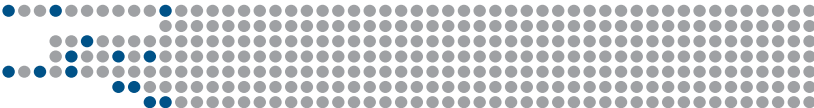
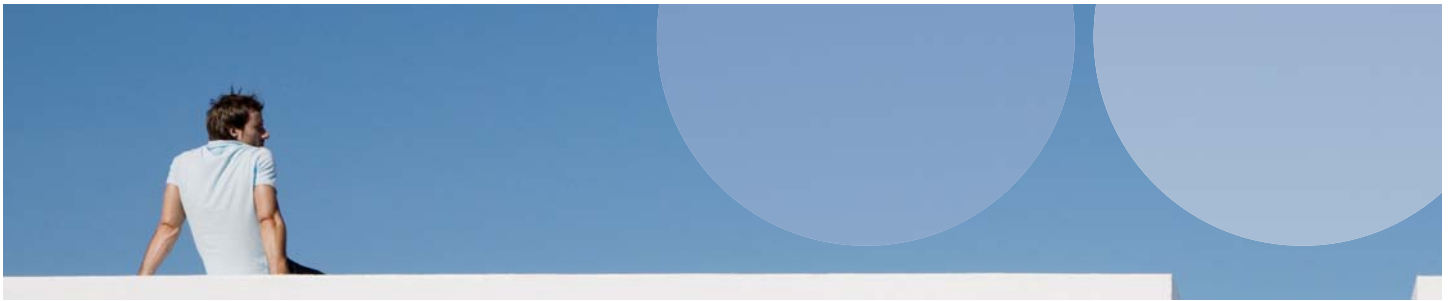


Soluciones de Gestión de Infraestructuras





La infraestructura IT al servicio del negocio

La Gestión de Infraestructura constituye el pilar fundamental de gobierno, para el soporte y administración de las infraestructuras de redes, sistemas y las aplicaciones de negocio. Debemos, por lo tanto, asegurar su completa alineación con los objetivos que el negocio marca a IT, orientados a la capacidad y calidad de servicio, flexibilidad, disponibilidad, permitiendo una gestión dinámica que redunde en eficiencia en costes, prestaciones y funcionalidades.

Nuestro marco de actuación parte, por tanto, de una visión estratégica, en la que asociamos a los objetivos de negocio de la organización, el desarrollo de servicios avanzados de gestión (soporte, administración) y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas (evolución, optimización).

Nuestro marco de trabajo son los servicios de valor añadido, distribuyéndolos en grandes áreas complementarias unas a otras que nos dan un marco de trabajo y metodología, que nos permite ofrecer soporte y mantenimiento IT integral a cualquier organización. Servicios Remotos, Servicios Operación y Técnica de Sistemas, y Servicios de Campo, son los tres bloques que conforma nuestra oferta global.



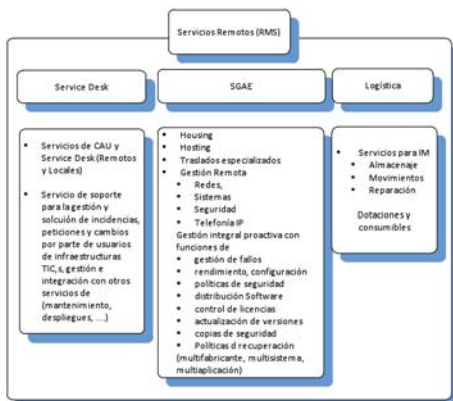
Tecnocom ofrece servicios avanzados de gestión y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas, con las siguientes características:

- Optimizar la eficiencia y disponibilidad para los procesos de negocio.
- Marco de Servicios ITIL y la Plataforma de Calidad con ISO 20000.
- Capacidad y cobertura de Servicio basada en Recursos, Procedimientos y Estándares.
- Compromiso de calidad mediante Acuerdos de Nivel de Servicio.

Nuestro marco de trabajo, nuestra metodología, nuestro conocimiento y nuestra propuesta de valor son nuestra tarjeta de presentación, que está avalada por la experiencia de los más de 5100 profesionales de Tecnocom, y nuestra posición en el negocio de la gestión de infraestructuras de forma histórica, que gracias a una evolución y mejora constante nos permite proporcionar servicios de gestión avanzados y optimización de infraestructuras IT a nuestros clientes, que permitan que la infraestructura esté alineada al negocio, siendo soporte para y por, los objetivos de negocio.

SERVICIOS REMOTOS

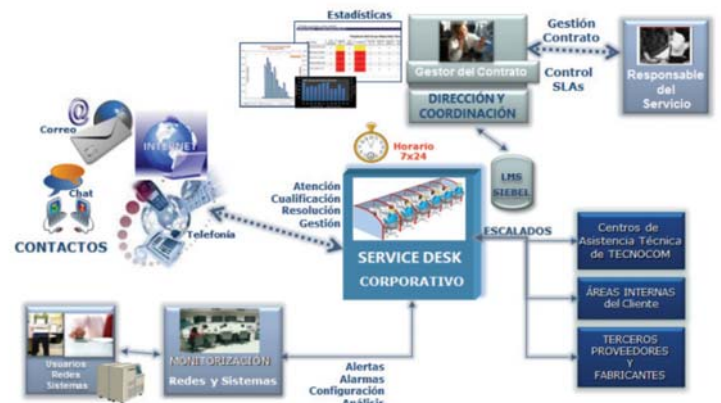
Está dividido en tres grandes áreas, Service Desk, Servicios de Gestión de Alojamiento Especializados y Logística. Que cubren una amplia gama de servicios, tecnologías y necesidades del negocio.



Service Desk

Modelo de servicio basado en ANS en modalidad in-situ y remota, con recursos especializados para el entorno de TI multiplataforma consiguiendo un modelo flexible, escalable y adaptable a las necesidades presentes y futuras del servicio, con el objetivo de optimizar la eficiencia y disponibilidad para los procesos de negocio.

Esta solución ofrece desde un centro de ayuda al usuario, pasando por servicios de asistencia remotos y/o locales, hasta un servicio de soporte para la gestión y solución de incidencias, peticiones y cambios por parte de usuarios de infraestructuras TIC's, gestión e integración con otros servicios (mantenimiento, despliegues, etc...).



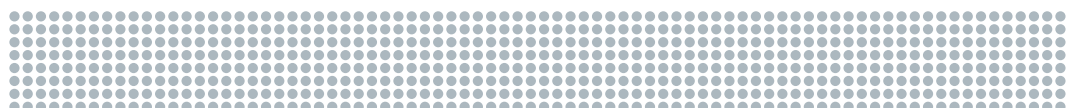
Los puntos clave de desarrollo de esta solución comprenden:

- **Gestión:** de interlocutores con el cliente dentro del Modelo de Relación y Funciones de gestión de procesos definidas en la metodología ITIL.
- **Help Desk:** Punto de contacto de los usuarios, para la atención, registro, documentación y resolución de incidencias. Centro de Help Desk ubicado en las sede de Tecnocom.
- **Primer nivel:** Soporte Técnico Remoto de Nivel 1. Dentro de este grupo se encuentra el perfil de coordinador del Service Desk.
- **Microinformática:** Soporte In Situ Microinformático a oficinas centrales y remotas a delegaciones (incluye soporte por parte de los técnicos de campo de Tecnocom distribuidos por toda España, como manos remotas de los técnicos In Situ del cliente o en el cliente).
- **Logística:** Gestión de Almacenes del cliente (inventarios, stocks, envíos, entradas, salidas...).
- **Sistemas:** Mantener estándar hw/sw. Con gestión de zonas de seguridad y operativas, producción, preproducción, desarrollo, así como mantenimiento de Laboratorios y zonas de homologación HW & SW.
- **Servicio VIP:** Soporte in situ personalizado y avanzado a usuarios VIP.
- **Interlocutor producción:** Asesoramiento y soporte.
- **Seguridad:** Seguridad de la Información, Sistemas Comunicaciones. Control de amenazas y vulnerabilidades.

Servicios de Gestión de Alojamiento y Explotación de Sistemas

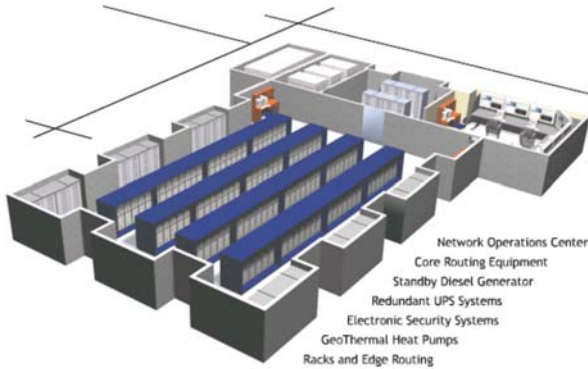
Proporciona servicios avanzados de:

- Housing y Hosting.
 - ✓ Alta disponibilidad y escalabilidad.
 - ✓ Seguridad, fiabilidad y disponibilidad.

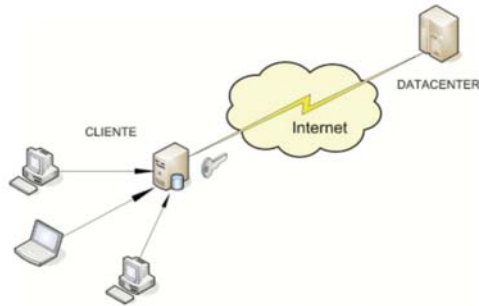




- ✓ Seguridad Física (Control de presencia, Video grabación CTV, Control de acceso en 7x24).
- ✓ Control del Entorno (temperatura, humedad, aire acondicionado, etc.), suministro Eléctrico (UPS y grupo electrógeno y redundancia eléctrica).
- ✓ Conectividad (Lan/wan e internet).
- ✓ Sistema anti-incendio.



- Traslados especializados.
- Gestión Remota de Redes, Sistemas, Seguridad y Telefonía IP.
- Gestión Integral proactiva con funciones de gestión de fallos, rendimiento, configuración, políticas de seguridad, distribución de software, control de licencias, actualización de versiones, copias de seguridad y políticas de recuperación incluyendo fabricantes diversos, sistemas operativos y aplicaciones.



Modelo de servicio basado en ANS en modalidad in-situ y remota, con recursos especializados para el entorno de TI multiplataforma consiguiendo un modelo flexible, escalable y adaptable a las necesidades presentes y futuras del servicio, con el objetivo de optimizar la eficiencia y disponibilidad para los procesos de negocio.

Dentro de los servicios de outsourcing de IT y renovación tecnológica, para los servicios segmento de Hosting & Housing ofrecemos:

- **Alojamiento y sala:** Servicio de alojamiento, que incluye todas las condiciones para dar el servicio, en particular, sistema eléctrico, infraestructura electrónica (pero no servidores), sala, refrigeración, etc. Se provee el espacio acondicionado para alojar todos los sistemas locales del cliente y sus comunicaciones, cumpliendo la normativa del país y las políticas acordadas, asegurando la continuidad del servicio con los planes de Disaster Recovery según los procedimientos.
- **Administración:** Garantizar el buen funcionamiento, capacidad y disponibilidad de los sistemas de HESA en cada momento, implantando los Service Improvement Plan (SIP) que se hayan detectado, realizando tareas de configuración y ajustes en los entornos y sistemas operativos, así como, aplicando las actualizaciones y parches necesarios, según los procedimientos establecidos.

• **Control, Operación y Monitorización:** Incluye el personal especialista necesario para la transición, interlocución y operatividad en la gestión in situ de los sistemas. Este personal realizará el soporte técnico de manos remotas con posibilidades de horario 24x7. El cometido de este grupo debe ser el control y monitorización del buen funcionamiento y disponibilidad de las salas y sistemas del servicio. Realizando todos los controles y monitorizaciones a los procesos acordados, procedimientos de backups y recovery plan según políticas. Siendo pieza fundamental para identificar alertas y poner en marcha los procesos de solución.

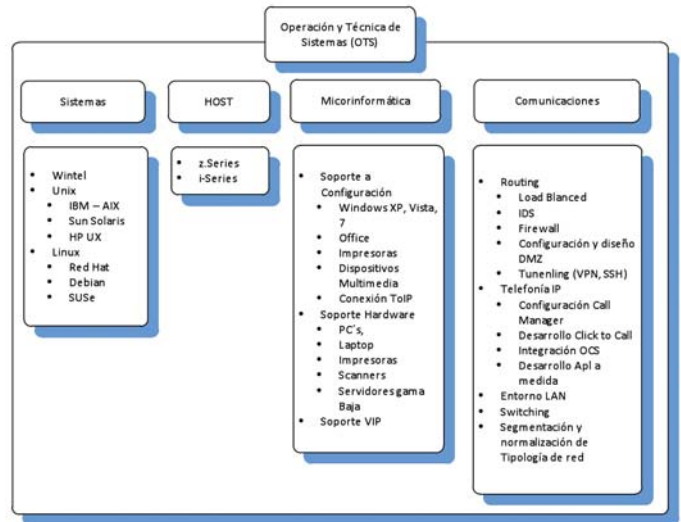
• **Seguridad:** Cada vez más, tanto en políticas corporativas dentro de los clientes, como por las leyes, se requieren una serie de tareas y funciones específicas para cumplir tanto con la seguridad física como lógica.

Tecnocom dispone de un Datacenter. Está estratégicamente situado para disponer de absoluta accesibilidad tanto de medios y personas como de infraestructuras y acceso a conexión de telecomunicaciones. Sus 11.400 m2 se ubican en el área de Madrid, a unos 5 minutos del aeropuerto de Barajas, en el ya conocido Silicon Valley de Madrid. Tecnocom con distintos CPD 's de respaldo en diferentes ubicaciones de la geografía española (Cataluña, Galicia).

OPERACIÓN Y TÉCNICA DE SISTEMAS

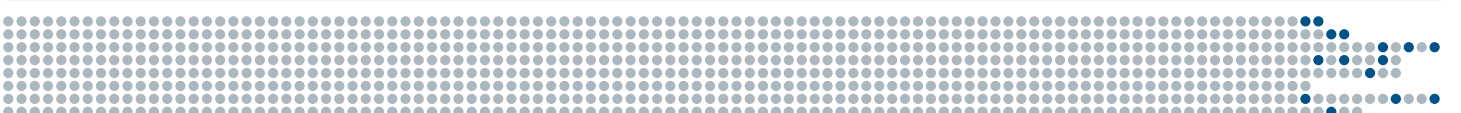
Este bloque ofrece Servicios de Explotación y Operación On-Site de Sistemas, Microinformática y Comunicaciones, dividido por tecnologías que cubren una amplia gama de necesidades que el cliente solicita como apoyo, soporte de su negocio.

- Más de 500 profesionales con valor técnico avanzado.
- Aprox. 65% Licenciados.
- Fuerte Presencia en Latinoamérica.
- Presencia a nivel mundial a través de Getronics Global Alliance.



Contamos con un segmento de especialistas que pueden ofrecer, **Soporte de Segundo Nivel** y **Administración de Sistemas y Comunicaciones**.

Este servicio proporcionará la administración y soporte on-site proactivo y reactivo de forma continuada funcionando en un horario laboral pactado con el cliente los días laborales y mediante guardias para el resto del horario hasta 7x24. Consiste en el soporte técnico para resolución de Incidencias. Interlocución con fabricantes. Tareas de mantenimiento, resolución de incidencias, y cambios sobre los sistemas y comunicaciones del cliente. El objetivo es garantizar la disponibilidad y asegurar el correcto funcionamiento y explotación de la plataforma.



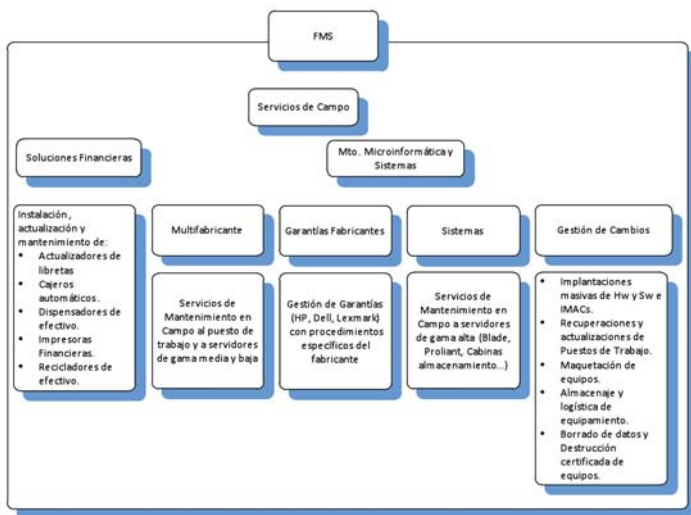


Para ello se pueden marcar objetivos parciales como:

- Evaluar el rendimiento y las prestaciones del sistema actual con el fin de conseguir la máxima productividad y contemplar requisitos futuros.
- Anticipar y resolver problemas que pudiesen afectar al funcionamiento de los sistemas y sus aplicaciones.
- Establecer una supervisión continua de las actividades de administración y gestión con el fin de maximizar el rendimiento y la rentabilidad de los sistemas.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios.

SERVICIOS DE CAMPO

Ofrecemos Servicios de Mantenimiento en Campo al puesto de trabajo y a servidores de gama media y baja con soporte multifabricante y gran distribución geográfica.



Los Servicios de mantenimiento proporcionan las siguientes métricas:

- Stock para la asistencia técnica 6.500.000,00 €.
- Incidencias resueltas al año: 250.000.
- Reparaciones 12.000 anuales (propias de Recicladores y actualizadores y externas).
- Movimientos de consumibles: 450 movimientos de entrada de 9.500 unidades cada entrada y 3.120 salidas.
- Movimientos de reparables: 180.000 al año.

El grupo técnico utiliza para su desarrollo últimas tecnologías y elementos, entre los que destacan: PDAs, GPS, Laptop / Netbooks + 3G y Siebel / SAP, lo que les permite trabajar en tiempo real y con conexión directa a los sistemas.

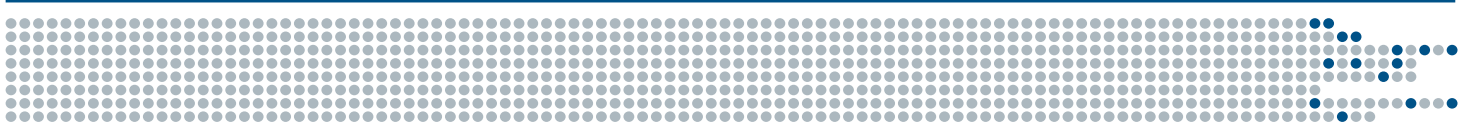
REFERENCIAS

Service Desk (en sede cliente)	Service Desk (en Centros de Soporte de Tecnocom)
<ul style="list-style-type: none"> AXA Winterthur (Barcelona) Bayer (Barcelona) BP Oil (Madrid) Linea Directa Aseguradora (Madrid) Nike (Barcelona) 	<ul style="list-style-type: none"> Adecco ADIF Aldeasa Allianz Banco Sabadell Atlántico BBVA Periféricos Bancarios Caja Duero CEPSA Estaciones de Servicio CEPSA Servicios Centrales Deutsche Bank Fracolona - Caja Madrid Gallina Blanca Star Gobierno Vasco Educación Honeywell Iberia Cards Iberostar Linea Directa (Help Desk Nivel 1) Ministerio de Fomento Organismo de Gestión Tributaria (Generalitat de Cataluña). Real Madrid Registradores de la Propiedad España Renault Serviticket ("la Caixa") Sunplanet Tecnocom Turespaña Yell

SGAE Alojamiento y Operación de Sistemas. Traslados especializados.	SGAE Monitorización, Gestión y Soporte N2 Remoto de Redes, Sistemas, Aplicaciones y Seguridad

OTS Sistemas, Host, Microinformática, Comunicaciones		
ADIF BANCAJA BAYER BBVA (Servicio VIP) CAIXA GALICIA CEPSA COLT TELECOM (Internacional, GWA) DEUTSCHE BANK (Internacional GWA) ENAGÁS	FORD GALLINA BLANCA (Internacional GWA Esp + II) GAS NATURAL GENERALITAT DE VALENCIA ICEX INDITEX (Zara...) INSTITUTO CATALAN DE SALUD Mº FOMENTO R CABLE	REAL MADRID (Servicio VIP) RENFE AVE RENFE CERCANIAS REPESOL SERVIABERTIS TURESPAÑA UNION FENOSA

FMS Multifabricante, Garantías, Sistemas, Gestión de Cambios, SSFF y Mto. Redes		
ADECCO AGENCIA TRIBUTARIA ALMIRALL-PRODESFARMA, S.A. ALLIANZ-RAS, S.A. AXA AYUNTAMIENTO DE MADRID (IAM) BANCA MARCH, S.A. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. BANCO ESPAÑOL DE CREDITO BANCO GUIPUZCOANO BANCO HERRERO BANCO POPULAR BANCO SABADELL-ATLANTICO BANCO SANTANDER BILBAO BIZKAIA KUTXA BP OIL	BT CAIXA DE MANRESA CAIXA D'ESTALVIS I PENSIONS CAIXA MANLLEU CAIXA TARRAGONA CAJA AH.PR.GUADALAJARA CAJA AHORROS DE LA INMACULADA CAJA AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS CAJA CIRCULO CAJA ESPAÑA INVERSIONES CAJA MADRID CAJA RURAL DE GRANADA. CEPSA, S.A. DELL (AXA, BARCLAYS, HONEYWELL) FORD ESPAÑA, S.A. G.C.DEP.ENSENYAMENT Gas Natural UNIÓN FENOSA GENERALITAT DE CATALUNYA GOBIERNO DE CANTABRIA	HEINEKEN ESPAÑA, S.A. HOT TELECOMMUNICATIONS IBERCAJA INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO M. DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES MINISTERIO DE ADMONES. PUBLICAS MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA RENFE REPESOL ROCHE PHARMA TELEFONICA TRIBUNAL DE CUENTAS VODAFONE



Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987. En 2006, Tecnocom inició un proceso Corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

Tecnocom es una de las cinco primeras empresas del sector de la tecnología de la información en España [alrededor de 400 millones de euros de ingresos] con una amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico, como medios de pago bancarios o sistemas de automatización.

Su presencia regional incluye España, Portugal y América Latina [Chile, Colombia, México, Perú, Brasil, Costa Rica y República Dominicana]. Esto hace que Tecnocom tenga una amplia oferta tecnológica y de soluciones de negocio [AMS, IMS, Consultoría de Negocio, BPO, Outsourcing, Servicios gestionados, Redes y la Integración de Sistemas] que cubre todos los sectores de ámbito público y Privado [Banca, Seguros, Industria, Telecomunicaciones, Medios de comunicación y la Administración Pública]. Entre sus clientes figuran 23 de las 35 Empresas de IBEX 35 y 60 de las 100 primeras empresas de España.

En marzo de 2009 Tecnocom firma una Alianza Estratégica [Getronics Workspace Alliance - GWA] con B.V. Getronics Internacional (socio industrial y accionista de empresa que posee el 11% de la capital). Esta alianza permite a Tecnocom ofrecer una alternativa fiable para el servicio de externalización del puesto de trabajo en todo el mundo.

Tecnocom

c/Josefa Valcárcel, 26
 Edif. Merrimack III
 28027 - Madrid - España
 Tel.: + 34 91 325 33 00
 + 34 901 900 900
 Fax: +34 91 754 50 77
www.tecnocom.es