

MobilGest

GESTIÓN REMOTA Y CENTRALIZADA DE DISPOSITIVOS MÓVILES

PROPUESTA DE COLABORACIÓN

www.mobilgest.es

MobilGest es un **Servicio de Gestión de Dispositivos Móviles y Portátiles**. Permite gestionar desde una consola dispositivos:

- Android
- iOS
- Windows Phone
- BlackBerry

Todo ello de forma automática, reduciendo drásticamente el número de horas dedicadas por los departamentos de informática y atención al usuario.

Se automatiza el despliegue de aplicaciones, la aplicación de políticas de configuración y la resolución de problemas en dispositivos móviles.

MobilGest es una solución **SaaS** (Servicio de Software gestionado), lo que significa que estará en funcionamiento en cuestión de minutos, sin necesidad de instalar una infraestructura.

Nuestra plataforma ofrece las siguientes características:

- **Servicios**
 - Distribución de software
 - Configuración
 - Seguridad
 - Inventario
 - Consola scripts
 - Administración de la plataforma
 - MobilGest
- **Condiciones**
 - Condiciones del soporte
 - Características del soporte
 - Clases de los servicios técnicos ofrecidos
 - Prioridad en los tickets
 - Exclusiones

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

CONFIGURACIÓN

SEGURIDAD

INVENTARIO

CONSOLA SCRIPTS

ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA

GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS

- El departamento técnico de **MobilGest** gestionará y administrará cada uno de los dispositivos de su empresa, tanto Smartphone como Tablets.
- Identificación de los usuarios con dispositivos móviles.
- Verificación de la correcta instalación del agente.
- Se realizarán las operaciones programadas, detección de dispositivos, despliegue de aplicaciones, gestión de seguridad, control de inventario y alarmas, etc.

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

CONFIGURACIÓN

SEGURIDAD

INVENTARIO

CONSOLA SCRIPTS

ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

- Distribuye e instala las aplicaciones software sin intervención de los usuarios salvo limitación del sistema operativo.
- Permite poner al día todas las aplicaciones.
- Apple Store Enterprise para iOS i Play Privado para android con el fin de poder distribuir aplicaciones corporativas sin tener de publicarlas.
- Mantiene, supervisa las aplicaciones y soluciona los problemas con archivos corruptos o que se han perdido.
- Permite comprimir y segmentar el envío de aplicaciones para no sobrecargar las comunicaciones ni ralentizar el dispositivo.
- Hace distribuciones según criterios programables.
- Hace un seguimiento de los paquetes instalados.
- Supervisa las licencias desplegadas frente a las adquiridas.

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

CONFIGURACIÓN

SEGURIDAD

INVENTARIO

CONSOLA SCRIPTS

ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA

CONFIGURACIÓN

- Introduce automáticamente la configuración del dispositivo.
- Permite limitar el uso de aplicaciones, Bluetooth, cámara, store, ...
- Proporciona la capacidad de revertir cambios realizados sin ser advertido por los usuarios
- Mejora la experiencia del usuario.
- Configuración basada en políticas.

SEGURIDAD

- Introduce automáticamente la configuración del dispositivo.
- Permite limitar el uso de aplicaciones, Bluetooth, cámara, store, ...
- Proporciona la capacidad de revertir cambios realizados sin ser advertido por los usuarios
- Mejora la experiencia del usuario.
- Configuración basada en políticas.

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

CONFIGURACIÓN

SEGURIDAD

INVENTARIO

CONSOLA SCRIPTS

ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA

INVENTARIO

- Detecta cambios en los dispositivos y los notifica al administrador
- Garantiza que las aplicaciones están al día en cuanto a versiones.
- Recoge datos a medida que sean relevantes para la empresa. Crea y envía a la empresa informes detallados del hardware y software en cada dispositivo, así como de otras muchas variables como batería, memoria, etc.

CONSOLA SCRIPTS

- Interfaz visual de creación de scripts.
- Permite crear tareas personalizadas y automatizar los flujos de estas tareas de forma rápida.

DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE

CONFIGURACIÓN

SEGURIDAD

INVENTARIO

CONSOLA SCRIPTS

ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA

ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA

- **Permite al departamento de IT:** Actualizar y refrescar las políticas de los dispositivos de los usuarios móviles, instalar y desinstalar aplicaciones y contenidos sin la necesidad de que el usuario intervenga.
- **Minimiza los tiempos de parada:** Toda la administración de los dispositivos, se realiza sin paradas y con un uso del consumo de tráfico de datos eficiente. Todas las actividades se realizan sin interrumpir el trabajo del usuario del dispositivo.
- **Soporte centralizado:** El centro de soporte garantiza un servicio 24x7

PORTAL DE ACCESO

INFORMACIÓN TÉCNICA

ACCIONES BÁSICAS

INFORMES

PORTAL DE ACCESO

Para la Gestión Básica de los Smartphone y Tablets, se plantea una plataforma de gestión centralizada donde el **cliente dispondrá de un portal web donde podrá gestionar sus dispositivos.**



PORTAL DE ACCESO

INFORMACIÓN TÉCNICA

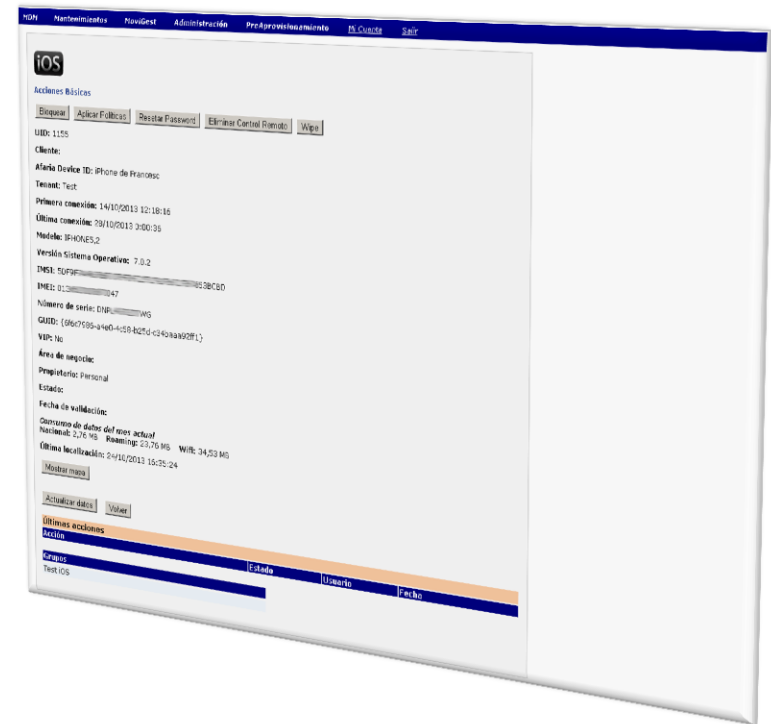
ACCIONES BÁSICAS

INFORMES

INFORMACIÓN TÉCNICA

La solución proporciona información de cada uno de los terminales enrolados.

- Sumario del dispositivo, tales como:
 - UID
 - Número de Serie
 - Modelo
 - Sistema operativo
 - IMEI
 - Consumo de Datos
 - Geolocalización
 - etc.



PORTAL DE ACCESO

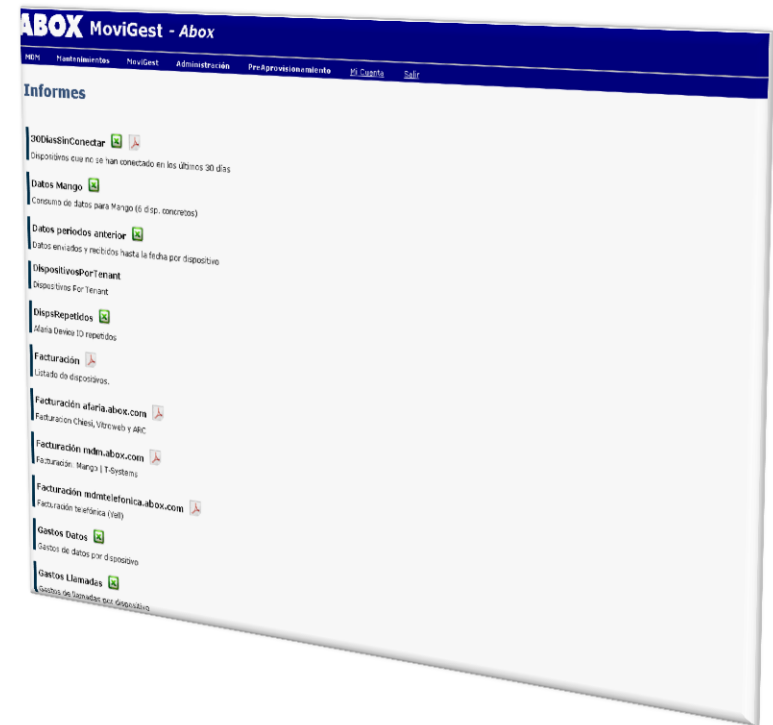
INFORMACIÓN TÉCNICA

ACCIONES BÁSICAS

INFORMES

INFORMES

La solución permite ejecutar informes diseñados y programados a medida sobre todos los aspectos de uso.



CONDICIONES DEL SOPORTE

CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE

CLASES DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS OFRECIDOS

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

EXCLUSIONES

CONDICIONES DEL SOPORTE

La **asistencia técnica se prestará todos los días laborables en nuestras oficinas ubicadas en Barcelona de 9:00 a 21:00 horas, (GMT +01 :00).**

Se prestará, a su vez, asistencia para tareas de emergencia de forma permanente, 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Tan solo para resolución de problemas críticos o procedimientos planificados detallados más adelante.

La asistencia técnica se ofrecerá a través de una dirección de correo electrónico o teléfono que se comunicara debidamente al Cliente.

CONDICIONES DEL SOPORTE

CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE

CLASES DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS OFRECIDOS

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

EXCLUSIONES

CARACTERÍSTICAS DEL SOPORTE

Horario de Atención	De 9:00 a 21:00 todos los días laborables, para incidencias de Prioridad B y C Asistencia 24 x 7 para incidencias de prioridad A.
Tipos de Asistencia	Asistencia remota para los niveles de prioridad B, C dentro del horario de atención.
Número de incidencias	No existe un limite en el numero de incidencias
Niveles de Prioridad	3 Niveles de Prioridad. El tipo de respuesta y las formulas de resolución, dependen de la prioridad de la incidencia.
Apertura de Incidencias	A través de email, teléfono, Web o del sistemas de alarmas del sistema de monitorización
Notificación de Versiones	Cuando el proveedor libera las nuevas releases y versiones.
Notificación de Parches	Cuando el proveedor cree nuevos parches.
Monitorización de Servicio	Monitorización en tiempo real del correcto funcionamiento del servicio, incluye un sistema de alarmas automático.
Entrega de Informes	Generación y entrega automática de informes detallados de SLA's del servicio. Los informes se entregan periódicamente de forma trimestral.

CONDICIONES DEL SOPORTE

CARACTERÍSTICAS DEL
SOPORTE

CLASES DE LOS SERVICIOS
TÉCNICOS OFRECIDOS

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

EXCLUSIONES

CLASES DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS OFRECIDOS

Se han Clasificado en 4 clases las peticiones de soporte de los clientes:

- **Clase 1: MobilGest** tiene un fallo general que afecta a todos los servicios de la solución y a los usuarios finales. El servicio no funciona correctamente.
- **Clase 2:** El usuario final tiene un problema que afecta a la funcionalidad del dispositivo, se le ha estropeado, lo ha perdido o le ha sido sustraído.
- **Clase 3:** El usuario ha detectado un fallo, pero el dispositivo funciona y la situación no es crítica.
- **Clase 4:** Todo funciona correctamente pero el usuario necesita:
 - Nueva planificación de tareas definir un grupo,
 - Un cambio en la configuración,
 - Aplica una nueva política de seguridad
 - Actualización del software
 - Reemplazar la unidad (ej: en el caso de que se haya roto)
 - Añadir, eliminar dispositivos etc.

CONDICIONES DEL SOPORTE

CARACTERÍSTICAS DEL
SOPORTE

CLASES DE LOS SERVICIOS
TÉCNICOS OFRECIDOS

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

EXCLUSIONES

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

Cuando el cliente abre un ticket de soporte y solicita un servicio, se le asignará una prioridad en función de la clase de su solicitud. Tenemos 3 niveles de prioridad:

- **Prioridad tipo A:** Para tickets abiertos bajo las clase 1 y 2.
- **Prioridad tipo B:** Para tickets abiertos bajo la clase 3.
- **Prioridad tipo C:** Para tickets abiertos bajo la clase 4.

Dependiendo del tipo de prioridad, los tickets serán tratados en un plazo determinado “Tiempo de Respuesta” de acuerdo a la siguiente tabla.

Tipos de Prioridad de ticket	Tiempo de Respuesta
Prioridad A	Máximo 4 horas*
Prioridad B	Máximo 4 horas**
Prioridad C	Día siguiente**.

*Los tickets de prioridad A se atienden con la cobertura 24 x 7.

** El ticket debe ser abierto en un día laborable (dentro de las horas de servicio).

CONDICIONES DEL SOPORTE

CARACTERÍSTICAS DEL
SOPORTE

CLASES DE LOS SERVICIOS
TÉCNICOS OFRECIDOS

PRIORIDAD EN LOS TICKETS

EXCLUSIONES

EXCLUSIONES

Sin limitaciones en el ámbito de diagnósticos de averías y fallos; en el servicio de reparación de **MobilGest** no se incluye o se hace responsable de lo siguiente:

- Errores en los sistemas operativos de los dispositivos.
- En ningún caso el contrato cubre las averías de hardware de los dispositivos.
- Problemas de comunicación en los dispositivos debidos a las comunicaciones.
- Mal funcionamiento en aplicaciones de terceros.
- Averías de software de datos y de las aplicaciones del cliente.
- Software no valido y configuraciones de hardware no soportadas.
- Cualquier configuración que no haya sido previamente detallada al servicio de **MobilGest**.
- Helpdesk a los clientes no autorizados por el cliente.



MobilGest

C/ Provença, 102, 4ª planta - 08029 Barcelona
Teléfono: **+34 93 426 22 57 - 902 160 145**
Fax: **+34 93 423 11 40**