



# MANAGED SERVICES

2025



# MANAGED SERVICES > PRODUCT SUPPORT

Un servicio dedicado a optimizar la experiencia del usuario de Irion EDM, que ofrece un servicio de asistencia especializado, una gestión de incidencias oportuna y estructurada y la disponibilidad de actualizaciones correctivas, garantizando así la máxima satisfacción del cliente y el pleno valor del producto a lo largo del tiempo.

SOLUTION APPLICATION  
MANAGEMENT

## HELP DESK

| Help Desk & Support  | BRONZE   | SILVER   | GOLD     |
|--|----------|----------|----------|
| Acceso al sitio de soporte (Forum, User Community, Knowledge Base) | ✓        | ✓        | ✓        |
| Contactos habilitados para abrir incidentes/casos                  | 2        | 5        | 10       |
| Casos de asistencia acumulados anualmente (2h)                     | 10       | 20       | 35       |
| Horas de servicio  | Standard | Standard | Extended |
| Apertura de incidencias/casos a través del Área de Soporte Web     | ✓        | ✓        | ✓        |
| Apertura de incidencias/casos por correo electrónico               |          | ✓        | ✓        |
| Apertura de incidencias/casos por teléfono                         |          |          | ✓        |
| Representante de soporte de referencia, con número de teléfono     |          |          | ✓        |

## SOLUTION SUPPORT

| Incident Management  | BRONZE    | SILVER      | GOLD      |
|--|-----------|-------------|-----------|
| Incidentes incluidos   | Unlimited | Unlimited   | Unlimited |
| Ingesta de incidentes: horario laboral   | 8h        | 4h          | 2h        |
| Apertura de incidencias en gravedad Emergencia   |           | ✓           | ✓         |
| Grupo de trabajo dedicado para la gestión de incidentes en Emergencia  |           | ✓           | ✓         |
| Acceso remoto al entorno del cliente para la determinación del problema  |           | ✓           | ✓         |
| SLA para resolución de incidencias en Emergencia mediante Actualización Acumulativa o solución provisional: horario laboral (tras la toma de posesión) |           | Best effort | 12h       |
| Ventanas de «Alta Prioridad» de 5 días cada una, acumulativas  |           |             | 4         |
| Información continua sobre incidentes de Emergencia  |           |             | ✓         |

## SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT

## PRODUCT MONITORING & MANAGEMENT

| Software Update & Maintenance  | BRONZE | SILVER | GOLD |
|--|--------|--------|------|
| Solicitud de descarga para la Actualización Acumulativa                                  | ✓      | ✓      | ✓    |
| Soporte ampliado para versiones INV  |        |        | ✓    |
| Actividades de instalación de la Actualización acumulativa para incidentes en Emergencia |        |        | ✓    |

## CLOUD MONITORING & MANAGEMENT

# MANAGED SERVICES > HELP DESK

El servicio Help Desk le permite solicitar asistencia operativa o notificar un problema o sospecha de anomalía a través de un Ticket.

Hay tres niveles de servicio disponibles:

## HELP DESK

|                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| SOLUTION APPLICATION<br>MANAGEMENT | SOLUTION SUPPORT                 |
|                                    | SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT |
|                                    | PRODUCT MONITORING & MANAGEMENT  |
|                                    | CLOUD MONITORING & MANAGEMENT    |

### BRONZE

- ✓ Compromiso de asistencia por correo electrónico
- ✓ Gestión de tickets en horario de oficina
- ✓ Tiempo de respuesta (SLA) Bronze

### SILVER

Todos los servicios incluidos en **BRONZE**, más:

- ✓ Horario ampliado de tramitación de entradas
- ✓ Asistencia telefónica
- ✓ Horarios de intervención (SLA) Silver
- ✓ Informe mensual

### GOLD

Todos los servicios **BRONZE** y **SILVER**, más:

- ✓ Persona de contacto Equipo de Servicios Gestionados
- ✓ Reunión mensual de alineación
- ✓ Uso del sistema de tickets del cliente
- ✓ Prioridad de los tickets (emergencia y alta criticidad)

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION APPLICATION  
MANAGEMENT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
MONITORING  
& MANAGEMENT

CLOUD  
MONITORING  
& MANAGEMENT

## MANAGED SERVICES › SOLUTION SUPPORT

Servicios diseñados para ayudar a los usuarios en sus actividades diarias, garantizando un apoyo operativo eficaz y puntual, además de proporcionar asistencia especializada para resolver cualquier anomalía.

### BRONZE

- ✓ Notificación de errores o anomalías
- ✓ Determinación del problema
- ✓ Identificación de soluciones
- ✓ Aplicación de soluciones
- ✓ Solución Corrección de errores
- ✓ Aplicación de la corrección de errores (entorno de desarrollo/ pruebas)

### SILVER

Todos los servicios incluidos en **BRONZE**, más:

- ✓ Asistencia operativa al usuario final
- ✓ Aplicación de corrección de errores (todos los entornos, incluido NRT)

### GOLD

Todos los servicios **BRONZE** y **SILVER**, más:

- ✓ Asistencia funcional al usuario final
- ✓ Sistema del cliente para ChangeManagement y Release

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION APPLICATION  
MANAGEMENT

**SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT**

PRODUCT  
MONITORING  
& MANAGEMENT

CLOUD  
MONITORING  
& MANAGEMENT

# MANAGED SERVICES > SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT

Servicios dedicados al seguimiento y la gestión de Soluciones, diseñados para garantizar su operatividad. Incluyen la ejecución de actividades específicas personalizadas en la Solución e intervenciones de puesta a punto.

## BRONZE

- ✓ Supervisión programada de soluciones (estándar de Irion Managed Services)
- ✓ Ejecución de tareas programadas predefinidas
- ✓ Notificaciones de alerta por correo electrónico

## SILVER

Todos los servicios incluidos en **BRONZE**, más:

- ✓ Supervisión de soluciones predefinidas a petición
- ✓ Ejecución de tareas predefinidas bajo demanda
- ✓ Seguimiento en caso de alertas críticas/desvíos
- ✓ Configuración y gestión de la solución

## GOLD

Todos los servicios **BRONZE** y **SILVER**, más:

- ✓ Gestión completa de soluciones (incluida la microevolución)

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
MONITORING  
& MANAGEMENT

CLOUD  
MONITORING  
& MANAGEMENT

# MANAGED SERVICES > PRODUCT MONITORING & MANAGEMENT

El área de Monitorización y Gestión del Producto (PMM) corresponde al conjunto de actividades necesarias para gestionar el mantenimiento de una Infraestructura que soporta el producto Irion EDM y sus módulos, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

## BRONZE

- ✓ Redacción del documento de arquitectura
- ✓ Supervisión programada de la infraestructura (estándar Irion Managed Services)
- ✓ Notificaciones de alerta por correo electrónico

## SILVER

Todos los servicios incluidos en **BRONZE**, más:

- ✓ Seguimiento en caso de alertas/desvíos críticos
- ✓ Supervisión predefinida a petición
- ✓ Gestión de la configuración y la infraestructura
- ✓ 1 actualización importante al año (NRT excluida)
- ✓ 1 actualización menor al año (sin NRT)

## GOLD

Todos los servicios **BRONZE** y **SILVER**, más:

- ✓ Gestión completa de la infraestructura (NRT excluida)
- ✓ 1 documento anual de evaluación de infraestructuras

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
MONITORING  
& MANAGEMENT

CLOUD  
MONITORING  
& MANAGEMENT

# MANAGED SERVICES > CLOUD MONITORING & MANAGEMENT

El área de Cloud Monitoring & Management (CMM) corresponde a todas las actividades necesarias para gestionar el mantenimiento de una infraestructura de cloud computing que soporta el producto Irion EDM y sus módulos, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

## BRONZE

- ✓ Redacción del documento de arquitectura
- ✓ Supervisión programada de la infraestructura (estándar Irion Managed Services)
- ✓ Ejecución de tareas predefinidas
- ✓ 1 actualización anual de los servidores de la infraestructura (excluyendo NRT)
- ✓ Copia de seguridad diaria programada (conservación de 30 días)
- ✓ Restauración de servidores bajo demanda
- ✓ Notificaciones de alerta por correo electrónico

## SILVER

Todos los servicios incluidos en **BRONZE**, más:

- ✓ Realización de un seguimiento predefinido bajo demanda
- ✓ Acceso al dashboard de supervisión por suscripción
- ✓ Seguimiento en caso de alertas críticas/desvíos
- ✓ Copia de seguridad semanal
- ✓ 1 prueba de restauración del entorno de producción al año

## GOLD

Todos los servicios **BRONZE** y **SILVER**, más:

- ✓ Gestión completa de la infraestructura cloud
- ✓ Actualizaciones de servidor a petición (excepto NRT)
- ✓ Políticas de copia de seguridad personalizadas
- ✓ 2 documentos de evaluación de arquitectura cloud al año

[www.irion-edm.com/es](http://www.irion-edm.com/es)

