



# Servicio técnico y atención al cliente

Resumen de las prestaciones incluidas en los Service Level Agreements

[proleit.es](http://proleit.es)

**ProLeiT**  
by Schneider Electric

# Desde la solicitud a la solución

Plant iT y brewmaxx constituyen una solución de automatización de alto rendimiento y gran fiabilidad. Esta solución viene además acompañada de un amplio soporte y servicio al cliente por parte de nuestros expertos. El alcance de estos servicios se acuerda con cada cliente en el marco de un Service Level Agreement (SLA). De este modo nos aseguramos el proporcionarle siempre una asistencia óptima durante todo el ciclo de vida de su instalación de producción.

## Soporte las 24 horas, 7 días a la semana

ProLeiT cuenta con un equipo de soporte formado por profesionales altamente cualificados. Estos profesionales son los responsables de atender en primera instancia sus consultas y peticiones. Todas las peticiones de soporte se centralizan a través del Helpdesk de ProLeiT, que está abierto las 24 horas, 365 días al año. Una vez cursada la petición, le proporcionamos la asistencia necesaria por teléfono, correo electrónico o acceso remoto dentro de los tiempos de reacción acordados. Nuestro servicio técnico cuenta con ingenieros con experiencia en gestión de proyectos. En el caso de problemas complejos o de tipo tecnológico, recurrimos en caso necesario al equipo de gestión de proyectos y al equipo de desarrollo de nuestro sistema de automatización para encontrar siempre la mejor solución. Los fallos que afectan negativamente a la producción o que provocan una parada de la misma tienen la máxima prioridad para nuestro equipo de soporte. Su objetivo primordial es subsanar la incidencia y restablecer el funcionamiento de sus instalaciones lo más rápido posible. Posteriormente, el equipo de gestión de problemas (Problem Management) se encarga de analizar el fallo en profundidad a fin de determinar las causas que lo han provocado y evitar que se vuelva a repetir en el futuro.

## Acceso remoto

Para que los técnicos de soporte puedan acceder rápidamente a su instalación, empleamos sistemas VPN o site-to-site modernos y seguros. En conexiones vía router LAN-to-LAN

o telefonía móvil el acceso se produce a través de nuestro portal de servicio VPN.

## Health checks

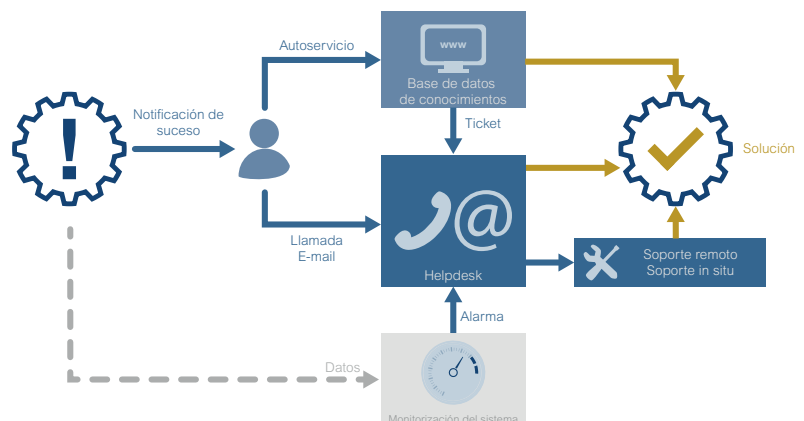
Los Health Checks nos permiten comprobar periódicamente su instalación para detectar cualquier punto débil. Después de cada Health Check le enviamos un informe detallado con recomendaciones de actuación.

## Base de datos de conocimiento y seguimiento de tickets

Nuestra base de datos de conocimiento contiene soluciones en forma de preguntas frecuentes (FAQ), así como enlaces para la descarga de la documentación del software del sistema. Si este sistema de autoservicio no le permite encontrar una solución por su cuenta, puede crear un ticket para enviarnos directamente a nosotros su petición. Podrá consultar en todo momento el estado de tramitación de dicho ticket a través del sistema de seguimiento de tickets online.



Aquí encontrará más información sobre el Mantenimiento remoto y los métodos de conexión soportados



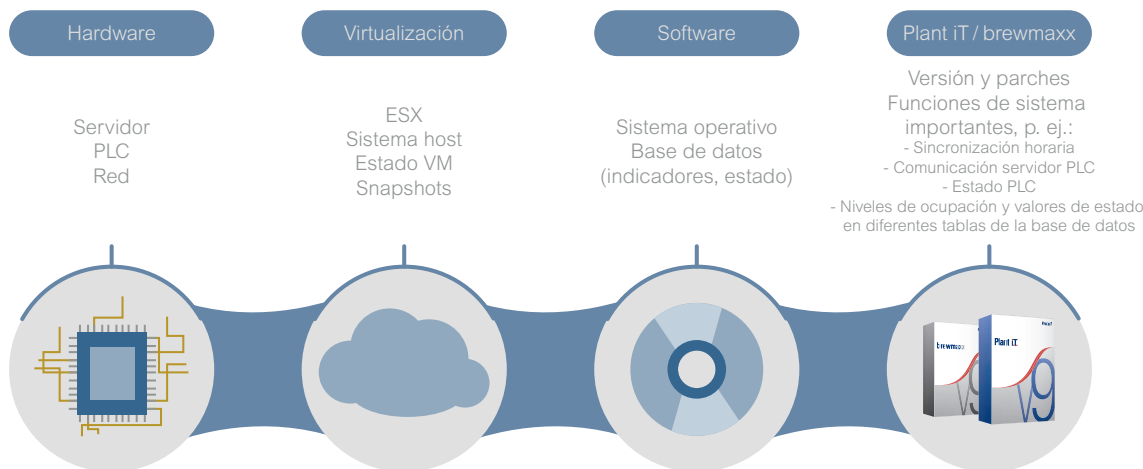
# Monitorización del sistema



## Supervisión automática de sus sistemas 24/7

La monitorización del sistema garantiza el funcionamiento transparente de sus instalaciones Plant iT y brewmaxx, así como de cada uno de sus componentes. La monitorización se instala como sistema independiente de la instalación de producción y proporciona información sobre su estado de servicio en tiempo real, notificando inmediatamente cualquier situación crítica a los responsables de la instalación. El historial que se genera muestra posibles tendencias y evoluciones. A diferencia del mantenimiento manual, las funciones de supervisión, diagnóstico y alarma están automatizadas y activadas las 24 horas del día, 7 días a la semana, sin trabajo adicional.

Cuando el sistema de monitorización detecta alguna incidencia, envía automáticamente un correo electrónico (alarma) al Helpdesk de ProLeiT, al operador de la instalación o a otros responsables designados. Los mensajes de alarma se pueden mostrar también opcionalmente en forma de listados o de gráficos en un panel de análisis. La reacción a las incidencias notificadas se produce siempre de forma coordinada entre usted —en calidad de operador de la instalación—, los eventuales proveedores de Tecnologías de la Información implicados y el Helpdesk de ProLeiT con el fin de acordar las medidas de solución oportunas (subsanción de fallos).



Nuestra monitorización del sistema cuenta con alrededor de 1.200 plugins propios que se encargan de comprobar todos los ámbitos relevantes, desde componentes de hardware como conmutadores, unidades de almacenamiento u ordenadores hasta los sistemas operativos y las aplicaciones Plant iT y brewmaxx, pasando por la virtualización.



Nuestro vídeo sobre la monitorización de sistemas de ProLeiT le explica las funciones más importantes. Solo tiene que escanear este código QR.



**Mails informativos**  
Con nuestros mails informativos le mantenemos siempre informado de las últimas novedades, actualizaciones, parches y recomendaciones de actuación.

## Buenas razones para suscribir un SLA con ProLeiT



**Health Checks**  
Los Health Checks anuales permiten detectar y analizar anomalías, por ejemplo en la instalación, los archivos de registro u otros parámetros.



**Soporte las 24 horas, 7 días a la semana**

Nuestro equipo de soporte está a su disposición los 365 días del año para resolver de forma óptima sus incidencias o consultas.



**Asistencia rápida a cargo de expertos**

Un SLA le permite obtener asistencia inmediata por parte de técnicos altamente cualificados para abordar el problema y adoptar las primeras medidas.



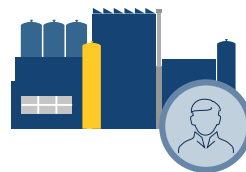
**Health Check Report**

Le enviamos un Health Check Report con recomendaciones de actuación para garantizar el funcionamiento óptimo de su instalación.



**Acceso remoto**

Los técnicos de soporte de ProLeiT se conectan a su instalación por medio de un entorno de conexión seguro y permanentemente actualizado.



**Soporte in situ**

¿No se ha podido subsanar la incidencia a través del acceso remoto? No hay problema: si hace falta, nos desplazamos a sus instalaciones.



**Seguimiento de tickets**

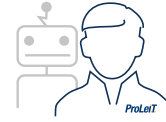
El sistema de seguimiento online le permite ver en todo momento el estado de tramitación de sus tickets, incluida la liquidación.

# ITIL®

Soporte conforme a ITIL®  
Nuestro Service Management actúa conforme al reconocido y ampliamente extendido marco de trabajo ITIL de mejores prácticas para la gestión de servicios TI, que garantiza la máxima eficiencia y calidad.



**Monitorización del sistema**  
Monitorizamos su instalación las 24 horas, 7 días a la semana, para detectar fallos y sobrecargas antes de que afecten a la producción.



**Service Manager**  
Con nosotros nunca hablará con un robot. Cuando formula una petición o consulta le asignamos un gestor que se encarga de ayudarle hasta la resolución de la misma.

## FAQ

**Autoservicio**  
Nuestra base de datos de conocimientos le permite encontrar rápidamente una solución o respuesta por su cuenta y le proporciona numerosos documentos y enlaces de descarga para Plant iT y brewmaxx.



**Paneles de análisis personalizados**  
La monitorización del sistema ProLeiT proporciona paneles de análisis personalizados que le ofrecen una visión general de las funciones de sistema más importantes.



**Problem Manager**  
Nuestro Problem Management analiza y determina las causas de los fallos para evitar que se repitan.



**OT Cybersecurity**  
First Level Assessment  
Evaluación del estado de la ciberseguridad por parte de especialistas y recomendaciones para aumentar la ciberseguridad OT



**Consultoría TI**  
Nuestros técnicos informáticos desarrollan con usted conceptos y soluciones para resolver temas como las copias de seguridad o la gestión de parches.

## Y.. ¿cuál es su razón?

# Catálogo de servicios de ProLeiT

En el Service Level Agreement (SLA) se definen los servicios de soporte que debe prestar ProLeiT. El alcance de estas prestaciones se puede definir de forma totalmente adaptada a sus necesidades a partir de nuestro catálogo de servicios.

	Silver	Gold	Platinum
<b>Incident Management</b>	●	●	●
<b>Escalation Management</b>	●	●	●
<b>Service Request Management</b>	●	●	●
<b>Self-Service-Portal</b>	●	●	●
<b>Horario de servicio</b>	Horario comercial	24/7	24/7
<b>Paquete de créditos</b>	Small	Medium	Large

<b>Tiempos de reacción</b>			
<b>Durante el horario comercial</b>			
<b>Minor Incident</b>		Siguiendo día hábil	
<b>Service Request</b>		Siguiendo día hábil	
<b>Evento</b>	–	4h	2h
<b>Major Incident</b>	4h	1h	30 min
<b>Fuera del horario comercial</b>			
<b>Major Incident</b>	–	1h	30 min

<b>Soporte de producto</b>	
<b>Idioma</b>	Alemán e Inglés (siempre), otros idiomas (en función de disponibilidad)
<b>Punto de prestación del servicio</b>	Helpdesk de ProLeiT

<b>Soporte de aplicaciones</b>			
<b>Idioma</b>	Según lo acordado		
<b>Punto de prestación del servicio</b>	Según lo acordado		
<b>Gestión del conocimiento para aplicaciones</b>	–	–	●

Silver	Gold	Platinum
--------	------	----------

### Continuidad del negocio

Acceso remoto			
TeamViewer/WebEx	●	●	●
Método de conexión estándar de ProLeiT	–	●	●
Métodos de conexión especiales	–	○	○
Servicios de prevención			
Health Check remoto	●	●	●
Health Check in situ	○	○	○
Monitorización del sistema instalada a nivel local	●	●	●
Event Management con monitorización del sistema como servicio administrado	–	○	●
Informes de monitorización del sistema específicos de cliente	–	●	●
Copia de seguridad básica	●	●	●
Advanced Backup Disaster Recovery Concept	–	○	○
Patch Management	–	○	○
Soporte de hardware	○	○	○
OT Cybersecurity First Level Assessment	○	●	●
Servicios de instalación	○	○	○

### Mejora del negocio

Service Manager	–	○	●
Problem Manager	–	–	○
Change Manager	–	–	○
Sistema de prueba y fábrica virtual	–	–	○
Optimizaciones de software in situ	○	○	○
Formación			
Formación específica de cliente	○	○	○

– No incluido | ○ Opcional | ● Incluido



Visit us on  
[proleit.es](http://proleit.es)

**ProLeiT Iberia S.L.U.**

Parque Empresarial Torneo | C/Arquitectura 5, Torre 8, Planta 10 | 41015 Sevilla | España  
Tel: +34 95 4975 811 | Fax: +34 95 4975 812 | [info@proleit.es](mailto:info@proleit.es)

**ProLeiT S. de R.L.**

Lic. José Benítez, 2211 | Col. Chepevera | 64030 Monterrey Nuevo León (N.L.) | Mexico  
Tel: +52 (81) 2559 8236 | [info@proleit.com.mx](mailto:info@proleit.com.mx)

© 2022 ProLeiT

Plant iT y brewmaxx son marcas registradas y denominaciones comerciales de ProLeiT. Schneider Electric, Microsoft, Qlik, Rockwell Automation, SAP, Siemens, Windows y los demás nombres de marcas utilizados que no se mencionan aquí son marcas registradas de sus respectivas compañías. La información de este documento contiene descripciones generales y características de funcionamiento que en casos de aplicación concretos pueden no coincidir exactamente con lo descrito o bien haber sido modificadas como consecuencia de un ulterior desarrollo de los distintos componentes del sistema. Algunos de los gráficos e ilustraciones utilizados en este documento se proporcionan a modo de ejemplo y pueden no coincidir con el estado del producto en el momento de su suministro. ProLeiT y sus filiales únicamente garantizan las funciones y las prestaciones de los sistemas que consten expresamente en un contrato sobre el alcance del suministro y las prestaciones.