

Mesa de Servicios TI Cross 360

La mejor manera de REFORZAR TU EQUIPO TI,
fuera de horario y/o tareas repetitivas.



www.BS2.cl

¿En que te ayuda y beneficia Mesa de Servicios TI Cross 360?



Eficiencia Remota:

La Mesa de Servicios TI solo realiza tareas remotas – el servicio considera asesoría para habilitar de manera segura, los accesos cuando el cliente no cuente con las configuraciones necesarias ya implementadas.



24/7 a tu alcance:

El servicio opera en modalidad 24x7 pasiva; con operadores disponibles inmediatamente en horario laboral y con atención stand-by fuera de este.



Soporte Nivel 1 y 2:

Solo se consideran tareas de **nivel 1** (configuraciones básicas e individuales, instalaciones simples) y **nivel 2** (configuraciones de sistema, actualizaciones y restauraciones).



Tickets mensuales:

Se considera una capacidad inicial de **200 tareas** en total ejecutadas al mes. Existirá una tarifa por tarea adicional en caso de que, el cliente, requiera puntualmente una mayor capacidad.





Las tareas que la Mesa de Servicios TI puede realizar se dividen en 5 grandes categorías:



Gestión de accesos:

Implementación de medidas de seguridad y la adopción de políticas y controles para gestionar y regular, quién tiene acceso a los sistemas, aplicaciones y datos en la mesa de atención de TI.



Sistemas operativos:

Asistencia con el mantenimiento y soluciones a problemas relacionados con el funcionamiento de los sistemas operativos utilizados.



Bases de datos:

Asistencia con el mantenimiento y soluciones a problemas relacionados con el diseño, implementación, administración y uso de las bases de datos utilizadas en sistemas empresariales, aplicaciones y servicios.



Virtualización:

Actividades y servicios relacionados con el soporte técnico, la gestión y la resolución de problemas relacionados con la tecnología de virtualización utilizada en un entorno de tecnología de la información.



Monitoreo:

Implementación, revisión y mantenimiento de herramientas de monitoreo de sistemas tecnológicos.
No considera el servicio de monitoreo como tal.

Otras características del servicio



Existe una lista exhaustiva de tareas cubiertas por el servicio (catálogo de tareas), clasificadas por categoría y por nivel.



Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) que se ofrecen a los clientes, están determinados tarea a tarea, y se especifican en el Anexo I de esta presentación.

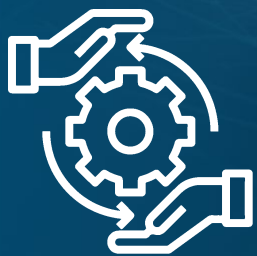


En aquellos casos en que la duración de la tarea sea especialmente variable, así como en aquellos donde se acuerde realizar tareas que no están contempladas en el catálogo de tareas, se acordará de manera puntual con el cliente.



Para la respuesta inicial, se ofrece un SLA de 15 minutos en horario laboral y de 60 minutos durante el turno stand-by de la Mesa de Servicios TI.





Flujo de Solicitud

Cómo te apoyamos con tus proyectos
y tareas de alta demanda



www.BS2.cl



Mesa de Servicios TI Cross 360

Flujo de Solicitud

El cliente podrá enviar una solicitud a la Mesa de Servicios TI a través del siguiente medio:

Correo electrónico: **msti@bs2.cl**

A considerar

A futuro, podrán abrirse otros medios, como un sistema de tickets. Esto dependerá de las condiciones técnicas y la evaluación de la receptividad de los clientes a esta opción.



Mesa de Servicios TI Cross 360

Flujo de Solicitud

Cuando la solicitud sea de naturaleza clara y conocida (ej.: **“se requiere actualizar 5 servidores”**), la determinación será inmediata. Para ello, el catálogo de tareas cubiertas por la **Mesa de Servicios TI** siempre será conocido, actualizado y publicado a los clientes.

Cuando no sea posible determinar inmediatamente el alcance, por tratarse de una solicitud muy particular, se considerarán 3 tareas iniciales (**revisión/verificación, análisis y diagnóstico**), luego de las cuales se ejecutarán las tareas operacionales que se determinen, siempre con la aprobación final del cliente.

Otras características del servicio

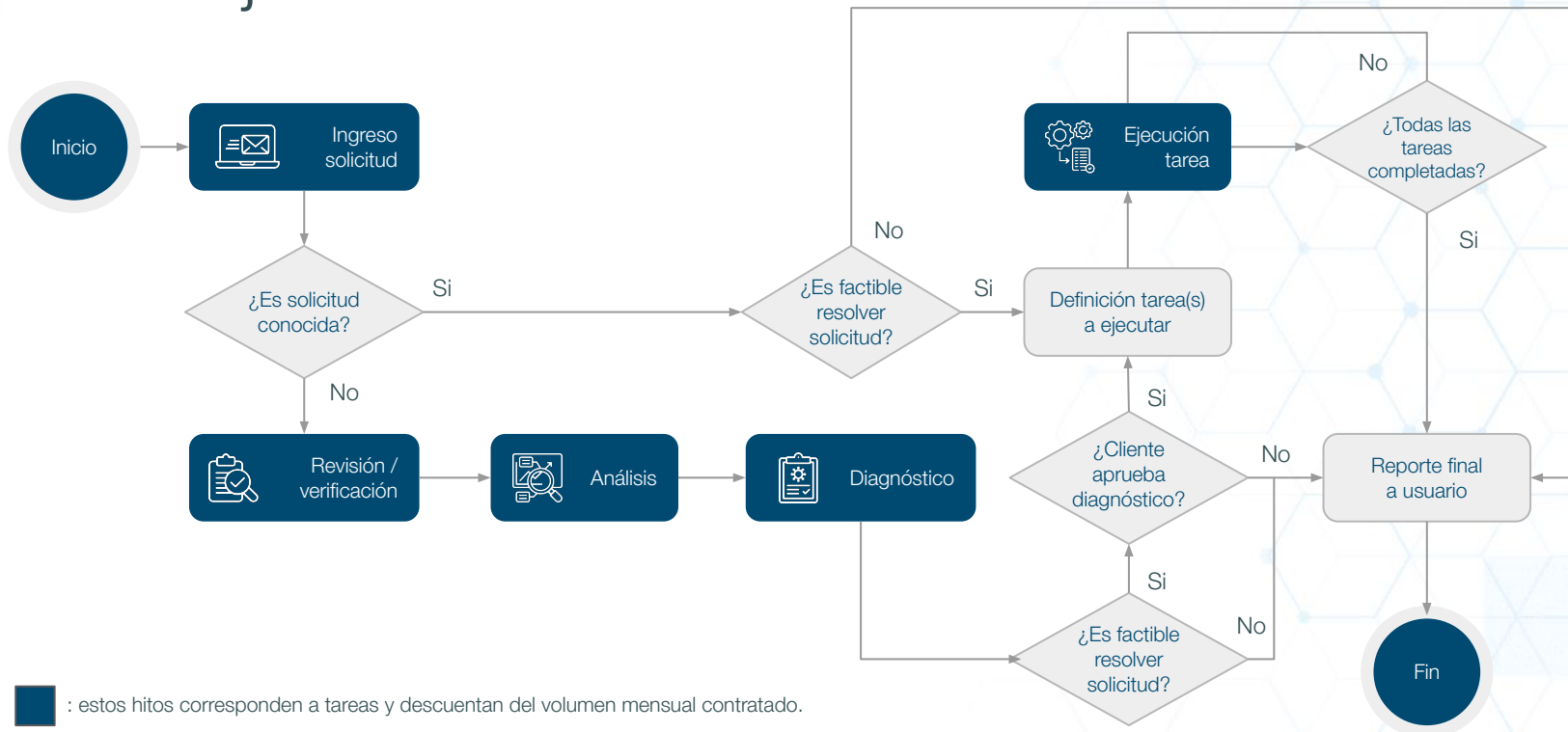
Cada solicitud de un cliente deberá convertirse en una lista de una o más tareas de soporte. Para ello, se consideran 2 casos:

En el segundo caso mencionado, BS2 se reserva el derecho de determinar que la resolución de la solicitud requiere tareas no consideradas en el catálogo de tareas definido para la Mesa de Servicios TI. En este caso, el análisis técnico incluirá determinar si es posible extender la cobertura a dichas tareas o si escapa del alcance del servicio.

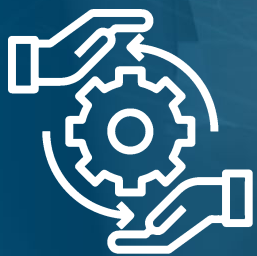


Mesa de Servicios TI Cross 360

Flujo de Solicitud



 : estos hitos corresponden a tareas y descuentan del volumen mensual contratado.



Anexos

Cómo te apoyamos con tus proyectos
y tareas de alta demanda



www.BS2.cl



Mesa de Servicios TI Cross 360

Gestión de Accesos

Servicio	Categoría	Actividad	Nivel	SLA
Gestión de Accesos	Explotación	Crear cuentas	N1	20m
Gestión de Accesos	Explotación	Desbloquear cuentas	N1	20m
Gestión de Accesos	Explotación	Crear Accesos	N1	30m
Gestión de Accesos	Configuración	Creación de Active Directory	N2	1h
Gestión de Accesos	Configuración	Creación de GPO	N2	30m
Gestión de Accesos	Revisión	Control de Inventarios de Hardware	N1	20m
Gestión de Accesos	Explotación	Accesos a carpetas	N1	20m
Gestión de Accesos	Explotación	Creación de cuentas de Correos	N1	20m



Mesa de Servicios TI Cross 360

Sistemas Operativos

Servicio	Categoría	Actividad	Nivel	SLA
Sistema Operativos	Instalación	Instalación de Sistema Operativo	N1	1h
Sistema Operativos	Configuración	Actualización o parchado de Sistema Operativo	N1	1h
Sistema Operativos	Revisión	Revisión de Sistema Operativo	N1	1h
Sistema Operativos	Configuración	Migración de Sistema Operativo	N2	3h
Sistema Operativos	Configuración	Restauración de Sistema Operativo	N2	2h
Sistema Operativos	Explotación	Gestionar los permisos y seguridad de los accesos al servidor	N1	30m
Sistema Operativos	Configuración	Aplicación de los parches liberados por el fabricante	N2	1h
Sistema Operativos	Revisión	Gestionar los incidentes y problemas relacionados con el sistema operativo	N1	30m
Sistema Operativos	Revisión	Escalar los incidentes relacionadas con fallas en los componentes de los servidores al proveedor correspondiente	N1	10m
Sistema Operativos	Revisión	Informar el desempeño respecto a los niveles de servicio	N1	1h
Sistema Operativos	Revisión	Mantener la documentación para todos los parámetros de las configuraciones del sistema operativo	N1	30m
Sistema Operativos	Revisión	Realizar análisis de capacidades para ver la necesidad de crecimiento de la configuración	N2	1h
Sistema Operativos	Revisión	Revisión y gestión del espacio en disco duro del servidor	N1	1h
Sistema Operativos	Revisión	Definir los requerimientos de autorización para usuarios, roles, privilegios, etc.	N2	30m



Mesa de Servicios TI Cross 360

Bases de datos

Servicio	Categoría	Actividad	Nivel	SLA
Base de datos	Instalación	Instalación de base de datos	N1	1h
Base de datos	Configuración	Actualización de base de datos	N2	1h
Base de datos	Revisión	Monitoreo de estado de salud de base de datos (espacio físico)	N1	20m
Base de datos	Explotación	Creación de índices de base de datos	N1	30m
Base de datos	Explotación	Creación de accesos a base de datos	N1	20m
Base de datos	Configuración	Ejecutar script de base de datos	N2	1h



Mesa de Servicios TI Cross 360

Virtualización

Servicio	Categoría	Actividad	Nivel	SLA
Virtualización	Instalación	Instalación de virtualizador	N1	1h
Virtualización	Explotación	Creación de nuevas máquinas	N1	30m
Virtualización	Configuración	Actualización de virtualizador	N2	1h
Virtualización	Configuración	Migración de máquina virtual	N2	Depende tamaño
Virtualización	Configuración	Restauración de máquina virtual	N2	Depende tamaño
Virtualización	Explotación	Respaldo de máquina virtual	N1	Depende tamaño
Virtualización	Revisión	Gestionar y reportar licencia de los hosts	N1	30m
Virtualización	Configuración	Configurar los recursos de la máquina	N2	30m
Virtualización	Explotación	Subir máquinas virtuales	N1	20m
Virtualización	Revisión	Levantamiento de diagnóstico de fallas	N1	1h
Virtualización	Revisión	Mantener el estado de salud del hardware de máquina virtual	N1	30m
Virtualización	Explotación	Bajar máquinas virtuales	N1	20m



Mesa de Servicios TI Cross 360

Monitoreo



Servicio	Categoría	Actividad	Nivel	SLA
Monitoreo	Revisión	Revisión de estado de salud	N1	30m
Monitoreo	Revisión	Revisión de Paneles	N1	30m
Monitoreo	Revisión	Revisión de servidores	N1	30m
Monitoreo	Revisión	Chequeo preventivo	N1	1h
Monitoreo	Revisión	Definir los componentes y variables a ser monitoreados	N2	1h
Monitoreo	Revisión	Implementar y proponer umbrales que se deben monitorear	N2	1h
Monitoreo	Revisión	Proporcionar monitoreo, solución de problemas, reparación y escalamiento de incidentes para los componentes monitoreados	N1	1h
Monitoreo	Revisión	Generar informes de servicios periódicos presentando el comportamiento	N1	2h



Casos de Éxito

Mesa de Servicios TI Cross 360, demostrando el valor que entrega a sus clientes



www.BS2.cl

Caso de Éxito



Problemática

Año 2023, Gerencia de Ciberseguridad Cliente Bancario

El equipo de ciberseguridad se enfrenta a un desafío monumental: 350 servidores, cada uno con diferentes parches de seguridad, presentan sistemas obsoletos que ya no son capaces de proporcionar una defensa adecuada.

Esta dispersión y falta de uniformidad en las medidas de seguridad ha llevado al equipo a una situación crítica, donde el riesgo de vulnerabilidades crece y la necesidad de una solución efectiva es urgente.



Solución

Instalación del agente de seguridad CORTEX para una defensa robusta y monitoreo centralizado, mejorando la eficiencia y cumpliendo con los estándares normativos.



Logros

1) Instalación Efectiva:



Cada actualización se realizó con la máxima atención al detalle, garantizando la integridad y el rendimiento de los sistemas.

2) Operatividad ininterrumpida



3) Comunicación y adaptabilidad



Se garantizó que cada actualización se alinea con las expectativas y necesidades del banco.

Equipo propuesto

- Líder de proyecto
- Ingeniero de soluciones

Equipo desarrollo

Jefe de Proyecto



Coordinación de actividades

Comunicación efectiva

Supervisión cumplimiento objetivos



Stakeholder Banco

Coordinación según disponibilidad

Ingeniero de soluciones



Instalación de Software



Owners Servidores

Roadmap

Evaluación inicial infraestructura

Desarrollo Plan de acción

Coordinación con cliente

Actualización de agente

Monitoreo y feedback

1. Categorización de Servidores
2. Identificación de Owners
3. Programa de actualización

1. Reuniones semanales de coordinación

1. Desinstalación de agente actual
2. Instalación de agente CORTEX

1. Vigilancia continua para ajustes necesarios



Mesa de Servicios TI Cross 360

4 Pasos para contar con el mejor soporte TI



Paso 1:

¿Se te presentó un problema en tu proyecto o en tu empresa?



Paso 2:

Contáctanos a sales@BS2.cl o al número de Whatsapp: +56 9 74791091



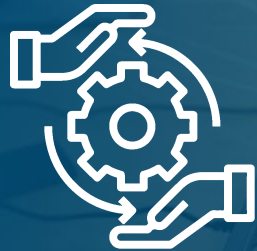
Paso 3:

Generamos una reunión de análisis en conjunto.



Paso 4:

Implementación del servicio y solución de tu problema.



Mesa de Servicios TI Cross 360

La mejor manera de REFORZAR TU EQUIPO TI,
fuera de horario y/o tareas repetitivas.



www.BS2.cl

Caso de Éxito

Problemática



Día a día, las empresas y corporaciones enfrentan una serie de desafíos que pueden comprometer su operatividad. Reuniones, procesos internos, imprevistos y emergencias pueden desviar la atención y la energía de los equipos, resultando en retrasos en las entregas o incluso incumplimientos.

Solución



Presentamos la Mesa de Servicios TI Cross 360 de BS2. Un servicio de apoyo técnico disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 100% remoto y diseñado para encajar y mantener tu empresa, industria o corporación en pleno funcionamiento.

Nos adaptamos a la operatividad de tu empresa para potenciar y reforzar los procesos que requieren atención especial. Algunos de nuestros servicios incluyen:

Gestión de accesos

Sistemas operativos

Bases de datos

Virtualización

Monitoreo

Acceder a la Mesa de Servicios TI Cross 360, es simple:

1

Si te enfrentas a un problema en tu proyecto, contáctanos a través de nuestro formulario de contacto o simplemente utiliza el botón de WhatsApp.

2

Generamos una reunión de análisis en conjunto para entender tus necesidades específicas.

3

Luego, trabajamos en las soluciones a tus problemas.



Ventajas



Rápida solución de incidentes



Soporte y atención personalizada



Grupo de operadores y especialistas a disposición



Apoyo en la resolución de antecedentes, requerimientos y proyectos especiales



Permite a nuestros clientes enfocarse en sus negocios



Aumenta la satisfacción de usuarios internos y externos de ti de tu organización



Medición constante de indicadores para la mejora continua



Evolución de servicios en conjunto con el cliente

Caso de Éxito



Usuario se contacta a MSTI por los canales autorizados



Validación de los datos, identificación del usuario y creación del ticket



Análisis del requerimiento / Incidente



Reunión con el cliente



Resolución del requerimiento:

1er Nivel: Resolutor

2er Nivel: Especialista

3er Nivel:
Áreas resolutoras



Proceso de validación



Validación y cierre de ticket en el sistema

Ventajas



Rápida solución de incidentes



Grupo de operadores y especialistas a disposición



Soporte y atención personalizada



Apoyo en la resolución de antecedentes, requerimientos y proyectos especiales

Oportunidades



Permite a nuestros clientes enfocarse en sus negocios



Medición constante de indicadores para la mejora continua



Aumenta la satisfacción de usuarios internos y externos de ti de tu organización



Evolución de servicios en conjunto con el cliente