

# Servicios de Soporte al Cliente

Nuestros servicios de soporte al cliente se dividen en dos grupos:

- **Servicios de Mantenimiento Azure**

- **Asistencia técnica o resolución de incidentes**



## Servicios de Mantenimiento Azure

### • **Mantenimiento Servicios Azure**

- Administración de la Suscripción.
- Revisión del estado de salud general en Azure.
- Reportes de Actividad y experiencia.
- Reportes de Mejores Prácticas.
- Recomendaciones.
- Escalar y reducir verticalmente entornos de desarrollo.

## Servicios de Mantenimiento Azure

### • Soporte Servicios Azure

Hacemos el soporte con apoyo del fabricante (Microsoft) utilizando los servicios de Ticket de atención. Si el cliente desea que Manapro realice el requerimiento, realizamos la evaluación y dimensionamiento.

- Soporte en Caso de Caídas de Servicio de la Suscripción Azure de los servicios contratados.
- Seguridad Básica en la Suscripción Azure.
- Problemas de Acceso a la Suscripción de Azure.
- Creación de Usuarios en la Suscripción de Azure.
- Cambios Generales de la IP de VPN Gateway de la Suscripción Azure.



## Asistencia técnica o resolución de incidentes

### Mantenimiento estaciones de trabajo

Brinda soporte a usuarios finales para la gestión de mantenimiento y corrección de fallas en las estaciones de trabajo.

- Levantamiento de Inventario de Usuarios, Equipos y Software inicial.
- Instalación y Configuración del Sistema Operativo.
- Instalación de drivers y aplicaciones relacionadas al hardware.
- Instalación de Sistemas Antivirus, Antispyware y antimalware. (\*)
- Diagnóstico de Disco Duros averiados.
- Optimización del Software y Hardware para mejorar el rendimiento del PC. (\*)
- Actualización y mantenimiento del Sistema Operativo y herramientas de escritorio.
- Mudanza de equipos y periféricos.
- Monitoreo de comportamiento de Backups y replicación.
- Asesoría en la mejora o ampliación de infraestructura y en la compra de equipos nuevos.
- Revisión y Análisis de fallas de los equipos.  
Incorporación de equipos nuevos.

## Asistencia técnica o resolución de incidentes

### Mantenimiento de Servidores

Este servicio brinda soporte a los servidores desplegados en la infraestructura local o nube.

- Para crear la arquitectura y diseñar una plataforma nube o híbrida.
- Automatización de tareas de mantenimiento.
- Gestión de actualizaciones de Servidor.
- Revisión de logs y visor de eventos del servidor.
- Ofrecer un plan de Backup y restauración del servidor o servidores administrados.
- Aplicación de Upgrade de Antivirus.
- Recomendaciones de configuraciones redundantes.
- Fallas de acceso a los servidores.
- Inclusión de nuevos usuarios al dominio.
- Aprovisionamiento del Servidor.
- Creación de políticas de conexión y navegación.
- Gestión de la plataforma virtualizada.
- Configuración de Windows Server Backups.
- Configuración y mantenimiento de DNS.
- Configuración de DHCP y Active Directory en ambiente Windows.
- Administración de Active Directory.

## Asistencia técnica o resolución de incidentes

### ● **Mantenimiento de Base de Datos**

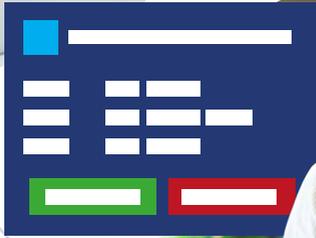
Brinda soporte a los servidores de base de datos desplegados en la infraestructura local o cloud, para:

- Activación y gestión de un sistema de Backup para enfrentar cualquier tipo de pérdida de información.
- Implementación y recuperación de respaldos.
- Gestión y mantenimiento de recuperación de datos.
- Administración de servicio de respaldo hospedado en la nube.
- Tipos de Copias de Seguridad: Completas o Backup, de seguridad diferencial, de seguridad incremental y Copia de seguridad espejo.
- Planificación de actividades para implementación de servicios de seguridad.
- Actividades para restaurar algún tipo de información en el caso de una pérdida eventual de datos.
- Gestión de los servicios de Seguridad implementados.
- Gestion de Logs.
- Análisis de Performance.

## Asistencia técnica o resolución de incidentes

### Soporte Microsoft 365

Brinda servicios de despliegue, configuración, migración y resolución de fallas a los productos desplegados en Office 365 por Manapro Consultores, no incluye nuevos servicios no descritos en el acuerdo.



● **Asistencia técnica o resolución de incidentes**

● **Bolsa de horas**

Plan amplio de servicios para el mantenimiento, soporte y despliegue de productos en Azure y Office 365.





# Manapro

Av. La Estancia, Centro Ciudad Comercial Tamanaco (CCCT), Torre C, Piso 7, Oficina 740.  
Chuao, Caracas. Móvil: 0412 273 63 82 E-mail: info@manapro.com



Manapro Consultores CA



Manapro



manapr\_consultores



Manapro Consultores