivel **IT** como a nivel de **negocio**.

Adicionalmente, apoyamos a nuestros clientes a **gestionar el cambio organizativo**, mediante diferentes actividades que incluyen planes de **formación** para empleados para fomentar el uso y conocimiento de las nuevas herramientas y formas de trabajo.



www.sia.es

Avda. de Europa, 2  
Alcor Plaza - Edificio B  
Parque Oeste Alcorcón  
28922 Alcorcón - Madrid  
Tel.: +34 902 480 580  
Fax: +34 913 077 980

Pallars 99  
planta 4, oficina 41  
08018 Barcelona  
Tel.: +34 902 480 580  
Fax: +34 934 675 830

