

# Servicios Administrados de TI



Garantice la continuidad operativa de sus procesos de negocio al asegurar la disponibilidad, confiabilidad e inteligencia de la infraestructura de TI de su Empresa.

Los sistemas de información son un elemento crítico para el éxito del negocio. La facilidad de uso es una característica indispensable para su rápida adopción entre los empleados, sin embargo, esto hace más compleja la operación para el personal de TI de la Empresa, agregando a esta labor mantener la disponibilidad de los servicios.

En **TELMEX** nos enfocamos en la administración de sus servicios, liberando a las áreas responsables de TI de tareas de gestión complejas y repetitivas, apoyando de esta manera la evolución de las áreas de operaciones en áreas estratégicas de negocio impulsadas por la tecnología.

## Simplificando la Administración de los Servicios de TI

### • Enfoque en servicios de TI

Con personal especialista y procesos enfocados en los servicios de TI, reducimos los tiempos de detección y resolución de fallas en los sistemas que soportan la operación de los clientes.

Gracias a nuestro Centro Integral de Monitoreo y Gestión ITOC, contamos con la capacidad de gestión en todos los elementos de servicio, mejorando la experiencia de los usuarios de sus servicios de TI.

### • Disminución del riesgo

Tenga la tranquilidad de que el grupo de profesionales de **TELMEX**, certificados en las tecnologías más importantes del mercado, se encuentran a su disposición las 24 horas del día los 365 días del año.

### • Obtención de una visión completa

Con los reportes y el portal en línea, tiene información precisa para tomar las decisiones correctas sobre los servicios que soportan los procesos de negocio de su Empresa.

### • Aumento de la productividad

Basado en un enfoque de negocios, los servicios administrados de **TELMEX** reduce los tiempos de inactividad de los sistemas empresariales. A través de procesos de monitoreo y gestión proactiva nos adelantamos a los eventos que impactan a los servicios de TI.

### • Control del presupuesto de TI

Con un esquema de rentas fijas mensuales a través del plazo contratado, mantenga un control total de sus costos de operación.

Elimine los costos ocultos de mantenimiento, soporte, garantías, actualizaciones y renovación tecnológica, en un modelo de servicios administrados. Nosotros nos ocupamos de estos costos para que usted se ocupe de su negocio.



Para mayor información consulte a su Ejecutivo de Cuenta,  
llame al 01 800 123 1212 o visite [telmex.com/it](http://telmex.com/it)

## Cuenta con el respaldo del grupo de profesionales de TELMEX

Los servicios administrados de **TELMEX** se encuentran respaldados por procesos basados en las mejores prácticas, personal certificado disponible 7x24 e infraestructura de clase mundial.



<b>Personal Certificado</b>	CCNA, CCNP, PMP, ITIL Expert, COBIT, HDA, CDSA, CDCP, MCP, MCITP, CISA, CISM, SAP.
<b>Implementadores y Auditores Certificados</b>	ISO 9001, ISO 14000, ISO 27001, ISO 20000-1, ISO 22301, ISO 38500.
<b>Tecnologías Soportadas</b>	Microsoft, Oracle, Red Hat, F5, Cisco, Huawei, Fortinet, Palo Alto, Checkpoint, HP, Alcatel-Lucent, Infoblox, RedHat, Brocade, Radware, Telco, Bluecoat, SAP, SUSE.

## Servicios Administrados TELMEX



### Monitoreo de TI

Monitoreo de servicios de TI, basado en experiencia de usuario con correlación topológica de los elementos que intervienen en el servicio de TI, permitiendo una visión completa del servicio.



### Gestión de Sistemas Operativos

Servicio de administración de incidentes, control de cambios y soporte, relacionados a los eventos y solicitudes generadas en los sistemas operativos empresariales más conocidos como Windows Server, Linux, Unix, HP-UX y Solaris.



### Gestión de Aplicaciones

Gestión de las aplicaciones más comunes de los ambientes empresariales como Bases de Datos, WEB, aplicaciones SAP y ORACLE.



### Gestión de Equipos de Red

Administración de incidentes, control de cambios y soporte a la configuración de los elementos que habilitan los servicios de TI como son Switches, Routers y Balanceadores de carga.



### Gestión de Equipos de Seguridad Lógica

Administración de incidentes, control de cambios, soporte a la configuración y gestión de eventos de seguridad de los equipos de protección de la información como son, firewalls, sistemas de prevención de intrusiones, soluciones de filtrado de contenido, sistemas anti-spam y antivirus de red.



### Servicios de Continuidad de Negocio

Servicios administrados de almacenamiento, respaldo y recuperación de la información de alta disponibilidad, diseñados para mantener la integridad de la información a través de sistemas redundantes de alto rendimiento.

Para mayor información consulte a su Ejecutivo de Cuenta,  
llame al 01 800 123 1212 o visite [telmex.com/it](http://telmex.com/it)