



# SERVICIOS PREMIER PARA LOS SISTEMAS ASTRO (P25) Y DIMETRA (TETRA)

## MAXIMICE EL DESEMPEÑO Y ACELERE EL CAMBIO



Tomamos toda la responsabilidad de las operaciones de seguridad y redes diarias para que pueda enfocarse en su misión.

Con los Servicios Premier, puede transferir las operaciones de su sistema a nuestro equipo experto de servicios administrados que se enfoca en garantizar la disponibilidad, maximizar el desempeño y acelerar todos los requisitos del sistema y los cambios tecnológicos. Nos asociaremos con usted para crear un plan de administración y operación que trate las metas de desempeño de su sistema y considere sus recursos de soporte actuales.

### **SUPERANDO LA COMPLEJIDAD**

Los sistemas esenciales de hoy son un conjunto de tecnologías sofisticadas e interdependientes de TI. La necesidad actual es el simplificar la administración y obtener la visibilidad de un sistema heterogéneo mientras mejora la eficiencia operativa. El garantizar que los sistemas se actualicen constantemente con una interrupción mínima del negocio es un aspecto clave para seguir preparado para el futuro.

### **ACELERANDO EL DESEMPEÑO**

Usted está en el negocio de salvar vidas y el tiempo de inactividad no es una opción. El tener un sistema "siempre activo y siempre seguro" es imperativo, pero esto es cada vez más difícil cuando se presentan problemas como los ciberataques, problemas de configuración manual y el software desactualizado. Al contar con sistemas seguros y siempre disponibles, resilientes y responsivos, puede garantizar las operaciones óptimas de su negocio.

### **ADMINISTRANDO LOS COSTOS**

La administración efectiva de los sistemas tiene su precio. La presión de los costos en aumento, las inversiones en tecnología y la inversión continua en la capacitación del personal para que mantengan las habilidades de TI al día con las tecnologías más recientes sigue poniendo tensión en los recursos existentes. ¿Qué le parecería poder reducir el costo total de propiedad, o mejor aún, pagar por el uso exacto? El asociarse con el proveedor de servicios correcto puede ayudarle a reducir el costo total de propiedad.



# CAPACIDADES DE LOS SERVICIOS PREMIER

## RESPONSABILIDAD DE ADMINISTRACIÓN EN LA ENTREGA DE SERVICIOS

Brindamos una administración sin riesgos para la entrega de servicios que garantiza que los incidentes de red se resolverán de acuerdo con sus SLA establecidos. Todos los casos se tratan mediante un punto de contacto único que toma toda la responsabilidad desde que se detecta hasta que se resuelve un incidente.

## SOPORTE TÉCNICO REMOTO

En nuestro Centro de Operaciones Centralizadas, nuestros expertos en tecnología están disponibles 24/7 para responder a sus preguntas. Al contar con una base de conocimiento extensa, ingenieros técnicos certificados y capacitados y estándares líderes en la industria para procedimientos de escalamiento, este equipo puede solucionar problemas y ofrecerle una solución oportuna para sus temas técnicos y no técnicos.

## SOPORTE TÉCNICO EN EL SITIO

Cuando se presenta un problema con el sistema que no se puede resolver de forma remota, despachamos a los técnicos locales capacitados para restablecer sus comunicaciones. Con más de 500 ubicaciones autorizadas por Motorola Solutions, nuestro proceso de soporte sigue los procedimientos líderes en la industria para la administración y escalamiento de casos para garantizar la resolución rápida de los problemas.

## REPARACIÓN DE HARDWARE PRIORITARIO

Al contar con un equipo de diagnóstico de vanguardia, herramientas de reparación y refacciones, sus componentes de infraestructura se encuentran protegidos en caso de un fallo inesperado y restablecen su operación lo antes posible. Cuando se les da 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.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO AMPLIADO

El mantenimiento preventivo de la infraestructura incluye el alineamiento y las pruebas de los componentes clave de red, mantenimiento programado y frecuente del equipo de red, en conjunto con las actualizaciones de software y firmware para garantizar que el sistema se encuentra actualizado.

## ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES Y MONITOREO DE RED

Nuestra administración de incidentes y monitoreo de red de 24/7/365 mantiene la vigilancia de su red, y monitorea los eventos locales y nacionales, políticos y del clima, para que podamos ayudarle a responder a cualquier emergencia. El monitoreo se basa en los umbrales de desempeño de red estándar, utilizando alertas automatizadas para habilitar una resolución de problemas más rápida. Las mejores herramientas en su clase analizan y correlacionan los eventos de red para proporcionar una clasificación y resolución inteligente de incidentes, lo que nos permite comunicar proactivamente el cierre de estos y proporcionar un historial detallado de los casos.

## MEJORAS DE LA RED

Proporcionamos un enfoque integral a la actualización tecnológica del sistema, incluyendo el hardware, el software y los servicios de implementación. Conforme exista la disponibilidad de sistemas nuevos, trabajamos con usted para mejorar el software o hardware, o ambos, con respecto a las estaciones base, los controladores de sitio, comparadores, enrutadores, conmutadores LAN, servidores, las consolas de despacho, el equipo de registro, las terminales

de administración de red, los dispositivos de seguridad de red, tales como los cortafuegos y sensores de detección de intrusiones y más, ya sea remotamente o en el sitio.

## VALORACIÓN DE RIESGOS

Nuestros consultores expertos proporcionan un acercamiento estructurado para identificar, valorar y administrar los riesgos cibernéticos en toda su infraestructura de TI. Hemos desarrollado un enfoque de administración de riesgos sistemático y reproducible que ofrece un reporte de análisis de riesgos priorizados con un sistema de puntuación de los pasos de mitigación que se pueden llevar a cabo. Los propietarios de los riesgos y el personal que toma las decisiones reciben una apreciación objetiva y cuidadosamente calculada de los factores de riesgo aplicables.

## PARCHES DE SEGURIDAD

Ya que nos alineamos con los estándares de la industria, identificamos las necesidades o las brechas en los parches del 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 previamente, se validan y se despliegan dentro de la red.

## MONITOREO DE SEGURIDAD

Los profesionales de seguridad certificados y altamente capacitados se proporcionan 24/7 en el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de Motorola Solutions, quienes se dedican a monitorear el estado de seguridad de su sistema de TI.

\*Actualmente disponible para ASTRO (P25). Para el caso de DIMETRA (TETRA), estarán disponibles al final de 2022.

## REPORTE DE SALUD DE LA RED

Puede vigilar la salud de su sistema mediante los reportes de desempeño de disponibilidad, capacidad, cobertura y seguridad de la red.

# PROCESOS

## ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES

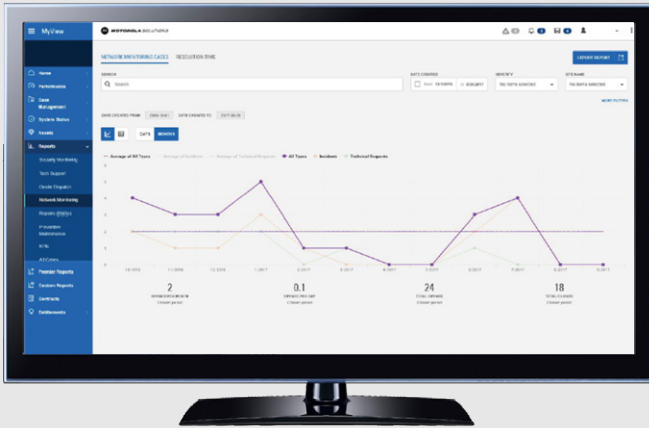
Agregamos, administramos y proporcionamos visibilidad a toda su información y estado de software y hardware de su sistema. Puede acceder a esta información, incluyendo a la de los detalles de configuración de despacho, notificaciones y sitio, mediante nuestra herramienta ligera del Portal de Configuración de Servicio (SCP).

## GESTIÓN DE PROBLEMAS

Identifique proactivamente los patrones de incidentes de red recurrentes y resuélvalos antes de que exista un impacto adverso en su sistema y usuarios finales.

## GESTIÓN DE CAMBIOS

Individuos autorizados aplican los cambios a la red y se concientiza a todas las partes afectadas sobre los cambios aplicados. Esto garantiza que los cambios a la red no impacten la comunicación del usuario final.



## PORTAL DE MYVIEW

### PARA UNA VISIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS Y SISTEMAS CRÍTICOS

Los servicios avanzados incluyen el acceso al portal de MyView para ver la información de entrega de servicios y de sistema para ayudar a tomar decisiones más proactivas, rápidas e inteligentes para mantener su red ejecutándose sin problemas y de forma efectiva.

#### CARACTERÍSTICAS CLAVE

- Información de entrega de servicios
- Reportes históricos
- Información sobre los activos
- Estado de actualización de seguridad
- Estado de mejora de red

## OBTENGA VISIBILIDAD EN SU SISTEMA

El portal de MyView proporciona detalles de soporte técnico en sus casos y reparaciones abiertos, las actualizaciones de software disponibles y los pedidos recientes. Puede ver notificaciones proactivas sobre eventos próximos 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 para la 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 de caso gráficos para el soporte técnico, autorizaciones de material devuelto y despacho al sitio.

## MOTOROLA SOLUTIONS SU SOCIO DE CONFIANZA

Creemos que nuestro conjunto de personal altamente conocedor con certificaciones en la industria y nuestra experiencia crítica en las misiones, el proceso ITIL líder en la industria para la entrega y normatividad de servicios centralizados, así como las herramientas de vanguardia, nos permiten proporcionarle servicios de infraestructura superiores, los cuales satisfarán sus necesidades actuales y futuras.

Para obtener más información, visite [motorolasolutions.com](https://motorolasolutions.com)



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. [motorolasolutions.com](https://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. 05-2022