



Servicio: Mantenimiento integral

Objetivos

- Trabajar de forma proactiva, anticipándose a los problemas coordinadamente.
- Mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el cliente.
- Manejar un histórico de problemas para conocerlos a fondo y aplicar siempre las mismas soluciones de forma rápida y eficaz.
- Que el cliente focalice sus esfuerzos en su negocio, externalizando los servicios TIC e infraestructuras afines, que al fin y al cabo deben ser el medio y no el fin de sus esfuerzos.
- Facilitar la adaptación del cliente a los cambios a los que tenga que hacer frente en el desarrollo de su negocio.
- Control de los tiempos de atención y resolución, comprometiéndose a ciertos acuerdos de nivel de servicio (SLAs) que permitan medir la productividad del cliente así como tener conocimiento del estado en el que se encuentra.
- Mejorar en la información de gestión y en su coordinación.
- Mejorar la utilización del personal técnico, evitando constantes interrupciones en su trabajo, y buscando una mayor eficiencia en el negocio.
- Eliminar pérdidas o errores en las respuestas a incidencias.
- Mejorar la satisfacción del usuario final.

Alcance del Servicio

EPMTIC ofrece a sus clientes todo un equipo humano altamente cualificado y especializado en soporte y mantenimiento de infraestructuras TIC y afines a éstas.

Mejorando día a día su dilatada experiencia, EPMTIC prosigue afinando el conjunto de sus servicios de Mantenimiento logrando:

- Atender y registrar las incidencias de las infraestructuras del cliente.
- Hacer seguimiento y comunicar el estado de las incidencias.
- Resolver las incidencias con soluciones eficientes, rápidas y de gran calidad técnica.
- Elaborar informes de incidencias entregados periódicamente.
- Ser garantía fiable de cumplimiento de tiempos de atención, resolución y sustitución de equipamiento.
- Que el cliente focalice sus esfuerzos en su negocio, externalizando los servicios de soporte de las infraestructuras.

El conjunto de los servicios de Mantenimiento Integral de EPMTIC permite flexibilizar la solución propuesta a las necesidades de cada uno de sus clientes. Estos servicios cuentan con un amplio espectro de posibilidades y parámetros ajustables a éstas. Los distintos servicios que puede ofrecer EPMTIC referentes al Mantenimiento quedan resumidos en los siguientes puntos:

- **Mantenimiento Proactivo:** que monitoriza los sistemas del cliente midiendo unos parámetros previamente definidos de manera conjunta y genera alarmas que nos permiten anticiparnos a los problemas.
- **Mantenimiento Preventivo:** permite detectar fallos antes de que estos sucedan, disminuir la gravedad de los fallos que pudieran ocurrir, aumentar la vida útil de equipos, disminuir el coste de las reparaciones, o detectar puntos débiles en la instalación. Este servicio se ofrece mediante un número de visitas determinadas al año y un plan de inspección:
 - Revisión de la instalación bajo unos parámetros definidos en base a experiencia y previamente concertado con el cliente.
 - Periodicidad definida.
 - Generación de informes.
- **Mantenimiento Correctivo:** tiene en cuenta las acciones de reparación de daños causados por deterioros normales del uso de los sistemas o por acciones extrañas o imprevistas.
 - SLA definido.
 - Soporte de 1er, 2º y 3er nivel.
 - Interlocución con ingeniería del fabricante.
- **Mantenimiento Evolutivo:** sirve para actuar ante cambios solicitados por el cliente con un pago anticipado a precio preferencial.
 - Formato paquete de horas para actuaciones de evolución en la red.

Para más información, contacte con nosotros en info@epmtic.es