



Propuesta N°: 2019 - 138

Date 07/06/2019

Autor: Claudia.Farias@semperti.com

Versión: 1.0

Soporte plataforma Baby Bird

EQUIFAX

Propuesta Técnica de Sales Vision Argentina S.A.



redhat.
ADVANCED
BUSINESS
PARTNER

ÍNDICE

1. INTRODUCCION	3
1.1 OBJETIVO GENERALES DE LA PROPUESTA	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	4
1.3 RESPONSABILIDADES DE SEMPERTI EN EL SERVICIO	4
2. PROPUESTA TÉCNICA	6
2.1 ALCANCE DEL SERVICIO	6
2.2 COMPONENTES DE LA PROVISION	7
2.3 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS	7
2.4 DISPONIBILIDAD Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)	8
2.5 LIMITES DE ATENCIÓN MENSUAL	9
2.6 REQUERIMIENTOS A EQUIFAX Y CONDICIONES PARTICULARES	10
2.7 SOLICITUD DEL SERVICIO Y ESCALAMIENTO	10
2.8 METODOLOGIA DE CONTROL DE CALIDAD	11
2.9 SUPUESTOS Y CONSIDERACIONES	12
2.10 FUERA DE ALCANCE	12
3. ANTECEDENTES SEMPERTI	13
3.1 PERFIL COMPAÑÍA	13
3.2 SERVICIOS BRINDADOS	15
3.3 CLIENTES	17
3.4 EXPERIENCIA EN ALGUNOS PROYECTOS REALIZADOS	19

1. INTRODUCCION

El presente documento describe la Propuesta Técnica de Sales Visión Argentina S.A., en adelante SEMPERTI, para brindar soporte a la plataforma Baby Bird de EQUIFAX.

Esta propuesta, describe en detalle el dimensionamiento de la solución operativa que SEMPERTI ha diseñado a los efectos de cumplir con los requerimientos de negocios de EQUIFAX.

Para lograr la satisfacción del cliente en el servicio de soporte de la plataforma Baby Bird, SEMPERTI se basa en su experiencia previa en la arquitectura e instalación de la plataforma.

SEMPERTI ha realizado, entre otras, las siguientes tareas sobre la plataforma Baby Bird.

- Colaboración en el diseño de la arquitectura de la plataforma a soportar
- Instalación física de los componentes de la plataforma
- Instalación del software de la plataforma
- Configuración completa de la plataforma
- Soporte a la solución de problemas de instalación de la plataforma actual
- Amplio conocimiento de la cultura de EQUIFAX
- Amplia experiencia previa en proyectos con EQUIFAX

1.1 OBJETIVO GENERALES DE LA PROPUESTA

El objetivo de la presente propuesta, es presentar a EQUIFAX una configuración de servicios que permita mantener la plataforma operativa con un alto nivel de disponibilidad.

Para ello, SEMPERTI dimensionará un servicio con especialistas acordes a cada una de las tecnologías a soportar, y ofrecerá a EQUIFAX un tiempo de respuesta acorde a las necesidades del negocio.

La solución propuesta por SEMPERTI, se enfoca en la provisión de un servicio del tipo llave en mano basada en las mejores prácticas del mercado, asumiendo la responsabilidad de mantener la plataforma operativa, y permitiendo a EQUIFAX dirigir el esfuerzo de sus especialistas a los objetivos del negocio.

SEMPERTI proveerá componentes del servicio en modalidad Soporte Remoto y Soporte en sitio, en forma totalmente integrada, procurando la resolución remota en todos los casos en los que esto sea posible.

SEMPERTI cumplirá todos los aspectos de seguridad, metodológicos y de procedimientos que sean indicados por EQUIFAX al momento de comenzar la prestación de los servicios.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

A continuación, se detallan los principales objetivos de esta propuesta de servicios a EQUIFAX:

- Asegurar el cumplimiento del SLA acordado y la satisfacción de los usuarios del servicio
- Contribuir a mejorar la calidad de los servicios con que cuenta actualmente EQUIFAX
- Contribuir a la estandarización y profesionalización del servicio
- Asegurar la misma metodología de prestación y calidad de atención para todas las plataformas soportadas por le presente propuesta
- Contar con una base de conocimientos centralizada y actualizada en forma permanente
- Inyectar proactividad al servicio generando acciones preventivas
- Contribuir a liberar a los responsables de EQUIFAX de la problemática operativa del servicio para así poder concentrarse en aspectos estratégicos de su negocio

1.3 RESPONSABILIDADES DE SEMPERTI EN EL SERVICIO

SEMPERTI proveerá a EQUIFAX un resultado final, en términos de nivel de servicio, y asumirá la responsabilidad total por la gestión de todos los aspectos requeridos para alcanzar dicho nivel.

Responsabilidades generales

- Asegurar
 - una operación eficaz y eficiente del equipo de trabajo, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con EQUIFAX y la aplicación de las mejores prácticas para este tipo de servicios
 - la satisfacción de los usuarios del servicio, a partir de la aplicación de las “Pautas de atención a usuarios” establecidas por SEMPERTI para todos sus servicios
 - la mejora continua de la calidad del servicio
 - el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de EQUIFAX y de SEMPERTI por parte de todos los integrantes del equipo de trabajo
 - el manejo confidencial de la información de EQUIFAX por parte de los integrantes del equipo de trabajo
- Proveer soporte a EQUIFAX en la realización de los estándares técnicos y en las negociaciones con los clientes internos (acuerdos de servicio, comunicaciones internas, reuniones)
- Controlar en forma proactiva el cumplimiento de todos los lineamientos y estándares tecnológicos establecidos por EQUIFAX para la infraestructura informática objeto del servicio
- Definir, documentar y mantener estándares y procedimientos para los procesos de propia competencia, utilizando las herramientas o plataformas establecidas por EQUIFAX

- Garantizar la satisfacción de los pedidos de los clientes internos conforme a los niveles de servicio, a los estándares técnicos y a los estándares de proceso establecidos por EQUIFAX
- Mantener actualizado a su personal en todos aquellos conocimientos (técnicos y no técnicos) requeridos para posibilitar un cumplimiento eficaz y eficiente de sus funciones en el servicio
- Mantener una actitud proactiva frente a las oportunidades de mejora del servicio
- Proveer las facilidades de comunicación personal requeridas por su personal para el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y de acuerdo a lo solicitado por EQUIFAX
- Arbitrar los medios necesarios para el inmediato reemplazo por indisponibilidad, de personas y en general de todo recurso o elemento que estuviera proveyendo a EQUIFAX como parte del servicio
- Administrar, a su cargo, las ausencias, retiros anticipados, francos, feriados, compensaciones, problemas laborales, etc., de su propio personal, de tal modo que en ningún momento el servicio comprometido sea interrumpido o afectado
- Proveer a EQUIFAX de informes periódicos mensuales que permitan evaluar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados según las especificaciones del presente documento y futuros requerimientos de EQUIFAX durante la prestación del servicio
- Garantizar la no divulgación a terceros por parte de su personal, bajo ninguna circunstancia, de información interna y/o propia de EQUIFAX obtenida durante la ejecución de sus obligaciones. La no aplicación de esta cláusula facultará a EQUIFAX a pedir el inmediato reemplazo del personal que corresponda.

2. PROPUESTA TÉCNICA

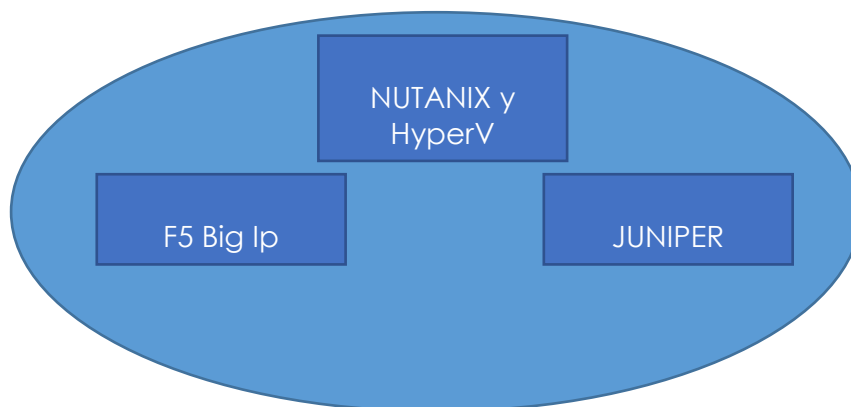
2.1 ALCANCE DEL SERVICIO

La presente propuesta contempla el servicio de soporte de **Nivel Tres** sobre la plataforma Baby Bird de EQUIFAX de acuerdo a las condiciones y los niveles de servicio descriptos en el presente documento.

Se entiende por servicio de **Nivel Tres** a las tareas de:

- Soporte sobre el entorno productivo en sitios principal y de contingencia
- Cambios, problemas e incidentes sobre la plataforma soportada
- Soporte de hardware y gestión de incidentes con los fabricantes
- Detección y corrección de fallas
- Asistencia para cambios de configuración
- Instalación de parches y actualizaciones

El servicio descripto se brindara sobre los ambientes de desarrollo y productivo, involucrando las siguientes tecnologías asociadas a la plataforma Baby Bird de EQUIFAX en Argentina.



Las asistencias serán efectuadas en modalidad presencial en todas las ocasiones en que no sea posible una intervención telefónica o remota por parte del especialista técnico asignado.

2.2 COMPONENTES DE LA PROVISION

Para una efectiva ejecución de servicio objeto de la presente propuesta y en total cumplimiento con las definiciones de EQUIFAX, SEMPERTI integrará el servicio de soporte descrito en esta propuesta con los siguientes componentes:

- 1 (un) equipo de recursos especializados para la prestación del servicio integrado por:
 - PM para el gerenciamiento del servicio
 - Equipo de especialistas para realizar tareas de soporte en las plataformas alcanzadas por la presente propuesta
 - Equipo de especialistas para brindar el servicio de Soporte Remoto
- Un esquema de guardias pasivas para la activación fuera del horario normal del servicio
- La provisión de informes mensuales de gestión que servirán de base para la certificación del servicio.
- El cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de EQUIFAX

2.3 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

SEMPERTI proveerá ambas componentes del servicio de Soporte solicitado por EQUIFAX:

- El soporte remoto basado en atención telefónica por parte de especialistas en las tecnologías soportadas
- El soporte en sitio mediante un esquema operativo dedicado a la plataforma de Baby Bird

El servicio de Soporte Remoto, incluirá:

- La recepción de los incidentes o requerimientos de EQUIFAX sobre la plataforma bajo mantenimiento
- El análisis de cada uno de los incidentes o requerimientos
- El contacto telefónico con el personal de EQUIFAX para la obtención de información acerca de un incidente reportado y para la resolución del mismo
- El soporte remoto al personal de EQUIFAX para a resolución de un incidente reportado
- El soporte para la apertura de casos en los fabricantes de hardware asociado a la plataforma
- La actualización de la Base de Conocimiento que permita una correcta documentación de los problemas reportados por la plataforma

El servicio de Soporte en Sitio incluirá:

- La atención de las incidencias y de los requerimientos en el sitio del cliente
- La gestión de incidentes de hardware basados en los contratos de mantenimiento de EQUIFAX con los fabricantes

La atención de incidencias en Sitio incluirá:

- Asistir con un especialista al lugar para atender cambios, problemas, incidentes, realizar instalaciones y configuraciones relacionadas con la plataforma tecnológica soportada y configuraciones de software.
- Realizar visitas conjuntas con distintos proveedores de servicios para resolver un problema al que no se le encuentra solución en la intervención individual de los mismos.

2.4 DISPONIBILIDAD Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

EQUIFAX contará con el servicio se disponible en modalidad (7x24x365).

La presente propuesta define 2 (dos) bandas horarias y 4 (cuatro) tipos de requerimientos, a los efectos de determinar la criticidad y la prioridad de atención de las solicitudes de servicio.

Bandas Horarias

Se han definido 2 (dos) bandas horarias según el requerimiento de EQUIFAX.

- Banda crítica: Todos los días de 7 a 20 horas
- Banda no crítica: Todos los días de 20 a 7 horas

Disponibilidad del servicio

SEMPERTI compromete un nivel de disponibilidad del servicio con un porcentaje del 97% de cumplimiento mensual mínimo dentro de los niveles de servicio expresados a continuación.

Tiempos de atención para el primer contacto

SEMPERTI compromete un tiempo de atención de 1 (una) hora para el primer contacto de EQUIFAX luego del reporte de un requerimiento a través de los medios acordados.

Tiempos de atención para requerimientos en sitio

Posterior a la comunicación de un requerimiento, y en los casos donde sea necesario el soporte en sitio, SEMPERTI compromete un tiempo de atención basado en una matriz de criticidades.

El cuadro adjunto expresa el tiempo de atención comprometido (SLA), en horas corridas según el tipo de requerimiento y según la banda horaria donde se produce la solicitud.

Todos los equipos que forman parte de la solución se encuentran tipificados con el mismo grado de prioridad dentro de la plataforma motivo por el cual el cuadro de tiempos de atención no hace referencia alguna a los mismos.

Tiempos de Respuesta Acordados (hs corridas)		Banda horaria	
		Banda crítica	Banda no crítica
Tipo de requerimiento	Incidente con pérdida de servicio	4	6
	Incidente sin pérdida de servicio	6	8
	Soporte de Hardware	8	12
	Solicitud de cambio	24	48
	Instalación de parches y actualizaciones	48	72
Plataforma Soportada			
Nutanix / Juniper / Active Directory / F5 Big IP			

Los tiempos consignados en el cuadro precedente se encuentran expresados en horas corridas para todos los días de año, incluyendo sábados, domingos y feriados.

Los valores indicados en el cuadro precedente representan el SLA comprometido para la atención de solicitudes de EQUIFAX, y se corresponden con el tiempo de la primera atención in sitio del personal técnico especializado de SEMPERTI a la solicitud.

Los valores de SLA expresados, no comprometen el tiempo de resolución de ninguna de las solicitudes de EQUIFAX por parte del personal técnico de SEMPERTI.

El tiempo de resolución de cada una de las solicitudes de EQUIFAX estará sujeto a la complejidad de la misma y a la disponibilidad de los requerimientos que pudieran ser necesarios para la resolución definitiva del incidente.

2.5 LIMITES DE ATENCIÓN MENSUAL

El servicio total contemplará cuarenta (40) horas mensuales y podrá ser consumido mensualmente por EQUIFAX con las siguientes limitaciones de tiempo.

Horas totales mensuales en días y horarios hábiles: 40 (cuarenta) horas, las cuales serán consumidas de la siguiente forma:

- La asistencia in sitio se consumirá a módulos de 4 (cuatro) horas contadas a partir de la efectiva llegada del personal técnico de SEMPERTI al sitio del cliente.
- La asistencia remota será consumida a módulos de 1 (una) hora contadas a partir del efectivo contacto de EQUIFAX con el personal técnico de SEMPERTI.

Horas totales mensuales fuera de días y horarios hábiles en modalidad de guardia pasiva: 10 (diez) horas, que, en caso de activarse serán descontadas del ítem anterior, y en caso de activación serán consumidas de la siguiente forma:

- La asistencia in sitio se consumirá a módulos de 5 (diez) horas contadas a partir de la efectiva llegada del personal técnico de SEMPERTI al sitio del cliente.
- La asistencia remota será consumida a módulos de 2 (dos) horas contadas a partir del efectivo contacto de EQUIFAX con el personal técnico de SEMPERTI.

Las horas detalladas en el punto 2.5 de la presente propuesta no serán acumulativas para el siguiente mes del servicio.

2.6 REQUERIMIENTOS A EQUIFAX Y CONDICIONES PARTICULARES

EQUIFAX deberá proveer al personal de SEMPERTI los accesos a los datacenter toda vez que los mismos sean necesarios para la resolución de un incidente, siendo responsabilidad de EQUIFAX las demoras que pudieran producirse para generar dichos accesos.

El tiempo de resolución de un incidente en sitio, podrá verse afectado por la demora en la disponibilidad de ingreso a los sitios de EQUIFAX no siendo dicha demora atribuible a SEMPERTI.

EQUIFAX deberá proveer al personal de SEMPERTI el acceso a sus oficinas toda vez que sea necesaria una conexión remota desde las mismas a los efectos de actuar sobre un incidente o requerimiento.

Este acceso debe incluir el puesto completo de trabajo y la conexión de red necesaria para permitir una efectiva conectividad remota con el datacenter.

Para todos aquellos casos en los que SEMPERTI deba trasladar a su personal a las oficinas de EQUIFAX o a los datacenter, se asumirá que podrán registrarse demoras de traslado no atribuibles a SEMPERTI.

EQUIFAX podrá proveer al personal de SEMPERTI de un acceso VPN a los efectos de mejorar los tiempos de atención de los incidentes.

EQUIFAX deberá proveer al personal de SEMPERTI las credenciales y accesos necesarios a los sistemas de la plataforma toda vez que los mismos sean necesarios para la atención de una solicitud.

2.7 SOLICITUD DEL SERVICIO Y ESCALAMIENTO

El servicio podrá ser solicitado mediante un único punto de contacto (SPOC) al que EQUIFAX podrá acceder en forma directa.

SEMPERTI pondrá a disposición de EQUIFAX un número telefónico de contacto que servirá como único punto de entrada para la solicitud del servicio.

SEMPERTI pondrá a disposición de EQUIFAX una dirección de correo electrónico con lista de distribución para recibir todos aquellos requerimientos que no tengan carácter de urgente.

SEMPERTI entregará a EQUIFAX al momento del inicio del servicio, el esquema de escalamiento de problemas al que EQUIFAX podrá acceder toda vez que el servicio no sea prestado de acuerdo a lo expresado en la presente propuesta de servicios.

El esquema de escalamiento dispondrá al menos de 2 (dos) niveles por encima del primer contacto de solicitud del servicio y típicamente involucrará a:



2.8 METODOLOGIA DE CONTROL DE CALIDAD

Todos los servicios brindados por SEMPERTI mantienen un estándar de calidad basado una metodología que establece ciertas pautas de acción. Dentro de esta metodología se define que la calidad será controlada mediante los siguientes mecanismos:

- Gerenciamiento Integral del Servicio
- Medición y revisión continúa de los indicadores del SLA
- Confección de informes de seguimiento
- Esquema de reuniones de seguimiento
 - Internas: con el equipo de trabajo del servicio
 - Externas: con representantes de EQUIFAX
- Capacitación continua de los recursos técnicos del servicio
- Máximo foco en los RRHH de los servicios
- Dispositivo de mejora continua

Un conjunto de mejoras propuestas para hacer más eficiente el servicio

- Fortalecer el nivel de resolución del primer nivel de soporte
- Reforzar el seguimiento de los tickets derivados a otros grupos de resolución
- Reforzar la calidad de los reportes e informes
- Incrementar el control de calidad del servicio
- Poner especial énfasis en la contención del usuario mientras se soluciona técnicamente su tema.

Fácil acceso a los principales directivos para resolver asuntos relativos a los servicios

Los Clientes de servicios de SEMPERTI reciben atención directa de sus principales directivos. Esto es posible porque SEMPERTI está comprometida con la calidad de los servicios brindados y la satisfacción de sus clientes, esto garantiza el compromiso del equipo de conducción de SEMPERTI con la prestación eficaz de dichos servicios.

Área propia de selección y reclutamiento

SEMPERTI cuenta con una Gerencia de Capital Humano dentro de la cual funciona un área propia de selección y reclutamiento, no terceriza esta actividad.

Esto nos permite poner foco en los procesos selectivos que realizamos y mejorar nuestra performance de reclutamiento, tanto en los tiempos efectivos empleados como así también en la calidad de los profesionales que incorporamos en forma continua a nuestro staff.

Formación del propio personal operativo y de gestión

Una de las principales fortalezas competitivas de SEMPERTI, la cual le permite prestar servicios altamente confiables a precios muy ajustados, es su capacidad para desarrollar a su propio personal, evitando así depender de la oferta de personal en el mercado.

La estandarización de los procesos del servicio

SEMPERTI posee amplia experiencia en el proceso de estandarizar y documentar los procesos de un servicio de manera tal de brindarle mayor eficiencia y seguridad e independizando el servicio de los especialistas técnicos específicos que lo integran, garantizando de esta forma a EQUIFAX el cuidado y registro del conocimiento generado en el desarrollo del servicio.

SEMPERTI, como parte del servicio, colaborará en la documentación de los procesos de gestión y resolución, utilizando la o las herramientas que EQUIFAX defina.

Asimismo, SEMPERTI documentará los procesos de resolución de las incidencias típicas, alimentando la base de conocimientos para el área de Sistemas de EQUIFAX.

2.9 SUPUESTOS Y CONSIDERACIONES

- Esta propuesta incluye los servicios de profesionales en las tecnologías incluidas dentro de la plataforma Baby Bird, así como su gestión para asegurar los niveles de servicio pactados.; Hardware y/o Licencias de software no están incluidas.
- EQUIFAX proporcionará a los recursos de SEMPERTI el nivel de acceso necesario a los sistemas para realizar las tareas mencionadas en el alcance de esta propuesta.
- EQUIFAX gestionará los accesos a los datacenter al personal de SEMPERTI cada vez que sea necesario para el normal desenvolvimiento de las tareas.
- EQUIFAX proporcionará, de ser posible, acceso remoto para poder desempeñar las tareas en un esquema onsite/offsite acelerando los tiempos de atención de las solicitudes.
- EQUIFAX proporcionará toda la información requerida en relación a los servicios, aplicaciones y/o arquitectura cuando sean requeridos para el cumplimiento de las tareas definidas en el alcance de esta propuesta.
- SEMPERTI solo proveerá servicio sobre piezas de software y hardware para los cuales EQUIFAX cuente con contrato de soporte por parte de sus correspondientes fabricantes.
- EQUIFAX proveerá a SEMPERTI usuarios de acceso a los portales de soporte de los fabricantes de los equipos alcanzados por la presente propuesta para la creación y gestión de incidentes y la revisión de documentación.

2.10 FUERA DE ALCANCE

- Cualquier tarea sobre la plataforma de red de la solución.
- Cualquier tarea no descrita explícitamente en la presente propuesta queda excluida de la misma.
- Cualquier plataforma fuera del ámbito nacional.

3. ANTECEDENTES SEMPERTI

SEMPERTI es una Consultora de informática especializada en la integración de herramientas de software y hardware y en la prestación de servicios, con el objetivo de crear soluciones tecnológicas que contribuyan con el negocio de sus Clientes.

Entendemos que los procesos de negocio son un conjunto de servicios vinculados haciendo que las operaciones sean más eficaces y colaborativas, reduciendo la complejidad del entorno de TI.

Cooperamos en la integración de las diferentes unidades de negocio, a través de la integración de sus datos y aplicaciones, facilitando el incremento de productividad y calidad de servicios así como la rápida respuesta frente a las oportunidades que ofrece el mercado.

3.1 PERFIL COMPAÑÍA

SEMPERTI es una empresa de capitales nacionales, fundada en el año 2003. Su origen y trayectoria en el mercado garantizan una robusta y concreta experiencia de prestación de servicios de altísima calidad en Compañías de gran exigencia.

SEMPERTI cuenta entre sus líneas de servicio con la provisión de recursos humanos de IT, en diversas modalidades de servicio, de acuerdo a las necesidades de cada cliente. Sus profesionales están altamente capacitados y tienen vasta experiencia en la prestación de este tipo de servicios.

SEMPERTI ofrece una combinación de experiencia en el mercado, prácticas de Consultoría y Servicios conjuntamente con Alianzas estratégicas no siempre fáciles de encontrar en la Industria de Servicios de Información. Todos los días, unimos estos ingredientes en soluciones reales para ayudar a nuestros clientes y estamos seguros de poder satisfacer plenamente las actuales y futuras necesidades de los mismos.

3.1.1. METODOLOGÍA DE GESTIÓN

Las metodologías aprobadas, difundidas y aplicadas por SEMPERTI, en los distintos clientes, han demostrado su efectividad a lo largo de los contratos ejecutados por la empresa.

Dado que la misma es flexible y se adapta fácilmente a los requerimientos, necesidades, cultura e idiosincrasia de nuestros clientes, es de fácil aplicación y colaborando día a día con los procesos que ambas partes deben aplicar durante la prestación del Servicio.

La metodología utilizada, se basa en la definición de procedimientos genéricos que desde el punto de vista de SEMPERTI, se deben aplicar en todos los Servicios Prestados.

3.1.2. NUESTROS PROFESIONALES

Los profesionales que integrarán el equipo de trabajo, tienen el conocimiento y la experiencia como para realizar tareas tales como:

- ✓ Relevamiento de necesidades
- ✓ Análisis, diseño y programación de aplicaciones
- ✓ Manejo de procedimientos, metodologías y documentación
- ✓ Utilización de diversas herramientas de desarrollo
- ✓ Testing y QA de aplicaciones
- ✓ Deployment de aplicaciones

- ✓ Mantenimiento correctivo y evolutivo
- ✓ Instalación y Administración de plataformas y Sistemas Operativos
- ✓ Administración de Base de datos
- ✓ Implementación de software middleware
- ✓ Etc

3.1.3. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

SEMPERTI comprende que la excelencia en la prestación de servicios depende fundamentalmente de las habilidades que posee el cuerpo de profesionales abocado a las tareas. Por este motivo, nuestra empresa posee una Gerencia de Recursos Humanos cuya función básica es la de intervenir en todas las actividades que involucren al personal de la compañía. Esta gerencia no sólo interviene en los procesos tradicionales de recursos humanos, sino que además brinda servicios de tipo staff a los gerentes operativos de la empresa. Dentro de este tipo de servicios encontramos:

- ✓ **Atracción y selección de personal.** Sobre este conjunto de tareas, SEMPERTI cuenta con un equipo de profesionales que mantiene una base de más de 1000 currículos actualizados. Mediante un proceso estandarizado de entrevistas y evaluación y una amplia base de posibles candidatos, podemos asegurar rapidez y eficiencia en las búsquedas realizadas.
- ✓ **Evaluación de desempeño.** Aparte de un proceso de selección ágil y dinámico, nuestra compañía, como parte de su estrategia de recursos humanos, realiza un seguimiento individualizado de cada uno de los profesionales que la componen. La evaluación de desempeño anual, es la instancia en la cual se analiza el perfil de cada empleado, para definir luego, las actividades necesarias para un plan de mejora.
- ✓ **Capacitación.** Mediante la evaluación de desempeño, nuestra empresa detecta los puntos a mejorar de cada uno de empleados. Tomando en cuenta estos puntos y el posicionamiento estratégico de la empresa, la Gerencia de Recursos Humanos arma un Plan Anual de Capacitación.

De este modo, partiendo de un alineamiento con los objetivos estratégicos de la empresa y trabajando todos los procesos de Recursos Humanos en forma coordinada, SEMPERTI gestiona este importante capital para alcanzar un alto nivel de calidad.

3.2 SERVICIOS BRINDADOS

ARQUITECTURA INFORMÁTICA

➤ Arquitectura Técnica

Determinamos la infraestructura requerida para los proyectos y estimamos la distancia respecto de la situación actual con el objetivo de optimizar el uso de los recursos, bajar los costos, eliminar riesgos u mejorar la calidad de los servicios proporcionados al negocio.

➤ Arquitectura Orientada Servicios (SOA)

Evaluamos la plataforma instalada para identificar los procesos necesarios con el fin de evolucionar desde estructuras propietarias, con funciones repetidas, hacia una arquitectura basadas en estándares y orientada a servicios, reduciendo así el costo de mantenimiento de las aplicaciones y aumentando su reutilización.

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TI

➤ Pruebas de Stress y Volumen

Mediante el uso de herramientas específicas y una metodología propia medimos el comportamiento de aplicaciones críticas e identificamos debilidades y oportunidades de mejora, con el propósito de optimizar la plataforma instalada y así responder eficazmente a los requerimientos del negocio.

➤ Capacity Planning

Partiendo de una evaluación de la infraestructura, identificamos las necesidades reales de Hardware y Software de la instalación y la configuración óptima que le permita responder a las demandas actuales y futuras del negocio

➤ Upgrade de Plataformas

Generamos y llevamos a cabo planes de instalación, migración, configuración de hardware, sistema operativo, base de datos, software middleware y aplicaciones, orientados a la actualización tecnológica de la infraestructura, buscando mejoras de robustez, escalabilidad y alta disponibilidad.

➤ Monitoreo de Aplicaciones

Supervisamos las aplicaciones y la infraestructura a través de herramientas específicas que permiten desarrollar planes de optimización, prever problemas futuros e incrementar la utilización de la plataforma instalada.

➤ Soporte Técnico

Generamos y llevamos a cabo planes de Mantenimiento Correctivo y Preventivo de la Infraestructura. Ofrecemos soporte de nivel 2 y nivel 3.

APLICACIONES

➤ Business Intelligence

Entendiendo que tener información oportuna y cierta, en todos los niveles de la organización, es hoy una necesidad si se quieren tomar las decisiones adecuadas en tiempo y forma, integramos las diversas fuentes de datos de los sistemas transaccionales, con el fin de obtener indicadores que permitan evaluar el comportamiento de los actores internos y externos de la empresa, permitiéndole contar con información confiable para los procesos de decisión.

➤ Business Process Management

Aportamos nuestra experiencia en el manejo de herramientas para automatizar los proceso de negocio; proveemos herramientas y soluciones para identificar, definir y optimizar cada proceso relevante con el propósito de asignarle objetivos y medir su rendimiento de forma tal que se pueda mejorar el ROI de los proyectos, dándoles la agilidad necesaria para responder a las oportunidades del mercado.

➤ **Desarrollo de Software**

Desarrollamos y hacemos evolucionar aplicaciones en diversas tecnologías y lenguajes de programación. Nuestra oferta de servicios incluye análisis, diseño, construcción, testing, integración e implementación.

3.3 CLIENTES

FINANZAS

BACS	Banco Credicoop	Banco Hipotecario
Banco Provincia	CABAL	Capital del Plata
CFA	CHUBB	Global Processing
Organización Veraz	Tarshop	Transalud

SALUD

ASE	Fundación Medica Mar del	Hospital Británico
Hospital Garrahan	Hospital Italiano	Medifé
Sanatorio Allende	Sanatorio Finochietto	Sanatorio Modelo Quilmes
Swiss Medical		

MANUFACTURA

AJ Argentina	Aktio	Basf Argentina
IBM	Laboratorios Phoenix	Mirgor
Motomel	Muresco	Oiltanking
Peisa	Proyección Electroluz	Roemmers
Simmons	Toyota	Tupperware

MEDIOS Y COMUNICACIÓN

AGEA	Cablevisión	Colorcine
Fibercorp	Fibertel	G&L
Torneos y Competencias	Turner	Yell Argentina

RETAIL Y COMERCIO

Arcos Dorados	Disprofarma	Distrizub
Gossip	Grupo Carrefour	Grupo Carsa
Libertad	Microglobal	Supermercados Yaguar
Visuar		

SERVICIOS

ADT	Aguas Bonaerenses	Aguas de Santiago
-----	-------------------	-------------------

Arca Distribución	Commlogik	Cooperativa Electrica El Dorado
Cooperativa Eléctrica Pergamino	Correo Argentino	Interop
Lo Jack	Longseller	NCR
Pan American Energy	Red Hat	Telecom
TGS	Total Gas	TOTVS
Zurich		

LOGÍSTICA

BAIRES	Exolgan
--------	---------

GOBIERNO

AGIP	CIPECC	Comarb
Ministerio de Planificación	Ministerio de Desarrollo Social	OEI
Policia Federal Argentina	Secretaría de Medio Ambiente	

3.4 EXPERIENCIA EN ALGUNOS PROYECTOS REALIZADOS

BACS

- Scoping sobre Base de Datos
- Ingeniería reversa del Sistema Fideicomisos

Tarshop

- Assessment para la definición del Roadmap hacia Arquitectura SOA
- Implementación Arquitectura de Web Services
- Scoping Sistema Core
- Desarrollo de Software de Aplicaciones

Equifax / Veraz

- Scoping sobre Base de Datos y Aplicaciones
- Ingeniería reversa del Sistema Core
- Desarrollo de Software de Aplicaciones
- Soporte nivel 2 y 3 para la Plataforma decidir.com
- Proyecto BCRA
- Proyecto Cambrian
- Proyecto Baby Bird

Banco Hipotecario

- Assesment sobre Arquitectura BPM
- Desarrollo de Software de Aplicaciones

Cablevisión

- Implementación y Administración de la Plataforma Middleware

Wal Mart

- Migración de Base de Datos y Aplicaciones
- Reconfiguración y Optimización del funcionamiento del Software de Back Up

Fundación Médica Mar del Plata

- Consultoría sobre la evolución de la Arquitectura Tecnológica
- Migración de Base de Datos
- Configuración de Alta Disponibilidad y sistema de Back Up y Disaster Recovery para Base de Datos y Aplicaciones

AGEA (Diario Clarín)

- Soporte nivel 2 y 3 a los Portales de la Empresa
- Configuration Manager y Soporte Nivel 3 a Middleware
- Instalación y Configuración de Software para Control de Accesos e Identidades a los Portales Web
- Desarrollo de Software de Sistemas Web

Muresco

- Soporte a la migración de Base de Datos

Sodexo

- Administración de Base de Datos

Aguas de Santiago

- Migración de Base de Datos
- Reconfiguración de RAID de discos

Hospital Garrahan

- Desarrollo de Software de Aplicaciones Core

Telefónica / Avanzit

- Instalación e Implementación de Plataforma Middleware
- Instalación y Configuración de Productos de Portal y DB

TGS

- Migración de Plataforma Middleware