

SERVICIOS PARA LAS OPERACIONES ESENCIALES

MAXIMICE EL VALOR DE SU
ECOSISTEMA TECNOLÓGICO

DOCUMENTO TÉCNICO



MOTOROLA SOLUTIONS

CONTENIDO

RESUMEN

PÁGINAS 2 - 3

TENDENCIAS Y FACTORES DE ÉXITO

PÁGINAS 4 - 5

PROVEEDOR DE SERVICIOS CONFIABLE

PÁGINAS 6 - 7

CAPACIDADES DE SERVICIO

PÁGINAS 8 - 10

ENTREGA DE SERVICIOS

PÁGINAS 11 - 13

MODELOS DE CONSUMO DE SERVICIOS

PÁGINAS 14

PORTAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

PÁGINA 14

EXPERIENCIA Y PRESENCIA GLOBAL

PÁGINAS 15 - 16

Para las agencias de seguridad pública que tienen la tarea de gestionar operaciones esenciales, es vital garantizar el mejor rendimiento de sus sistemas. La administración eficiente y económica de un ecosistema tecnológico en constante evolución es compleja y requiere del conjunto idóneo de pericia y herramientas.



LIDIAR CON LA COMPLEJIDAD ES UNA TAREA DE 24/7/365

Muchas de las comunicaciones tradicionales y sistemas esenciales están haciendo una transición de centrarse en hardware a hacerlo en el software, expandiendo la huella de las TI más allá de donde había estado hace unos años. Adicionalmente, las agencias de seguridad pública han sufrido una infusión rápida de tecnologías nuevas, tales como cámaras corporales, plataformas de software nuevas y analítica de video.

Las organizaciones arrastran sistemas obsoletos y anticuados y recursos de TI insuficientes, incluyendo en lo referente a personal y presupuesto. 40% de las computadoras de una agencia podrían tener más de siete años y ejecutar software de hace décadas.¹

En conjunto, las agencias están luchando con una creciente complejidad tecnológica, sin tener los medios para administrarla adecuadamente. Los desafíos para las organizaciones de seguridad pública que intentan mantener el paso no hacen más que aumentar.

Desastres naturales. Terrorismo. Ataques cibernéticos. Tan solo en el 2018, hubieron 315 desastres naturales a nivel global que significaron en conjunto miles de millones de dólares daños.² Tan solo en un huracán reciente, Motorola Solutions contabilizó 500,000 eventos de sistema en 48 horas desde los sistemas de seguridad pública de nuestros clientes que estuvieron en la ruta de la tormenta. En el 2019, hubo cientos de tiroteos masivos en todo el mundo y esa cantidad incrementó rápidamente cada año. Los ataques cibernéticos recientes han capturado los datos de los gobiernos de las ciudades, lo cual les ha costado millones de dólares para rehabilitarlos y ponerlos a funcionar nuevamente. Esto es solo un pequeño ejemplo del ambiente amenazante en el que deben operar las agencias de seguridad pública.

Cuando hay vidas en riesgo, necesita sobreponerse a estos retos y garantizar la disponibilidad ininterrumpida y máxima efectividad de los sistemas de comunicación esenciales.

LAS AGENCIAS ARRASTRAN SISTEMAS OBSOLETOS Y ANTICUADOS Y RECURSOS DE TI INSUFICIENTES, INCLUYENDO EN LO RELATIVO A PERSONAL Y PRESUPUESTO.

SUPERE LA COMPLEJIDAD. ACELERE EL DESEMPEÑO. ADMINISTRE LOS COSTOS.

Complejidad, desempeño y costo. Cualquier plan para garantizar el desempeño esencial debe comenzar con la administración de estos tres factores críticos. Para lograrlo, necesita una plataforma de administración unificada a lo largo de todo su ecosistema tecnológico de seguridad pública, incluyendo a las redes, radios, aplicaciones de software e inteligencia de video.

SUPERE LA COMPLEJIDAD.

El ecosistema esencial actual es un conjunto de tecnologías interdependientes de TI sofisticadas, el cual incluye software de centro de comandos, cámaras de video, radios de dos vías, controladores de sitio, enrutadores, conmutadores LAN, servidores, consolas de despacho y más. Cada componente tiene su propio y único nivel de complejidad y tiempo de vida.

Cuando este ecosistema está compuesto de piezas desarticuladas con necesidades de administración diferentes, ello provoca ineficiencias, hace que las actualizaciones sean demasiado complejas e introduce varios puntos de fallo. El obtener eficiencia operativa y una visibilidad incrementada en un ecosistema tecnológico en constante cambio requiere de un enfoque integrado para la administración de sistemas.

70% de las implementaciones de tecnología compleja fallan o se enfrentan a múltiples retos.³

Los sistemas desconectados y los puntos táctiles múltiples crean ineficiencias y varios puntos de fallo.

ACELERE EL DESEMPEÑO.

Para las agencias de seguridad pública esencial que tienen la tarea de salvar vidas, acelerar el desempeño comienza con garantizar la disponibilidad, resiliencia y capacidad de respuesta de los sistemas. Cualquier tiempo de inactividad es simplemente demasiado riesgo para el público y el personal de dichas organizaciones.

Conforme los sistemas de seguridad pública se enfocan más en el software y se basan en IP, los tiempos de inactividad pueden estar ocasionados por cualquier cantidad de problemas, incluyendo ciberataques, errores de software, problemas de configuración manual y software desactualizado. Agregue a esto la responsabilidad del daño físico a los sistemas por tormentas o ataques y garantizar un sistema “siempre activo y siempre seguro” se convierte en una tarea cada vez más retadora.

53% de las interrupciones de red se ocasionan por desastres naturales.⁴

El incremento y la intensidad de los desastres naturales alteran la red como nunca antes.

ADMINISTRE LOS COSTOS.

El superar la complejidad y la disponibilidad de los sistemas es esencial y requiere del conjunto de habilidades y experiencia correctas. El desarrollar las capacidades adecuadas también requiere de niveles de presupuesto que muchas agencias batallan por conseguir. Incrementar la presión de costos pone una presión incesante sobre los recursos existentes.

Las limitaciones en el presupuesto impulsan la necesidad de tener un modelo de costos predecible para apoyar y sostener el ecosistema tecnológico. No hay que olvidar que, el bajar el costo total por ser el propietario sigue siendo una de las prioridades principales de las agencias.

40% de los CIO de la ciudad señalan a presupuestos y recursos de TI insuficientes como una barrera significativa para lograr sus objetivos.⁵

Las agencias se enfrentan a una presión incesante para hacer más con menos.

Dados estos obstáculos, ¿cuál es el mejor camino para garantizar el máximo desempeño de su ecosistema tecnológico esencial?

La respuesta es clara. Su agencia necesita acceso a capacidades y experiencia esenciales de extremo a extremo, desde el soporte técnico hasta el monitoreo de sistemas y servicios administrativos, pasando por las soluciones de ciberseguridad que abarcan todo el ecosistema tecnológico, incluyendo a las radios, aplicaciones de software, analítica de video y seguridad. Puede que ya tenga las mejores tecnologías esenciales en su clase. Sin embargo, el valor real de sus inversiones solo puede desbloquearse con la combinación correcta de habilidades internas y servicios administrados y de soporte. Hoy en día, esta combinación de soluciones tecnológicas correctas, en conjunto con el modelo de entrega de servicios correcto, es la base de las implementaciones tecnológicas exitosas.

CONTRATAR A UN
PROVEEDOR DE
SERVICIOS EXTERNO
PODRÍA EMPODERAR
A SU EQUIPO CON EL
TALENTO MÁS
ESPECIALIZADO, LOS
PROCESOS LÍDERES
EN LA INDUSTRIA,
CAPACITACIÓN
CONTINUA Y
HERRAMIENTAS DE
VANGUARDIA.

ASÓCIESE CON UN PROVEEDOR DE SERVICIOS CONFIABLE

Los beneficios potenciales de emparejar su ecosistema tecnológico esencial con servicios de extremo a extremo solo pueden lograrse si selecciona al proveedor correcto —uno que pueda demostrar el valor de la organización de personas, procesos y herramientas para entregar estas capacidades exitosamente. Aun cuando es posible instaurar los procesos correctos, contratar al personal correcto y asegurar las herramientas correctas internamente en su organización, ello puede ser altamente retador y costoso.

Como debe de ser, su organización se enfoca en la consecución de su misión principal y no en el mantenimiento detallado de los sistemas esenciales y de TI. Contratar a un proveedor de servicios externo podría empoderar a su equipo con el talento más especializado, los procesos líderes en la industria, capacitación continua y herramientas de vanguardia. Además, asociarse con el proveedor de servicios adecuado puede ayudarle a reducir el costo total de ser propietario de sus sistemas esenciales. Hay varios factores cruciales que deben considerarse al seleccionar a un proveedor de servicios.

EXPERIENCIA Y HABILIDADES ESENCIALES PROFUNDAS

Tener experiencia en el dominio de sistemas de radios tradicionales de dos vías es un requisito básico para cualquier proveedor de servicios. Esta experiencia debe extenderse a administrar el cambio, las soluciones basadas en la nube, las tecnologías nuevas de aprendizaje automatizado e inteligencia artificial, la seguridad, las soluciones de video y software y, aún más importante, a administrar con éxito la integración en todas estas plataformas. El proveedor de servicios debe invertir constantemente en compartir el conocimiento, contar con capacitación y con las mejores prácticas de comunicación para garantizar que su conjunto de habilidades se mantenga actualizado y siempre sea relevante.

ALINEAMIENTO CON ITIL, EL MARCO DE TRABAJO LÍDER EN LA INDUSTRIA

Como cualquier otro sistema de TI, su ecosistema esencial requiere la adopción de un enfoque basado en ITIL para la administración de servicios, el cual se debe enfocar en alinear los servicios esenciales con las necesidades de una organización y adoptar un enfoque ágil para los cambios de administración. Al aprovechar los principios del marco de trabajo de ITIL, su proveedor de servicios debería seguir procesos, procedimientos, tareas y listas de verificación detallados que puedan aplicarse en todo el diseño, transición y operaciones de servicios y en la mejora continua de los mismos.

MODELOS DE CONSUMO FLEXIBLES

Un enfoque de “un mismo tamaño para todo” simplemente no funciona para las organizaciones actuales. Un proveedor de servicios debe tener un conocimiento profundo de todos los modelos de entrega, incluyendo servicios internos, administrados y basados en la nube o modelos híbridos de consumo “como servicio”. Deben estructurar este conocimiento para satisfacer sus necesidades específicas y únicas de negocio.

VISIBILIDAD Y CONTROL

Trabajar con un proveedor de servicios no tiene que significar perder control o visibilidad. El proveedor de servicios correcto se asociará con usted para definir y ejecutar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) que se alineen con los resultados de su negocio. Esto puede ir desde tiempos de respuesta hasta la disponibilidad y capacidad del sistema. Cualquier proveedor siempre debe permitirle tener una visibilidad granular de la salud de su sistema, incluyendo las redes, radios, aplicaciones de software y seguridad. Los proveedores de servicios pueden ofrecer este acceso mediante un portal seguro basado en web, lo cual le otorga una vista de fácil acceso y de extremo a extremo de su sistema.

AUTOMATIZACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

Un proveedor de servicios prospectivo entiende que es importante hacer la transición de una metodología de ruptura/arreglo a un enfoque proactivo que enfatice la prevención de problemas y la mejora continua. Invertir en tecnologías sofisticadas de analítica y automatización puede hacer que la administración de seguridad y sistemas sea más predictiva y prescriptiva, impulsando una resolución de problemas de sistema más eficiente y rápida.

ENTREGA CENTRALIZADA COMBINADA CON PERICIA LOCAL

Un proveedor de servicios con capacidades globales puede aprender de clientes diversos en todo el mundo, mejorando constantemente los procesos, plataformas y normatividad en la entrega de servicios. Al mismo tiempo, la pericia local y la presencia comunitaria garantiza el cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios específicos. Usted recibirá el mejor servicio de proveedores que ofrezcan una combinación de ambos. La cobertura global también sienta las bases de un “data lake” robusto que continuamente ayude a mejorar los modelos de aprendizaje que impulsan la automatización.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO QUE IMPULSAN LA INNOVACIÓN

Trabajar con un proveedor de servicios debería ser una asociación estratégica a largo plazo. Usted necesita un socio prospectivo que continuamente haga inversiones informadas en tecnologías nuevas y estrategias de transformación. Estas inversiones son lo que les permite entregar las soluciones más innovadoras que se alineen con sus necesidades de negocios.

ASOCIARSE CON EL
PROVEEDOR DE
SERVICIOS
ADECUADO PUEDE
AYUDARLE A
REDUCIR EL COSTO
TOTAL DE SER
PROPIETARIO DE
SUS SISTEMAS
ESENCIALES.

SERVICIOS ESENCIALES CONFIABLES DE MOTOROLA SOLUTIONS

Motorola Solutions administra todo su ecosistema esencial a través de soporte técnico, monitoreo y administración y con servicios de seguridad gestionados de manera centralizada mediante la combinación correcta de personal, procesos y herramientas.



SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO

Los Servicios de Soporte Técnico de Motorola Solutions proporcionan soporte remoto y en sitio para solucionar problemas técnicos que se originen en dispositivos, infraestructura, aplicaciones y cámaras de video. Nuestros especialistas ofrecen capacidades de solución de problemas, aprovechan una profunda base de conocimiento y tienen habilidades de diagnóstico y resolución ágil de desempeño del sistema y de problemas operativos. Proporcionamos herramientas líderes en la industria y tenemos procesos bien definidos para registrar, monitorear, escalar y reportar problemas de servicio técnico.

Al contar con un equipo de diagnóstico de vanguardia, herramientas de reparación y refacciones, puede estar tranquilo de que los componentes e infraestructura de la flota de radios de su organización están protegidos en caso de un fallo inesperado y que se restablecerá su operación lo antes posible. Cuando se les da

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

Los servicios de Administración y Monitoreo de Motorola Solutions incluyen una amplia gama de capacidades que le permiten asegurar la disponibilidad, capacidad de respuesta y resiliencia en componentes esenciales.

Para prevenir las interrupciones de red, ofrecemos servicios de administración de incidentes y de monitoreo de infraestructura de red proactivos y robustos desde nuestro Centro de Operaciones de Redes. Nuestras capacidades de administración de redes pueden detectar e identificar automáticamente problemas de redes en minutos. Nuestro monitoreo automatizado de redes, en conjunto con un equipo diverso de ingenieros y técnicos de red, garantizan que los problemas complejos de redes se resuelven tan rápido como sea posible. Los servicios de reporte avanzado proporcionan una visibilidad casi en tiempo real del desempeño y las capacidades de red, mientras que el análisis continuo de datos mejora la administración continua de los sistemas, lo cual previene problemas al tratar con la causa raíz antes de que se impacte el rendimiento de la red y de los usuarios finales. Queremos adoptar un enfoque similar para monitorear la salud de las cámaras de video y de las radios de dos vías.

Nuestro Centro de Operaciones de Red juega un rol crítico durante una emergencia o evento mayor relacionado a desastres, tales como convenciones políticas y desastres y catástrofes naturales que tengan un impacto directo o potencial en los sistemas del cliente. En estos casos, varios equipos dentro de Motorola Solutions se activan para tener un soporte activo y comunicación en tiempo real. También nos especializamos en los servicios de Administración de Ciclo de Vida que le permiten mantener y asegurar sus sistemas. Estos servicios tratan con la actualización de tecnología, mientras que habilitan la seguridad, la disponibilidad continua de los sistemas y la resiliencia. Estos incluyen el mantenimiento de software, actualizaciones de sistema y administración continua del ciclo de vida. Se proporcionan actualizaciones frecuentes a la tecnología de las estaciones base, controladores de sitio, enrutadores,

servicio, todos los componentes de sistema se le devuelven con las especificaciones originales de fábrica y se actualizan con el firmware más reciente. Además, nuestros centros de servicio están certificados para cumplir con el ISO 9001, garantizando así reparaciones de la más alta calidad. También ofrecemos cobertura por daños accidentales, así que el daño por agua, químicos o maltrato nunca será una preocupación y sus costos de reemplazo y reparación serán fijos y predecibles.

El mantenimiento preventivo de los componentes de sus sistemas, incluyendo las radios de dos vías y el equipo de red, garantiza que pueda extender la vida de sus sistemas. Desde la inspección física y la limpieza de las radios, hasta el alineamiento de los componentes del equipo de red, nos aseguramos de que los componentes de sistema permanezcan en las mejores condiciones con el firmware y actualizaciones más recientes.

conmutadores LAN, servidores, consolas de despacho, software de sistemas operativos y más para que su sistema se mantenga actualizado y preparado para el futuro.

Adicionalmente, nuestros servicios de dispositivos garantizan que se cumpla con las necesidades de comunicación de sus radios de dos vías con un rango completo de programación de dispositivos y servicios de aprovisionamiento. Estos servicios incluyen licencias de software para administración de radios, configuración y capacitación en sitio, hospedaje de bases de datos y acceso a un portal de administración que le permite mantener visibilidad sobre sus equipos. Con las actualizaciones constantes en tecnología, software y características de seguridad, maximizará el rendimiento de sus radios.

Nuestro equipo de expertos en servicio de campo siempre está listo para llevar a cabo tareas de restablecimiento de incidentes en sitio, utilizando un diagnóstico sofisticado de fallas de servicio y herramientas de manejo de recursos para gestionar el restablecimiento de servicios. Nuestros técnicos se asegurarán de que el desempeño de la red preserve estándares operativos, con tiempos de restablecimiento garantizados que se apeguen a los acuerdos de nivel de servicio convenidos.

NUESTRAS CAPACIDADES
DE MONITOREO DE REDES
PUEDEN DETECTAR E
IDENTIFICAR
AUTOMÁTICAMENTE
PROBLEMAS DE REDES EN
MINUTOS.

SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD

Nuestro enfoque para servicios de ciberseguridad sigue el Marco de Ciberseguridad del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) de Estados Unidos para ayudarle a administrar su concientización, detección, respuesta y recuperación ante riesgos cibernéticos. Seguimos de cerca las estrategias líderes en normatividad y vigilancia a lo largo del desarrollo, implementación y ciclo de vida de soporte operativo de los productos.

Le ayudamos a su organización a valorar los riesgos al inventariar los activos y sistemas críticos para posteriormente proporcionar un análisis de riesgos y valoración de vulnerabilidades exhaustivos. Posteriormente, desarrollamos un itinerario y estrategia para desplegar políticas y procedimientos nuevos, introducir herramientas protectoras e implementar controles de auditoría y acceso adecuados.

Es bien sabido que los parches de seguridad son la primera y mejor línea de defensa contra ataques cibernéticos. Trabajamos con usted para identificar las brechas que circundan sus parches de sistema. Todos los activos de hardware y software, flujos de comunicación y redes y dependencias se identifican, mapean, clasifican y administran de acuerdo con su criticidad. Conforme surgen necesidades de parches nuevos, estos se prueban y despliegan dentro de la red.

SEGUIMOS DE CERCA LAS ESTRATEGIAS LÍDERES EN NORMATIVIDAD Y VIGILANCIA A LO LARGO DEL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y CICLO DE VIDA DE SOPORTE OPERATIVO DE LOS PRODUCTOS.

Nuestras capacidades de monitoreo de seguridad continuas de 24x7x365 pueden detectar automáticamente las anomalías de los sistemas, lo cual le permiten actuar más rápido. Nuestros expertos en seguridad le asisten en el restablecimiento de funcionalidades con planes de recuperación que se diseñan específicamente para su organización y utilizan las lecciones aprendidas para alimentar el proceso desde el inicio.

MARCO DE TRABAJO DE CIBERSEGURIDAD DEL NIST, LÍDER EN LA INDUSTRIA



IDENTIFIQUE



PROTÉJASE



DETECTE



RESPONDA



RECUPÉRESE

Evalúe riesgos	Desarrolle salvaguardas	Descubra oportunamente	Tome acción	Restablezca la funcionalidad
Sistemas y activos críticos para el inventario	Desarrolle políticas y procedimientos, Introduzca herramientas de protección	Monitoreo continuo de 24/7/365	Establezca un plan robusto	Instituya un plan de recuperación
Proporcione un análisis exhaustivo	Implemente un acceso y controles de auditoria adecuados	Habilite las capacidades de auditoria	Cree, analice, clasifique y responda a eventos detectados	Cree mejoras para prevenir ataques futuros

EXPERTOS PARA AYUDARLE A CONSTRUIRLO BIEN - HERRAMIENTAS PARA PROTEGER LA MISIÓN - SERVICIOS PARA APOYAR AL CICLO DE VIDA

OPERACIONES CENTRALIZADAS

Nuestro modelo de entrega de servicios se sustenta en la organización ágil y coordinada de personas, procesos y herramientas.



PERSONAS



PROCESOS



HERRAMIENTAS

Le traemos años de experiencia en sistemas esenciales con personal que se mantiene actualizado mediante capacitaciones integrales y continuas, participación en el conocimiento y comunicación de las mejores prácticas. Los administradores de proyectos, gerentes de entrega de servicios, técnicos de sistemas, ingenieros de redes, especialistas en seguridad, analistas de datos y gerentes de servicios en campo cuentan con las mejores certificaciones de la industria y trabajan en equipo para garantizar la disponibilidad, desempeño y seguridad de los sistemas.

Tenemos experiencia inigualable trabajando con organizaciones de todo el mundo para diseñar estrategias de entrega de servicios que apoyen exitosamente operaciones esenciales. Nos alineamos con los principios de las prácticas administrativas de ITIL, reconocidas en la industria, con el diseño, transición y operaciones de servicios dentro de nuestro marco de trabajo de entrega de los mismos. Esta metodología proporciona una cultura de mejora continua para la entrega de servicios y desempeño.

Hemos invertido en las herramientas líderes en la industria que aplican la analítica, aceleran el aprendizaje e impulsan la automatización. Estas herramientas, junto con un conjunto de datos robusto, hacen que la administración de sistemas sea más predictiva y proactiva mientras robustecen la toma de decisiones. Desde las operaciones de red hasta las actualizaciones de sistema u operaciones de seguridad, la automatización y analítica aceleran la respuesta de servicios y escalan las operaciones para que puedan administrar la carga máxima durante un evento catastrófico tal como un huracán.

TALENTO QUE DEFINE A LA INDUSTRIA

“Nuestro trabajo es garantizar que el personal de primera respuesta pueda atender llamadas de auxilio para minimizar cualquier daño a la vida y la propiedad. Preparamos a nuestros equipos de campo con las herramientas correctas para enfrentar el próximo gran evento durante una crisis. Y si este no sucede, es entonces cuando sabemos que estuvimos bien preparados.”

Kevin Sweet

Gerente del NOC de Motorola Solutions

Con 15 años de experiencia desarrollando y administrando los sistemas esenciales, Sweet dio apoyo durante los huracanes Katrina, Harvey, Barry, Irma y Sandy, los incendios forestales de California y los tiroteos de San Bernardino y Las Vegas.

MARCO DE TRABAJO ITIL, LÍDER EN LA INDUSTRIA

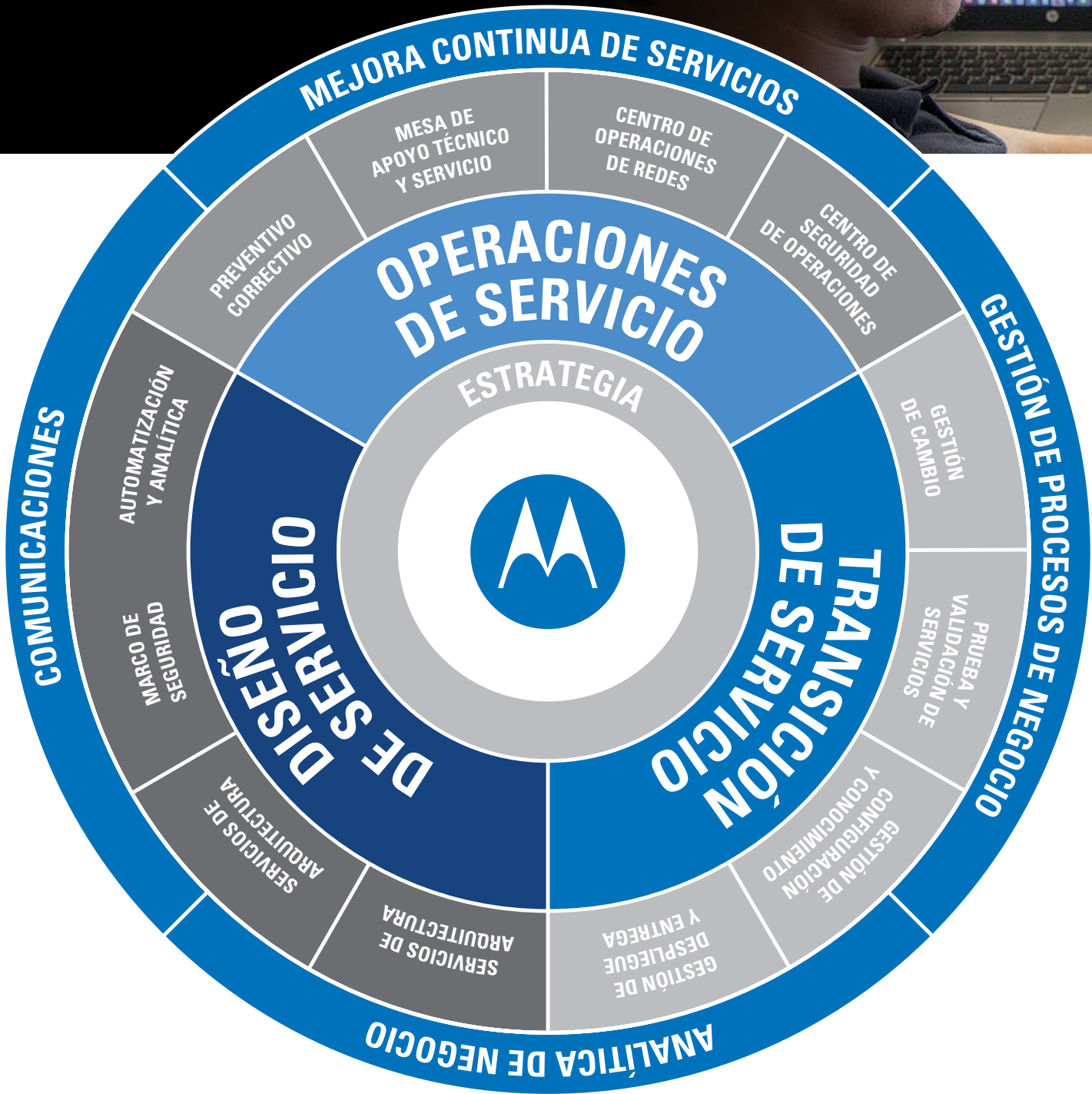
- Desempeño de servicios y riesgos operativos completamente administrados
- Disponibilidad alta de servicios que empatan con los requisitos esenciales
- Administración de servicios centralizada a lo largo de todo el ecosistema tecnológico
- Analítica de rendimiento inteligente para una solución de problemas proactiva
- Métodos económicos y predecibles de mantener y evolucionar el sistema

AUTOMATIZACIÓN Y ANALÍTICA

- Analítica predictiva y prescriptiva para el monitoreo de sistemas
- Aprendizaje automático para continuamente optimizar el desempeño del sistema
- Chatbot para autoservicio y experiencia mejorada del usuario final
- Diagnóstico basado en sensores para monitorear la salud del ecosistema y resolver problemas proactivamente

MARCO DE TRABAJO ESENCIAL DE ITIL

Motorola Solutions asegura una disponibilidad de servicios alta con un marco de trabajo bien definido.



El proceso de ITIL tiene varias etapas, cada una enfocada en una fase específica del ciclo de vida de servicio.

ESTRATEGIA

Desarrollamos un entendimiento profundo de los procedimientos operativos de nuestros clientes, lo cual alimenta directamente nuestra estrategia de servicio. Nuestro equipo experimentado aprovecha su conocimiento profundo de nuestros clientes para desarrollar el modelo de entrega de servicios, garantizando que la arquitectura, políticas y procesos de estos se ajusten a sus necesidades. Un modelo de normatividad robusta garantiza la administración segura de los datos y flujos de información.

DISEÑO DE SERVICIO

Motorola Solutions diseña e implementa una arquitectura de servicios y soluciones comprensiva con seguridad integrada. Se incluye automatización, analítica y otras tecnologías de vanguardia como parte del diseño del servicio.

OPERACIONES DE SERVICIO

Los procedimientos y procesos bien definidos garantizan que las actividades de soporte y administración cotidianas se ejecuten sin problemas, tales como las operaciones de seguridad y redes y el centro de asistencia a usuarios. También se documentan los procesos de manejo de escalamiento.

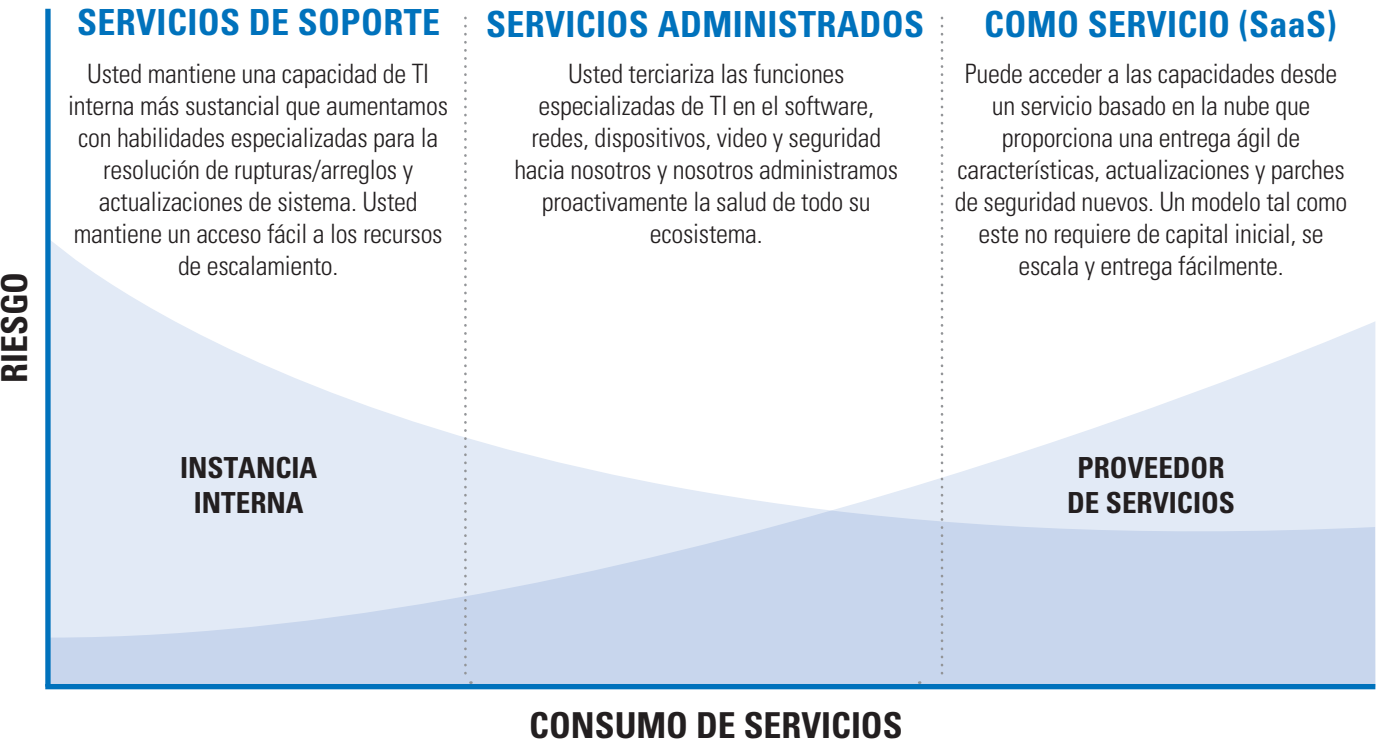
TRANSICIÓN DE SERVICIOS

Le ayudamos con la integración, documentando los SLA mientras garantizamos que esté cómodo con los procesos, procedimientos y cambios. Todos los servicios se prueban y validan antes de su lanzamiento. Con la administración de cambios, controlamos cualquier cambio a los activos configurables o actividades de sistema, garantizando que se implementen con una interrupción y riesgo mínimos. La administración de configuraciones verifica que las solicitudes de cambios de sistema se cumplan de forma expedita mientras se administran registros integrales y vistas exactas de la información de lanzamiento.

NUESTRO EQUIPO EXPERIMENTADO APROVECHA SU CONOCIMIENTO PROFUNDO DE NUESTROS CLIENTES PARA DESARROLLAR EL MODELO DE ENTREGA DE SERVICIOS, GARANTIZANDO QUE LA ARQUITECTURA, POLÍTICAS Y PROCESOS DE ESTOS SE AJUSTEN A SUS NECESIDADES.

MODELOS DE CONSUMO DE SERVICIOS

Proporcionamos opciones flexibles que se alinean con sus necesidades de TI y de negocio.



PORTAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

Mantenga visibilidad sobre su sistema con un portal basado en la web.

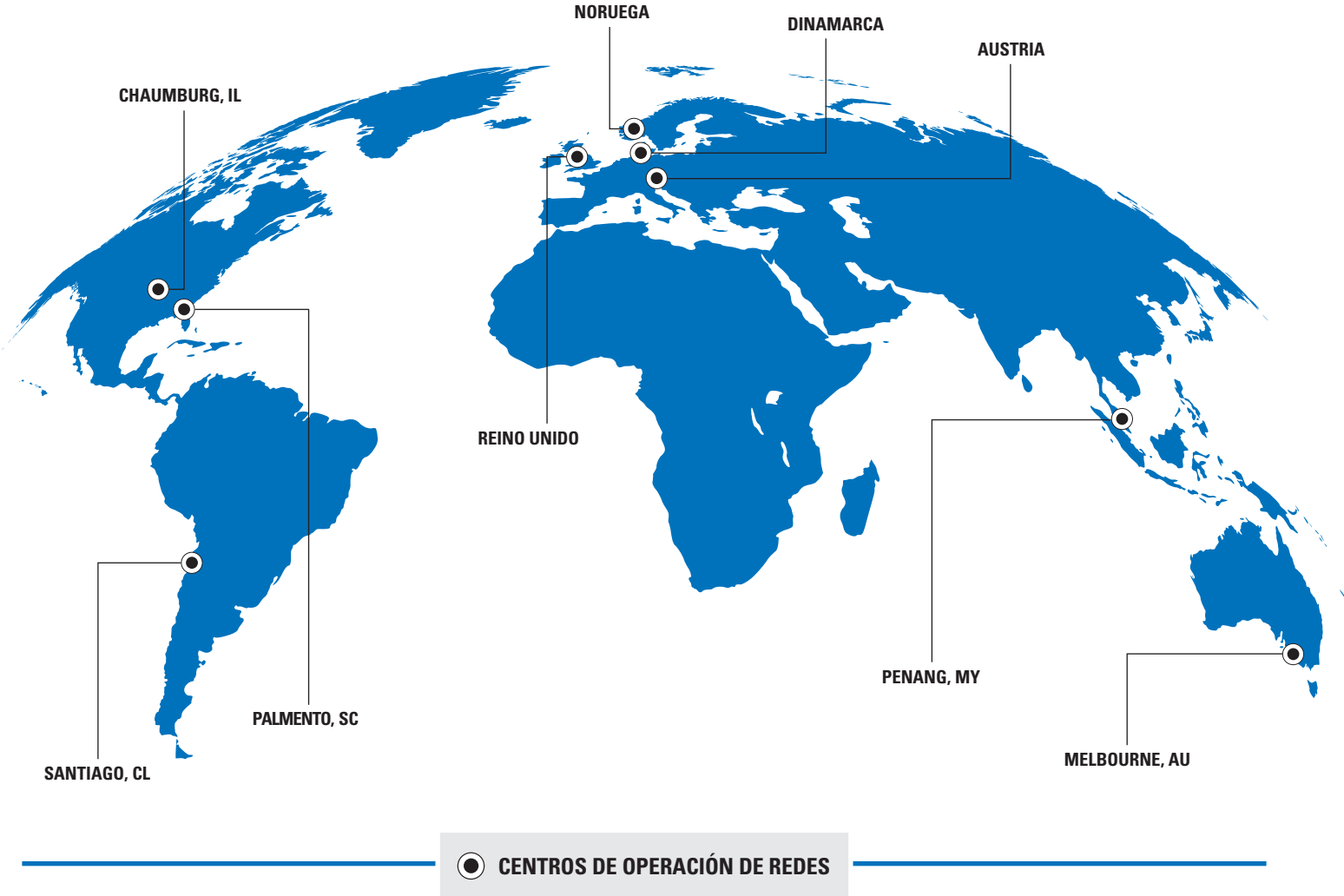
Entendemos que para usted es crítico tener una visibilidad total del rendimiento de todo su ecosistema tecnológico. Nuestro portal de administración basado en web, MyView, proporciona perspectivas prácticas del estado y salud de su sistema, lo cual le permite mantener la vigilancia de la salud de su ecosistema esencial. MyView da una visión fácil y ágil sobre el su red, dispositivos, seguridad, software y el estado de entrega de servicios.

El portal de MyView proporciona detalles de soporte técnico en sus casos y reparaciones abiertos, actualizaciones de software disponibles y pedidos recientes. Puede ver notificaciones proactivas sobre eventos por venir y asegurar mensajes entre usted y su contacto de Motorola Solutions.

Ya que cuenta con una interfaz de usuario amigable, puede obtener el acceso a los reportes gráficos que muestran sus datos históricos y recientes sobre disponibilidad de redes, cobertura, capacidad, seguridad y casos de monitoreo de redes, tiempo de resolución promedio para todos los casos y más. También hay disponibilidad para reportes gráficos de caso sobre soporte técnico, autorizaciones de material devuelto y despacho en el sitio.



EXPERIENCIA Y ESCALA GLOBAL



MODELOS DE CONSUMO DE SERVICIOS

Complejidad administrada,
para que su tecnología está
“siempre activada”.

Ya sea que gestione rutinas diarias o desastres mayores, su tecnología debe estar lista. Nuestro rigor en estado de preparación esencial hacia personas, procesos y herramientas centraliza las operaciones para que usted pueda mantenerse enfocado en su misión y no en asuntos tecnológicos.

Desde el soporte técnico diario hasta la administración y monitoreo 24/7 y la ciberseguridad, su ecosistema tecnológico está garantizado para tener resiliencia, disponibilidad y capacidad de respuesta, así como estar seguro contra amenazas y siempre actualizado con los últimos avances tecnológicos.

La complejidad de administrar redes, dispositivos, software, video y seguridad está unificada y su costo total por ser propietario es predecible. Y, en un ambiente lleno de amenazas sofisticadas, puede proteger sus operaciones para identificar, prevenir y responder a ataques cibernéticos y garantizar que su sistema esté siempre disponible y no falle nunca.



**EN MOTOROLA SOLUTIONS,
CONECTAMOS Y CREAMOS UN MUNDO
MÁS SEGURO.**

NOTAS

1 Bloomberg Businessweek, 2-28-19

2 Reliefweb, 6-21-19

3 https://pmiwdc.org/sites/default/files/presentations/201703/PMIW_LocalCommunity_Tysons_presentation_2017-02.pdf

4 <https://ussignal.com/uploads/general/Documents/General/misc/IT-Resiliency-Infographic.pdf>

5 2019 CIO Agenda: A Government Perspective, Gartner

Para obtener más información, visite www.motorolasolutions.com



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. 800-367-2346 motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. ©2020 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 02-2020