

## Quienes Somos



Ing. José Luis Vera DIRECTOR, Ing. Fernando del Campo DIRECTOR

Urudata tiene como misión la de proveer el valor agregado necesario para que empresas e instituciones puedan aprovechar sus recursos informáticos de forma óptima en relación a sus objetivos. Es una empresa certificada desde 1999 en todos sus procesos internos según la norma ISO 9001 y CMMI nivel 3 a partir de marzo 2008.

Nuestros productos y servicios de Consultoría se distribuyen por todo el mundo, y de forma particular en el continente americano. Contamos con oficinas propias en Uruguay, Argentina, Brasil y Bolivia y Partners autorizados en numerosos países en el mundo.

En Uruguay, donde Urudata tiene su casa matriz, la División de Infraestructura es el único Microsoft Gold Partner certificado ISO 9001 en todos sus procesos y Urudata Software ha hecho lo propio con el Desarrollo de Software y la Implementación de Proyectos. Ha recibido el reconocimiento 'Partner of the Year' por parte de Microsoft en numerosas oportunidades, muestra clara de la solidez del compromiso mutuo puesto en la relación. A su vez, Urudata Software ha obtenido el 'Collaborative Solution of the Year' award por Q-flow su solución de Business Process Management, concepto habitualmente conocido como "workflow".

# Estructura Empresarial

Urudata es una Organización multinacional con casa matriz en Uruguay, que opera en el área de las Tecnologías de la Información (IT) brindando atención a los requerimientos empresariales tanto de Infraestructura Informática de hardware y software, como de Sistemas.

Para llevar a cabo su Misión, Urudata está organizada en dos Divisiones, Urudata Infraestructura y Urudata Software.

Urudata es una organización con más de 20 años, líder regional en desarrollo de proyectos de tecnologías Microsoft, HP y Cisco; se encuentra certificada ISO 9001 en todos sus procesos, incluyendo el de Desarrollo de Software e Implementación de Proyectos. Desde sus inicios Urudata fue consciente de la vital importancia implícita en el grado de profesionalismo alcanzado por una empresa. De esta forma, una de sus principales inquietudes radicó siempre en estimular la capacitación de su staff, dedicando cada día más y mayores esfuerzos al incentivo de sus funcionarios en un camino de auto-superación y permanente actualización de sus conocimientos.

El grupo emplea más de 160 personas de formaciones complementarias, para ofrecer una solución integral en informática. La aplicación de las habilidades de nuestro staff, conjuntamente con una metodología propia, desarrollada y mejorada a lo largo del tiempo, constituye el fundamento de la Calidad de nuestro trabajo. Esta Metodología

rige nuestras actividades de Implementación de Proyectos de Infraestructura, Servicios Técnicos, Software Factory e Implementación de Sistemas. Las soluciones informáticas ofrecidas comienzan con el relevamiento y concepción del requerimiento del cliente. A partir de esa fase, se establece una propuesta de alcance determinado; una vez acordado el proyecto con el cliente, se lleva a cabo la implementación del mismo y se ingresa en la etapa de soporte posterior. Los proyectos que Urudata implementa a través de su División de Infraestructura abarcan Servicios Especializados de Diseño y Operación; Provisión y Soporte de Servidores; Provisión e Implementación del Software de Infraestructura; Redes y Comunicaciones; Seguridad Informática y Auditoría de la misma y Soporte Técnico Especializado.

La División Urudata Software desarrolla Proyectos de Software Factory, a través de los cuales produce soluciones de negocios de calidad mundial a costos competitivos, y Proyectos de implementación de Sistemas. Estos últimos incluyen nuestra oferta de MS Dynamics, y variados proyectos de Line of Business, Business Process Automation y Knowledge Management.

La calidad del trabajo de Urudata, demostrada a lo largo de todos estos años, le ha granjeado la confianza de Gobiernos, Empresas Financieras, Médicas, Laboratorios, Consultoras y Estudios Jurídicos, empresas Industriales y de Comunicaciones entre otros rubros.



# Eventos y Reconocimientos

En el marco de la Enterprise Solutions Conference en Miami, Urudata recibía, allá por mayo de 1997 el premio a la excelencia de Microsoft de manos del propio Bill Gates, en aquel entonces todavía presidente y CEO de Microsoft. El “Solution Provider - Award of Excellence”, entregado a los directores de Urudata en esa ocasión tuvo un sabor muy especial: era el primero.

Hoy, Urudata cuenta en su haber numerosas distinciones “Award of Excellence”, y un premio a mejor Producto de Colaboración de Latinoamérica por Q-flow (año 2003).

Estas distinciones, adquieren un importante significado para una empresa cuyo personal, altamente motivado, ha llevado a cabo un enorme esfuerzo de capacitación hacia estas tecnologías.

Elementos tales como, la contribución realizada al negocio, el grado de satisfacción al cliente, infraestructura, offerings y compromiso demostrado por la empresa, son sólo algunas de las categorías consideradas por Microsoft a la hora de asignar un ganador para su Award of Excellence anual.

Ha sido a través de partnerships como estos que Urudata se ha desarrollado, dejando así constancia del valor adjudicado por todos sus integrantes a la continuidad del esfuerzo en un mismo sentido. Siendo un integrador tecnológico y consultor informático líder regional, Urudata ha recibido estos reconocimientos que premian el volumen comercial así como también y primordialmente la trayectoria de la compañía y su gente.

## Areas de Operación

Knowledge Management

Business Process Management

Enterprise Content Management

Backoffice Consulting

Software Factory

Business Intelligence

# Urudata

# Software

# Algunos de nuestros Clientes

- ABN AMRO Bank (Uru)
- Adm. Nacional de Puertos
- Alstom (Ch)
- Automotores Gildemeister (Ch)
- Banco Crédit Agricole
- Banco Ganadero (Bol)
- Banco de Crédito (Bol)
- Banco HSBC (Méx)
- Banco Popular (CR)
- Banco República (Uru)
- Banco Santa Cruz (Bol)
- Banco Santander (Uru, Ch)
- Banco Itaú (Uru, Arg)
- BBDO Costa Rica
- Conaprole (Uru)
- Creditel (Uru)
- Degremont (Br)
- Dirección de Aduanas (CR)
- Equifax (Uru)
- Entel (Bol)
- Gobierno Municipal de La Paz (Bol)
- Gobierno Municipal de Santa Cruz (Bol)
- Guyer & Regules (Uru)
- Hughes & Hugues (Uru)
- Hapoalim Bank (Uru)
- Siderúrgica Hylsa (Mex)
- Instituto Salvadoreño del Menor
- La Serenísima (Arg)
- Laboratorio Abbott (Arg, Uru)
- Laboratorio Pharma (Arg)
- LATU Sistemas (Uru)
- MANN Hummel (Arg)
- Ministerio de Ganadería y Agricultura (Uru)
- Ministerio del Interior (Uru)
- Ministerio de Desarrollo Social (Uru)
- Ministerio de Educación y Cultura (Uru)
- Ministerio de Transporte (Uru)
- Novartis (Arg)
- OCA Uruguay (Uru)
- Johnson & Johnson (Arg)
- Estudio Posadas & Vecino (Uru)
- Pago Fácil (Arg)
- Siderar (Arg)
- Sidor (Ven)
- SUN Systems (Arg, Br)
- Tenaris (Arg)
- Techint (Arg)
- Zara (Br)

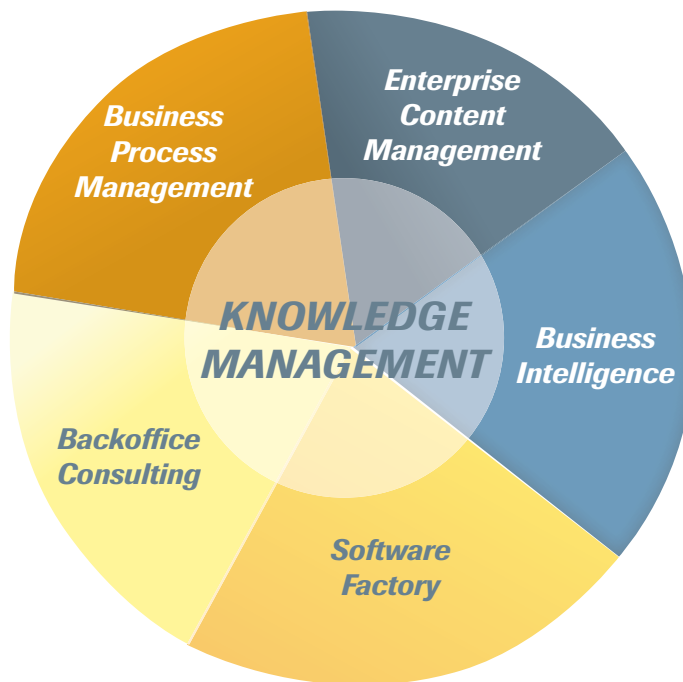
Presencia regional de más de 150 consultores



Chile  
Paraguay  
Costa Rica  
Salvador  
Venezuela  
México  
Uruguay  
Argentina  
Brasil  
Bolivia

# Áreas de interés estratégico

Las actividades de desarrollo de productos y proyectos de Uudata Software están especializadas y enfocadas en ciertas tecnologías y metodologías que nos distinguen. En estas áreas, nuestra especialización nos ubica como el proveedor mejor preparado del mercado.



## Software Factory

Urudata Software ofrece servicios de consultoría para desarrollo de proyectos a medida a través de su Software Factory. Contamos con profesionales ampliamente calificados organizados en diversos roles que cubren los requerimientos de los más variados proyectos. Nuestros sistemas son desarrollados utilizando las tecnologías Microsoft .net y Java.

Urudata Software utiliza una metodología de Fábrica de Software cuyo proceso de desarrollo está certificado en la norma ISO 9001 y que tiene un nivel de madurez CMMi Nivel 3. La metodología de Urudata Software utiliza buenas prácticas basadas en CMMi y en MSF (Microsoft Solutions Framework), además de estándares y métodos ampliamente aceptados para la documentación de los proyectos (UML, casos de uso) y sólidos procedimientos de prueba de software aplicados por su área de SQA.

Urudata Software cuenta con experiencia de desarrollo de proyectos para algunas de las empresas más grandes de Latinoamérica, en variadas áreas de negocios. Es destacable la experiencia de:

- \* Proyectos de BPM / Workflow
- \* Gobierno electrónico
- \* Soluciones Documentales
- \* Desarrollo de productos y proyectos en español, inglés y portugués
- \* Integración multi-plataforma en la organización.

## Desarrollo de Proyectos

### *Agentes para el Éxito, Proyectos Predecibles*



Uno de los desafíos mayores en el desarrollo de un proyecto es el de poder llevar a cabo una planificación que atienda al requerimiento, y luego ejecutar ese plan dentro del cronograma y presupuesto previstos. Por este motivo, más allá de las tecnologías a emplearse, la metodología de implementación que asegure la sintonía de intereses entre proveedor y cliente y el consiguiente éxito del proyecto, es para Urudata una prioridad.

Tomamos este desafío en cada proyecto. Nuestra empresa ha desarrollado una metodología utilizando las mejoras prácticas de la industria, y complementándolas con nuestra experiencia de más de 10 años implementando soluciones de negocios.

Dicha metodología abarca temas tales como la estructura del equipo de trabajo que llevará adelante el proyecto (Modelo de Equipos) incluyendo el personal propio y el del cliente, y sus roles en el mismo. Cubre el trabajo de análisis, diseño de arquitectura y especificación detallada del Alcance, (Modelo de Procesos), y el relevamiento y mitigación de riesgos inherentes al proyecto (Modelo de Riesgos).

# Proyectos de Knowledge Management

Desde que en 1994 el grupo financiero Skandia de Suecia llevó a cabo un estudio de valor de sus activos de Conocimiento, y llegó a la conclusión de que los mismos eran mayores que todos sus activos financieros, comenzó en el mundo una nueva era de valoración explícita del mismo, y por consiguiente de desarrollo de estrategias para su administración.

El conocimiento acumulado, o Corporate Knowledge, constituye en una gran cantidad de empresas un recurso tan precioso como desatendido: "El recurso fundamental económico -el medio de producción- ya no es el capital, los recursos naturales o el trabajo. Es y será el conocimiento" - Post Capitalist Society- Peter Drücker

Poco después del estudio de Skandia, el especialista Howard Dresner, del Grupo Gartner, sintetizó que una nueva categoría de software había sido creada: el software de Knowledge Management, o Gestión del Conocimiento. Este software, en tanto herramienta, puede cobrar muy diversas formas,

pero en todas ellas buscará:

- a) Convertir el Conocimiento tácito en Conocimiento explícito: aquel conocimiento que pertenece a la cultura organizacional, deberá quedar registrado formalmente, y no solamente en la mente de las personas. Asimismo, formalizar el conocimiento empírico.
- b) Creación de un entorno de conocimiento (Knowledge Environment), que favorezca la interacción de los trabajadores del conocimiento entre sí y con el Conocimiento Existente, para optimizar el desarrollo de nuevo Conocimiento.
- c) Asegurar el acceso a través del Knowledge Environment al contenido relevante para un perfil de usuario determinado.
- d) Lograr el aprendizaje continuo.
- e) Promoción del Knowledge Environment, a partir del Valor que brinda y la Calidad de su contenido. En Urudata hemos desarrollado una importante variedad de proyectos de Knowledge Management, implementando Knowledge Environments con la ayuda de tecnologías de Document Management y Workflow.

## Procesos de Calidad

- Software de Calidad implica utilizar metodologías
- ISO 9001:2000 de todos los procesos desde el año 1999
- CMMI N3 en Marzo 2008
- Capability Maturity Model Integration es un enfoque de mejora de procesos para la ingeniería de sistemas e ingeniería de software
- Su origen es en el instituto de la tecnología de Carnegie Mellon
- Implica que todo proyecto se desarrolla de acuerdo a procesos definidos que aseguran la calidad de los productos



## Q-flow

La aceleración de los flujos de trabajo y la optimización de las tareas permite una significativa reducción de costos en el negocio, y consiguiente aumento de productividad en los procesos controlados. “

Q-flow es la Suite de Herramientas de Workflow para la Automatización de Procesos Empresariales. La solución permite delinear en forma gráfica los procesos e implementar en forma inmediata su automatización, monitoreo, control y mejora.

Su diseño independiente de vendors específicos de sistemas ERP o Bases de Datos, hace que Q-flow haya sido concebido como una herramienta horizontal, con un enorme potencial de integración con los sistemas de negocios existentes en la empresa.

Q-flow permite delinear en forma gráfica los procesos de la misma e implementar en forma casi inmediata su automatización, ya que Q-flow no requiere otro componente del lado del usuario que el acceso a la mensajería (e-mail) de la empresa y al Navegador de Internet.

## Programas para Partners

Urudata posee dos programas de Partnership, diseñados para proveer a los clientes de Q-flow una amplia gama de especialistas en implementación y desarrollo de soluciones basadas en Q-flow.

El Programa de Integradores permite a las empresas especializadas en integración de soluciones informáticas acceder a la capacitación y entrenamiento técnico especializado, licenciamiento de uso y soporte de fábrica, así como a condiciones comerciales especiales para la comercialización de nuestros productos. El Programa para Desarrolladores permite a los desarrolladores adquirir los conocimientos, el soporte de fábrica y las herramientas informáticas necesarias para integrar Q-flow con sus propias soluciones.



# Intellikon

Intellikon es una solución multi-idioma complejiva de Gestión de Contenido para Organizaciones, disciplina conocida como Enterprise Content Management.

Presenta una plataforma que habilita un escenario de colaboración en la empresa, al hacer disponible un repositorio documental electrónico seguro y escalable, con una serie de herramientas que facilitan el acceso desde las aplicaciones utilizadas en la misma.

Así Intellikon, permite capturar el contenido desde su generación o ingreso en la organización, recuperarlo, respaldarlo, administrarlo y eliminarlo.

La riqueza del sistema, permite trabajar con documentos, imágenes, links y archivos multimedia. Habilita el reconocimiento de texto tanto en documentos como en formularios, y la catalogación de los mismos en las categorías definidas por la organización.

Intellikon elimina los tiempos perdidos en búsquedas de documentos asociados a los almacenamientos y mecanismos de búsqueda tradicionales. Asimismo, posibilita colocar el conocimiento a disposición del cliente a través de una Extranet, con la consiguiente mejora en la imagen de la empresa y reducción de llamados para consultas.

Entre sus principales fortalezas, podemos destacar su poderosa capacidad de búsqueda con filtros para cada propiedad de los documentos, por categoría y palabras de Tesauro y también búsqueda "Full Text" dentro de las propiedades. También y para casos extremos, es posible realizar búsquedas "por fuerza", indexando todas las palabras de los documentos de la base.

Respecto al Tesauro, Intellikon maneja dos niveles para la catalogación de contenido, permitiendo de este modo especificar una o más categorías a las que un documento está asociado y luego un conjunto de palabras de referencia para que el mismo sea ubicado en las búsquedas en las que se utilicen esas palabras.



# Q-expeditive

Sistema de Trámites Electrónicos



“Q-expeditive es un sistema de Trámites Electrónicos, o dicho de otra forma, una herramienta que permite definir gráficamente los trámites internos que una organización lleva a cabo, modelarlos y ejecutarlos ordenadamente. Integra sus procesos con la información de los sistemas existentes en la organización, proporcionando así una dramática mejora en la eficiencia de los mismos.

Q-expeditive permite la interoperabilidad entre instituciones con otros sistemas de trámites, ya sea que se trate también de Q-expeditive o de otros sistemas. De esta forma, las instalaciones de e-gobierno alcanzan de manera efectiva la posibilidad de construir ‘ventanillas únicas’ de trámites de manera digital y automatizada.

El sistema incluye la digitalización de documentos físicos existentes para que el manejo de legajos se lleve a cabo en forma 100% digital. Automatiza los pasos de los trámites controlando los permisos a través del uso de firma digital, y la seguridad de acceso que corresponde a toda organización.”

## Q-expeditive habilita:

- \* Dramática reducción de tiempos y mayor eficiencia operativa.
- \* Rutas fijas inalterables, combinadas con rutas flexibles, adecuadas a la realidad de las organizaciones.
- \* Mediante el workflow sobre el que está construido Q-expeditive, el sistema maneja rutas asociadas al tipo de trámite, a los sub-tipos y a las condiciones propias de cada proceso.
- \* Tipos de Actuaciones definibles: Oficios, Circulares, Memorandums, Informes, y los que se desee crear.
- \* Toda la información y actuaciones son auditables.
- \* Evita Expedientes 'dormidos', gracias al uso de Alertas, Notificaciones y auto delegaciones durante su curso.
- \* Inicio de trámites a través de Internet.
- \* Seguimiento remoto de trámites ya sea por Internet, correo electrónico al interesado o mensajes SMS al celular del interesado
- \* Disminución de espacios y riesgos asociados al almacenaje de papel.
- \* Reducción de pérdidas representadas por extravíos, robos y deterioros.
- \* Gestión de la seguridad a nivel de autenticación de los usuarios y aplicación de perfiles con derechos específicos.
- \* Interoperabilidad del sistema con otros organismos, ya sea a través del inicio de trámites automáticamente en ellos o recibiendo de ellos el inicio automático de trámites.
- \* Independencia del Proveedor: La implementación de Q-expeditive no requiere ningún tipo de programación, y una vez implementado el sistema el cliente es completamente autónomo para seguir creando trámites, modificándolos, etc.

El sistema de Trámites Electrónicos permite reducir significativamente los tiempos y costos, a la vez que genera una imagen proactiva y transparente de las organizaciones. Como consecuencia de este accionar las organizaciones proyectan en la sociedad una imagen pujante, ordenada y eficiente.

# Q-docs .net

“Al automatizar toda la carga burocrática que un sistema de Calidad ISO9000 requiere, Q-docs libera el verdadero valor del Sistema de Calidad implementado”.

Q-docs es la herramienta informática diseñada para dar respuesta a los requerimientos de la administración de la carga burocrática asociada al cumplimiento de las normas ISO9000, ISO14000 y diferentes normas impuestas por las corporaciones u órganos de contralor, como ser los Bancos Centrales locales.

Q-docs gestiona la documentación de la Calidad, el seguimiento de los Registros y Acciones, y la planificación y ejecución de las Auditorías.

El control de procesos realizado a través de Q-flow supone un eficiente ciclo de aprobación de documentos y de implementación de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora. El sofisticado Directorio de la Organización, permite que Q-docs Server distribuya la documentación a través de la mensajería y su publicación en el sitio Q-docs, manejando eficientemente las listas de distribución.



*Q-docs.net*  
*soluciona y automatiza*

- Ciclo de aprobación de documentos controlados por Workflow
- Versionado de documentos, de acuerdo a los cambios inherentes a la dinámica de las organizaciones.
- Publicación de documentos con acceso universal dentro de la organización.
- Distribución automática de documentos, a quienes deben conocerlo en razón de cambios en sus funciones o por haberse integrado recientemente a la organización.
- Definición de estructuras organizacionales (cargos, unidades, personas).
- Gestión de registros.
- Gestión de tareas controladas por Workflow.
- Planificación de auditorías.
- Q-docs está diseñado para funcionar en empresas que operan a través de oficinas distribuidas geográficamente. Es un sistema web, que sólo requiere del lado del usuario un navegador de Internet IE 5.5 o superior.

# Productos de Terceros

## Microsoft Dynamics

Hoy día escoger la aplicación de negocios para resolver la gestión cotidiana de las organizaciones representan un desafío por lo que se supone que hacen pero sobre todo por lo que no hacen y deberían hacer.

Urudata, con más de 20 años de presencia en el mercado de soluciones de TI está asociada a Microsoft también en Dynamics, cumpliendo con todas las calidades requeridas para implementar y desarrollar proyectos de la Serie.

Las razones por las que nuestra empresa sostiene esta estrecha alianza estratégica con Microsoft Dynamics es producto del largo camino corporativo transitado, que trasciende lo inmediato y conyuntural, para centrarse en una visión estratégica a largo plazo.

Urudata Software está enfocada en el desarrollo de productos que implican un valor agregado al potenciar a los usuarios en la cadena de decisiones corporativas. Sus herramientas en procesos corporativos posibilitan la integración de la gente con sus tareas de forma que de la agregación se generen importantes sinergias operativas contrastables.

Microsoft Dynamics es una familia de productos que comprende sistemas de gestión ERP y CRM.

Microsoft Dynamics representa el lanzamiento más ambicioso de Microsoft para posicionarse en el mercado de soluciones integrales de negocios de fácil adaptación a las necesidades particulares de cada realidad organizacional.

LA COMBINACION IDEAL: El Nivel de calidad Internacional y la Experiencia Local al alcance de todo tipo de industria y escala.

## Las Ventajas de Usar Microsoft Dynamics

### ***Control de Gestión: lo que necesita saber en momento oportuno.***

Para tomar decisiones significa la herramienta ideal porque pone a su disposición tableros de control para obtener solo la información relevante en el momento indicado. El paradigma de no tener que filtrar los datos más importantes, sin incurrir en retrasos y con la seguridad de actualización constante, logra en Microsoft Dynamics su expresión más lograda

### ***Abastecimientos: optimización de inventarios.***

Logra el nivel óptimo de inventarios al evitar los costos por exceso ó faltante. La información se actualiza a tiempo real las 24 horas. Se trata de la integración de datos de ventas, compras, inventarios y distribución permitiendo su procesamiento vía transacciones electrónicas aumentando el control sobre las órdenes y entrega de productos

### ***CRM: Gestión de cartera de Clientes***

La visión unificada e integral de los Clientes le permitirá mejorar el servicio y fidelizarlo, así como tomar decisiones para hacer más rentable su cartera. Tanto el Marketing como los Servicios se convierten en sus armas más poderosas para centrar su inversión comercial. Microsoft Dynamics permite realizar la lectura más precisa de los resultados y de los patrones de conducta que permite reducir el ciclo comercial y ganar nuevos cliente más rápido (y retener a los más rentables) manteniendo al tope la experiencia de sus Clientes como consumidores.

### ***Finanzas: información crítica para su estrategia financiera***

Maximizar la visibilidad de sus números financieros significa tomar mejores decisiones. Microsoft Dynamics proporciona la totalidad de sus datos en forma agregada (y a la vez desagregada), proyectada (y a la vez retrospectiva) pero siempre a tiempo real.

Desde información de registros contables, pasando por manejo de tesorería y cuentas bancarias, operativa multimoneda hasta la presentación de resultados en los más amplios formatos; son algunas de las funciones que se ponen a disposición para lograr una adecuada planificación financiera.

### ***Gestión de Proyectos: asegure la rentabilidad esperada***

Contando con el personal idóneo, el éxito de los proyectos depende además de la capacidad de realizar una acabada planificación y un adecuado monitoreo de ejecución. Microsoft Dynamics posibilita la identificación temprana de desvíos y el seguimiento y control de los costos. Se estandarizan

## LOS PRODUCTOS DE MICROSOFT DYNAMICS

### ***ERP de MICROSOFT DYNAMICS: MICROSOFT DYNAMICS GP 9.0***

Microsoft Dynamics ERP es una serie de productos integradas que potencia los procesos de gestión de la organización de acuerdo a sus requerimientos específicos.

Microsoft Dynamics GP es la solución que con las competencias certificadas implementa Uru-data Software y que utilizan diariamente decenas de miles de empresas en todo el mundo haciendo uso de sus ventajas competitivas para manejar la información.

Microsoft Dynamics GP es la solución que con las competencias certificadas implementa Uru-data Software y que ha obtenido el mayor reconocimiento a nivel mundial, por la calidad de sus productos, su soporte, y su liderazgo en ventas en Estados Unidos en su categoría. Sus versiones más modernas están completamente preparadas para su conexión con Biztalk, y por consiguiente para trabajar en conexión con mercados electrónicos tales como Tradecom y b-Central.

### ***MICROSOFT DYNAMICS CRM: MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0***

Microsoft Dynamics CRM es la solución tecnológica que permite definir una estrategia de negocios focalizada en anticipar, conocer y satisfacer las necesidades presentes y futuras de sus Clientes.

Microsoft Dynamics CRM tienen por objeto el manejo de la relación con el cliente, y el manejo del ciclo de ventas para cada oportunidad comercial. En un entorno hiper-competitivo, la empresa exitosa será aquella que esté preparada para la mejor atención de sus oportunidades comerciales, optimizando su participación en el presupuesto del cliente a través de una atención consistente que le brinde su fidelidad y confianza.

# Servicios de Soporte de Urudata



Urudata Software a través de su departamento de Soporte y Mantenimiento Evolutivo brinda asistencia a todos sus clientes.

## **Filosofía**

El Departamento de Soporte y Mantenimiento Evolutivo brindar la mayor calidad de asistencia a los clientes de Urudata. Desde mucho tiempo atrás trabajamos en el establecimiento y mejora continua de un Proceso de Mantenimiento Evolutivo fuerte, basado en una gestión de procesos certificada como ISO 9001, alineada con las mejores prácticas establecidas en los modelos de CMMI e ITIL para soporte y mesa de ayuda.

Para ajustarnos a las necesidades específicas de nuestros clientes, disponeos de varias modalidades de servicios de atención, establecidas en diferentes contratos de Soporte y Mantenimiento Evolutivo que se detallan a continuación.

Existen varias modalidades de atención a los clientes y están dadas por el contrato de alguna de nuestros productos de Soporte y Mantenimiento Evolutivo que se detallan a continuación.

## **Mantenimiento Evolutivo**

Cuando culmina la implementación de un proyecto de consultoría, Urudata asegura al cliente la posibilidad de contratar un servicio de Mantenimiento Evolutivo. Cada solución implementada es un entorno vivo que necesita ser mantenido y que necesita evolucionar a la misma velocidad que evolucionan los procesos comerciales y productivos de nuestros clientes. Con nuestro servicio de Mantenimiento Evolutivo el cliente cuenta con un conjunto de horas que se dedican a realizar tareas administrativas, proactivas, reactivas, de ajustes, soporte y capacitación, logrando así obtener el máximo provecho de las soluciones implementadas.

## **Soporte por Incidentes**

Los Contratos de Soporte por Incidentes están diseñados para poder dar un adecuado soporte de escalamiento a Partners, y eventualmente a grandes clientes con equipos de desarrollo que utilizan fuertemente las tecnologías de Urudata.

Los clientes con Soporte por Incidentes contratan paquetes de Incidentes y Consultas, los cuales son atendidos por técnicos especialmente preparados para esta tarea. Estos técnicos tienen un amplio conocimiento sobre nuestros productos, como por

ejemplo Q-flow o Intellikon y su misión es brindar una rápida respuesta a los planteos del cliente

Además cumplen un rol fundamental en la comunicación precisa, ágil y detallada con nuestra Fábrica de Software o el Departamento de Consultoría, transformando la necesidad del cliente en un requerimiento preciso siguiendo nuestro proceso de desarrollo de Software.

### ***Solicitudes de Desarrollo o Asistencia***

Eventualmente, Ud. puede tener necesidad de realizar alteraciones un Sistema que se encuentra cubierto por un Contrato de Mantenimiento Evolutivo, pero en una magnitud superior a las horas que su contrato de Mantenimiento Evolutivo prevé. Para estos casos, ofrecemos como alternativa las Solicitudes de Desarrollo o Asistencia. Este formato tiene menos requerimientos formales que los Proyectos de Desarrollo y es adecuado para pequeños desarrollos que luego seguirán siendo atendidos por bajo el Contrato de Mantenimiento Evolutivo.

## Áreas de Operación

Networking

Seguridad Informática

Servicios de Soporte

Datacomm/Redes de Voz y Datos

# Urudata Infraestructura



## ICT Infrastructure Management

Una de las claves de la operación Networking radica en nuestra filosofía de brindar soluciones orientadas hacia el cliente, a diferencia de aquellas soluciones orientadas hacia el fabricante. En las primeras se diseña el proyecto sólo considerando los intereses del cliente, mientras que las segundas frecuentemente adolecen de anteponer los intereses comerciales del fabricante a las necesidades del cliente.

De esa forma, a menudo encontramos instalaciones que involucran productos inmaduros o inoperantes que provocan importantes retrasos en el desarrollo técnico de las organizaciones.

En este campo, el servicio ofrecido por Urudata cubre los diferentes niveles de requerimientos de nuestros clientes, comenzando por los componentes físicos y llegando hasta los componentes lógicos.

A nivel físico se procede al diseño, implementación, certificación y/o rediseño del cableado, implementando las soluciones de switching necesarias. A esta capa de conectividad se le suman los Servidores, Estaciones de trabajo, Impresoras, entre otros dispositivos que conforman la solución de Networking.

A nivel lógico, se implementan soluciones tales como la configuración de servicios tales como los servicios IP (Scopes, DNS, DHCP), el Directorio Activo, los Servicios de Archivos e Impresión y la mensajería; todo esto bajo lineamientos claros en lo que aspectos de Seguridad refiere.

A pesar de ser Urudata la empresa con mayor participación en Uruguay de instalación de redes con infraestructura HP- y plataforma Microsoft, nuestros servicios no se restringen a estos ambientes: brindamos también servicios de integración y soporte a plataformas Linux, Unix, Servidores Novell y AS400.



## Consultoría

Una manifestación de nuestra Metodología Consultiva la constituye la Consultoría en Arquitectura Empresarial. Ésta identifica las metas y los objetivos de una empresa y sus correspondientes capacidades y procesos de manera tal que las tecnologías y sistemas correctos para soportar el negocio puedan ser claramente identificados, planificados e implementados.

El concepto fundamental de un trabajo de este tipo es el de diseñar un estado de situación tecnológico futuro a partir del relevamiento de la situación actual, generando entonces los proyectos necesarios para alcanzar dicho objetivo. Existe un único plan para una empresa, pero el mismo incluye cuatro perspectivas: negocio, aplicaciones, información y tecnología.

Las razones para la realización de una consultoría de este tipo pueden ser variadas y giran en torno a la necesidad de una organización de ser competitiva. Esto provoca la necesidad de una visión del modelo informático y de negocios futuros para tener una idea clara de la dirección hacia donde avanzar. Desde el punto de vista del área de informática, esta visión está encarnada en una consultoría en arquitectura empresarial, que permita poner la tecnología al servicio de las unidades de negocio. Esta consultoría busca ayudar a alinear sus objetivos de negocio y tecnológicos con el fin de mejorar el valor que la empresa obtiene a partir de la tecnología, sobre el supuesto de que el cometido de las unidades de Tecnología de las empresas es el de brindar soluciones a la problemática y necesidades de los procesos de negocio. Una consultoría en arquitectura empresarial completa es el resultado de un proceso continuo.

En la realidad tecnológica del día de hoy, la solución propuesta por Urudata -en la que se fundamenta nuestra propuesta consultiva- consiste en aproximaciones por medio de sucesivas versiones ligadas a la propia evolución del negocio. Esto es, en lugar de estipular la realización de un plan completo de uno a dos años, se opta por la secuencia continua de procesos aprovechando la evolución tecnológica del negocio en el período en consideración.

Cada 'entregable' es una versión del estado final y cada versión se construye a partir de la anterior. Por lo tanto, para ser exitosos en este proceso, todo el equipo de trabajo debe entender como se relaciona la versión actual con la anterior y como se prepara la próxima.

Cada versión planteada anteriormente es el resultado de la ejecución de cuatro fases utilizadas en cada proyecto. Estas cuatro fases son las siguientes: Visión / Alcance, Planificación, Desarrollo y Estabilización.



## Telecomunicaciones - Redes de Voz y Datos

Hace ya muchos años que las comunicaciones constituyen un importante elemento diferencial, tanto a nivel intra-empresarial como inter-empresarial. En el primer grupo se ubican los tradicionales requerimientos de comunicación de voz y de datos entre las filiales de una organización. En el segundo, aquellas comunicaciones de negocios que han permitido desarrollar en el pasado servicios tales como los giros bancarios, etc.

Pero el enorme desarrollo de Internet ha contribuido a aumentar las oportunidades de integración entre las partes, aportando la infraestructura y los protocolos que hoy permiten desarrollar estrategias de comercio electrónico y más genéricamente, negocios a nivel electrónico, e-business.

Hoy las fronteras de aplicación de las diferentes tecnologías se han disuelto, y paralelamente, las aplicaciones de video crecen incesantemente, ya sea para promoción de productos, educación a distancia, informativos o entretenimiento.

Este desarrollo constituye, a la vez que una oportunidad, un desafío: las organizaciones que pretenden mantener o mejorar su posicionamiento estratégico en este sentido, enfrentan el reto de montar su infraestructura, integrar sus diferentes Sistemas Informáticos para que dialoguen entre sí, y con el resto del mundo, y atender a la seguridad de la comunicación, tanto a nivel de la disponibilidad, su escalamiento, y el control de accesos no autorizados.

Para enfrentar y aprovechar estas enormes oportunidades que se abren, Urudata está

en condiciones de proyectar e implementar las más sofisticadas redes de datos, protocolos requeridos e integración con las aplicaciones, así como crear el soporte adecuado para la integración de aplicaciones, ya sea con una red privada o con Internet como transporte. Otros requerimientos habituales incluyen el acceso controlado de usuarios móviles a las aplicaciones y bases de datos corporativas. Para ello utilizamos equipamiento de empresas líderes en comunicaciones de voz y datos como son Cisco, 3Com o Vanguard Manager Solutions (antes Motorola), o seguimos los lineamientos corporativos del cliente cuando ellos exigen algo diferente. En todos los casos, y particularmente cuando se utiliza Internet como transporte, no podemos dejar de considerar temas como Firma Digital, Certificados Digitales, VPN's y Firewalling.

Para todos estos casos, las soluciones de Urudata en materia de Datacomm presentan respuestas específicas y experiencia tecnológica que se ajustan perfectamente a cada situación, haciendo posible un mejor aprovechamiento del ancho de banda y sus costos asociados mediante el agregado de servicios adicionales a la conectividad tradicional.

Entre nuestros proyectos de Datacomm se destacan las soluciones diseñadas para el Ministerio del Interior, Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca, Cassarone Agroindustrial, Ericsson, Nike, BPS, Banco Comercial, Grandes Tiendas Montevideo, Techtel, Universidad de Montevideo, Skytel, Banco Montevideo, Coca-Cola, Roche International y otros.

## Nuestros servicios incluyen:

Asesoramiento en protocolos del stack IP: dado el rol de IP en las comunicaciones de hoy, las empresas deben decidir sobre bases ciertas la utilización de cada alternativa de comunicación, incluyendo temas como VPN's, QoS, IPv6, etc.

Transporte de canales de voz y consolidación multimedial (rich content) a lo largo de toda la comunicación.

Transporte de señales de video-vigilancia a través de IP, accediendo a las mismas a través de un navegador en cualquier parte del mundo.

Maximización de prestaciones de ancho de banda haciendo uso de capacidades propias de los equipos de comunicaciones, así como de soluciones de tipo Terminal Server basadas en tecnología de Microsoft y Citrix. De esta manera se centralizan las aplicaciones y se permite un acceso homogéneo a las mismas, cualquiera sea la ubicación del usuario, mediante algún tipo de acceso (p. ej. a través de la Internet), como si se tratase de la propia LAN.

Principales marcas:

\* Cisco

\* Vanguard

\* 3Com

## Seguridad Informática

Día a día, los sistemas informáticos de las organizaciones se tornan más sofisticados debido a requerimientos propios del negocio así como también al surgimiento de nuevas tecnologías. La operativa de trabajo de la empresa depende entonces cada vez más del soporte informático y de la disponibilidad total de estos recursos para contar con ellos en forma constante y por sobre todo segura.

A su vez la globalización de la información a través de Internet hace que los recursos informáticos se encuentren expuestos en mayor medida al ataque de terceros que produzcan tanto la caída de un servicio crítico como la pérdida o alteración de la información almacenada. Es por este motivo que cada día es

más importante evaluar periódicamente los aspectos de seguridad tanto física como lógica, que permitan corregir las irregularidades y alcanzar el objetivo primordial de mantener las aplicaciones



críticas de negocio estables, disponibles y protegidas en todo momento.

Nuestra sólida relación con

empresas como Symantec/Veritas -del cual Urudata es el único Platinum partner del Uruguay- nos ubica en una posición de privilegio para ofrecer a nuestros clientes la mejor tecnología en soluciones de seguridad, de respaldo, administración y almacenamiento en proyectos de variado volumen y requerimiento. Ya sea que provengan de diversos Sistemas Operativos o Bases de Datos a respaldar, la performance del sistema durante el respaldo, y los requerimientos de tiempo son elementos cuidadosamente estudiados. Más allá de la implementación de soluciones de seguridad de las empresas líderes en el mercado a nivel mundial (como el caso ya mencionado de Symantec o el propio Cisco o Fortinet), Urudata tiene dentro de su portafolio de servicios, una serie de consultorías que buscan identificar posibles falencias de seguridad en la organización, tanto sea a nivel tecnológico como procedimental.

# Soluciones de Management

Actualmente las organizaciones dependen muy fuertemente de los sistemas informáticos para llevar adelante sus operaciones de negocios, lo que conlleva que dichos sistemas deben ser confiables y estar disponibles. Para ello, es necesario mantener debidamente administrados y por sobre todo controlados los procesos y sistemas informáticos de forma de minimizar las interrupciones a través de alerta temprana de incidencias y su pronta resolución al disponer de un diagnóstico claro.

El principal objetivo en lo que refiere a control de procesos, sistemas y aplicaciones dentro de una organización, es obtener información detallada sobre esos servicios mencionados; no solo en lo que refiere a eventos, sino también a información complementaria que sirva de base para instancias de análisis de performance y capacidad.

Es también necesaria la unificación de información; en un entorno único de trabajo; para operadores de monitoreo y también para distintos especialistas en infraestructura que requieren acceso a variada información.

Urudata implementa este tipo de soluciones de administración a través de la herramienta "System Center Operations Manager" (MOM) de Microsoft.

MOM provee una solución de control no solo para los productos Microsoft, sino también de otros fabricantes (Cisco, HP, Symantec, etc.) facilitando un ambiente centralizado de administración y ofreciendo posibilidades de configuración de un variado número de alertas, eventos y colección de información.

MOM ofrece conectores con otros aplicativos, posibilidades de recepción de mensajes SYSLOG y SNMP y kits específicos de configuraciones de monitoreo, denominados "Management Packs" (MP).

Mediante la importación de un MP, se agregan diferentes configuraciones de monitoreo y colección específicas para determinados productos (Microsoft y no-Microsoft), lo cual facilita la puesta en producción de los controles y ofrece un nivel detallado para el control de procesos, aplicaciones y dispositivos.

Es fácil también crear MP específicos para aplicaciones o procesos; MOM utiliza los proveedores conocidos (Event log, scripting, etc) y ofrece su SDK para Visual Studio.

La colección de información y eventos es replicada a un datawarehouse y utilizando tecnologías de SQL Reporting se obtienen reportes de cualquier tipo de información que se desee obtener (eventos, alertas, performance, etc.).

MOM está integrado al directorio activo, utilizando el mismo para autorizaciones sobre la herramienta y para la comunicación segura con los servidores Windows controlados.

Estas características mencionadas, hacen de MOM una excelente plataforma de administración de alto nivel, que le brinde a las empresas un punto centralizado de control para la operación de la red.

Urudata cuenta con numerosas implementaciones de gran porte, en donde se ha utilizado MOM como consola central de monitoreo, recabando información de equipamiento activo de



a-

# Continuidad del Negocio

Con el avance de las tecnologías, la información, el conocimiento empresarial -la información al interior de la empresa- deviene cada vez más en un activo crítico, un capital que debe ser preservado y tratado acorde a su nivel de criticidad.

Basta con detenerse a considerar:

¿Qué ocurriría con su empresa ante la eventualidad de la no disponibilidad de su Información de Gestión? ¿Qué pasaría si perdiera el acceso a los sistemas que gestionan sus facturas, deudores, órdenes, cuentas corrientes, bases de datos, clientes, etc.? Es claro que el colapso, deterioro de imagen y pérdida de negocios son instancias de difícil superación, que involucrarían un costo vital para su empresa.

Quienes por distintos motivos han debido enfrentar este tipo de situaciones, nos enseñan la importancia de tomar recaudos. Es necesario asegurar la Continuidad del Negocio ante situaciones no deseadas pero no por ello menos probables.

Toda empresa debe contar con un plan que le permita asegurar la continuidad de su operación. Ante eventualidades que supongan la interrupción no prevista del servicio de sus equipos informáticos o ante la falta de disponibilidad en sus locaciones habituales de desempeño, deben contar con un plan de contingencia.

## **Beneficios para el Cliente**

- \* Contar con procedimientos específicos y bien determinados para la gestión de contingencias, que asegure mitigar y administrar adecuadamente los riesgos.
- \* Minimizar el down-time indeseado de los sistemas, según consideraciones estratégicas.
- \* Minimizar las pérdidas derivadas de interrupciones no deseadas de operación.
- \* Protección de imagen corporativa, reputación, credibilidad y fidelidad de los clientes gracias a la implementación de esta política.

## **Característica Diferenciales de Nuestra Propuesta**

- \* Propuesta integrada, consultoría detallada e implementación.
- \* Amplio plantel de Ingenieros con las últimas Certificaciones en todas las tecnologías tanto en Infraestructura (Sistemas Operativos, Servidores, Seguridad, Hardware) como en Desarrollo, que garantizan un nivel de recomendación e implementación de primera calidad.
- \* Metodologías propias que se derivan de las Best Practices y recomendaciones de los fabricantes (Microsoft y HP, entre otros) e integran nuestras políticas y procedimientos

de Calidad auditada y Certificada ISO 9001 versión 2000.

- \* Centro Certificado de Soporte, designado por los fabricantes como:
  - Microsoft Gold Certified Partner for Support Services.

- HP-Compaq Premium Support Partner.
- Vanguard Manager Solutions, Enterprise Solutions Partner.

Cuenta con contratos de escalamiento de incidentes a los Centros Globales de Competencia con calidad y tiempos de respuesta garantizados.

- \* Solución personalizada, adecuada a las características y requerimientos de cada empresa.

- \* Herramientas líderes especializadas para el análisis de riesgos informáticos.

- \* Política compleja y consistente de calidad con Certificación ISO 9001 versión 2000 en todos nuestros procesos.

- \* Integración de esta propuesta a las líneas de servicios de Urudata Infraestructura que abarcan todos los requerimientos de nuestros clientes.

# Sitio de Contingencia

- Espacio físico de trabajo distribuido en tres plantas totalizando 330m2 en amplia y cómoda residencia de ubicación céntrica y muy fácil acceso.
- 50 puestos de trabajo equipados con última tecnología.
- Totalidad de estaciones de trabajo e impresoras protegidas por UPS.
- Cableado estructurado categoría 6.
- Central y servicios de Comunicaciones.
- Servicio redundante de acceso a Internet a 256Kbps, a través de ISP's independientes.
- Amplias áreas de trabajo, oficinas gerenciales y una confortable sala de reuniones.
- Acondicionamiento térmico y lumínico acorde a funcionalidades de cada área.
- Sistema de Seguridad y Alarmas, con servicio radiocontrolado las 24 horas del día.

## Centro de Cómputos

- Piso Técnico.
- Cielorraso Armstrong.
- Racks de Servidores.
- Racks de cableado estructurado para Telefonía y Datos (100Mbps).
- Sensores de humo y temperatura.
- Acondicionamiento térmico.

## Infraestructura de Seguridad Física

- Control de acceso por tarjeta de proximidad e inserción de código de acceso.
- Monitoreo de accesos y generación de histórico de movimientos.
- Caja de seguridad ignífuga.

## Infraestructura de Seguridad Lógica

- Firewall.
- Control de contenidos (FTP y HTTP).
- Antivirus a nivel de Servidores, Estaciones de Trabajo y Gateway.
- Administración de los Servidores propios y del cliente a través de Microsoft Operations Manager e Insight Manager.
- Reporte de problemas a teléfono celular.

# Soluciones Mobile

Las organizaciones en todo el mundo implementan soluciones de movilidad para aumentar la productividad, reducir los costos operativos y ampliar su infraestructura de tecnología. Las soluciones de movilidad permiten que los clientes obtengan la información y datos que quieren en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo.

Las soluciones de movilidad de Urudata ayudan a las organizaciones a planear e implementar una solución de movilidad a medida de sus necesidades, mediante un enfoque global que integra toda una gama de servicios: consultoría y diseño, integración, implantación y soporte.

La competitividad de una empresa u organismo está muy ligada a que aproveche las oportunidades que les brinda las nuevas tecnologías convirtiendo su organización en mas amplia, flexible, productiva y competitiva. La solución suministrada por Urudata proporciona las herramientas necesarias para llevar a cabo la evolución desde la situación típica, con diferentes islas de información gestionadas por individuo, a un entorno donde la información sea accesible a todos los trabajadores desde cualquier punto y con cualquier dispositivo en función de su perfil profesional dentro de la compañía, gestionándose desde una perspectiva de compañía.

## Propuesta básica de valor

Algunos de los beneficios clave y propuestas de valor utilizando infraestructura Mobile de Microsoft (Exchange Server y Windows Mobile):

Correo electrónico: El propietario de negocios y los empleados se pueden comunicar entre sí y con los clientes a través del correo electrónico, cuando son móviles (fuera de sus PCs o laptops).

Contactos: Los propietarios de negocios y los empleados pueden acceder y mantener información de contacto almacenada en Exchange Server, al tiempo que son móviles.

Programación: Los propietarios de negocios y los empleados pueden administrar y mantener la información programada almacenada en Exchange Server.

Conectividad de datos: Los contactos de correo electrónico, información sobre calendarios y los datos de aplicación basados en Exchange Server, se mantienen actualizados a través de sincronización de servidor, utilizando una red de datos de operador móvil (GPRS/EDGE) o inalámbrica (WiFi).

Comunicación por voz: Los propietarios de negocios y los empleados pueden utilizar la funcionalidad del teléfono del dispositivo móvil para comunicarse directamente con los clientes y con sus colaboradores.

Productividad: Los propietarios de negocios y los empleados pueden almacenar y descargar la información necesaria para completar sus áreas de trabajo, las cuales pueden incluir:

- \* Utilizar el dispositivo con Microsoft Pocket Streets y un Sistema de posicionamiento global (GPS) para encontrar las ubicaciones del cliente.
- \* Acceder a aplicaciones Web utilizando Microsoft Internet Explorer.
- \* Consultar y editar información almacenada en los archivos de Microsoft Word y Excel.
- \* Almacenar y acceder a contenidos de licencias que se necesitan para completar las asignaciones de trabajo.

# Telefonía IP - Comunicaciones Unificadas

Hoy en día, las organizaciones deben afrontar la complejidad cada vez mayor de los entornos de comunicaciones en los que se utiliza una amplia gama de métodos. Los empleados, partners y clientes se comunican entre sí mediante infinitas combinaciones de teléfonos, mensajería de voz, correo electrónico, fax, clientes móviles y aplicaciones de conferencias de medios dinámicos.

Sin embargo estas herramientas no suelen utilizarse de la manera más eficaz posible. En consecuencia, no solo se genera una sobrecarga de información sino también una fractura en las comunicaciones que, en su conjunto, demoran la toma de decisiones, afectan los procesos y disminuyen la productividad.

Se ha demostrado que las soluciones de comunicaciones IP ayudan a las organizaciones a resolver estos problemas, puesto que les permiten simplificar los procesos de negocios y reducir costos. Desde hace años, las empresas de todos los tamaños vienen cosechando los beneficios que derivan de transportar las comunicaciones de voz, datos y video a través de una infraestructura IP común.

En la actualidad, gracias a las tecnologías de comunicaciones unificadas de Cisco, que incluye productos para comunicaciones IP y de voz, se obtienen beneficios que adquieren proporciones sin precedentes. En lugar de conectar productos, este sistema brinda la estructura e inteligencia que ayuda a las organizaciones a integrar las comunicaciones más estrechamente con los procesos de negocios, además de garantizar que la información llegue con rapidez a sus destinatarios a través del medio más adecuado.

Las organizaciones pueden colaborar en tiempo real mediante aplicaciones avanzadas, como por ejemplo videoconferencias, audioconferencias y conferencias web integradas, softphones IP móviles, voicemail, etc., desde una interfaz integrada fácil de usar. La solución permite ahorrar tiempo y controlar los costos, además de incrementar la productividad y competitividad. En este escenario es que Urudata -como Premier partner de Cisco y mediante un amplio portafolio de productos y servicios de dicha compañía- ofrece soluciones que dan respuesta a las necesidades de las grandes y medianas empresas.

Dentro del portafolio de soluciones podemos encontrar:

## Telefonía IP

Procesamiento de llamadas del sistema de comunicaciones a través de Cisco Unified CallManager y Cisco Unified CallManager Express.

Cientes de comunicaciones unificadas a través de teléfonos IP y software especializado (Unified Personal Communicator)

## Mensajería unificada

Integración de sistemas de correo (Ej. Microsoft Exchange) con voicemail a través de Cisco Unity.

## Soluciones de conferencia

Integración transparente de audioconferencias, videoconferencias y conferencias web a través de Cisco Unified MeetingPlace (herramientas de colaboración).

## Soluciones de movilidad

Único número telefónico de contacto para recibir llamadas en el dispositivo más conveniente (teléfono de la oficina, hogar o móvil).

Soluciones de atención a clientes (Contact Center)

# Metodología

Para llevar adelante la operación del soporte informático en las empresas que confían a Urudata todos los aspectos comprendidos en el soporte y operación de sus sistemas, Urudata utiliza como marco metodológico el propuesto por Microsoft a través de MOF (implementación ITIL de Microsoft).

A su vez Urudata se basa en este marco para la generación de los manuales de operación, entregables del proceso de consultoría de operaciones que ofrece Urudata como uno de sus principales servicios.

El marco de trabajo de operaciones en ambientes Microsoft (MOF, Microsoft Operations Framework) es una colección de recomendaciones, principios y modelos. Proporciona una guía técnica completa para lograr confiabilidad, disponibilidad y capacidad de soporte técnico y de administración del sistema de producción crítico con productos y tecnologías de Microsoft.

Hay dos conceptos importantes que son fundamentales para comprender cómo el modelo de proceso de MOF da soporte técnico a las operaciones de informática. Estos dos conceptos son las soluciones de servicios y la administración de servicios informáticos.

Las soluciones de servicios son las capacidades o funciones empresariales que la informática proporciona a sus clientes. Algunos ejemplos de soluciones de servicios son:

- \* Aplicaciones de línea de negocio (LOB, Line of business)
- \* Mensajería
- \* Almacenamiento de datos

Con las tendencias recientes en hosts de aplicaciones y subcontratación, las guías que proporciona MOF apoyan firmemente el concepto de proporcionar software como solución de servicios.

La administración de servicios informáticos consiste en las funciones que los clientes necesitan para mantener una solución de servicios dada. Algunos ejemplos de funciones de administración de servicios informáticos son:

- \* Administración de problemas
- \* Planes de contingencia
- \* Administración de configuración
- \* Administración de cambios
- \* Administración de sistemas

MOF adopta el concepto de operaciones de informática que proporcionan soluciones de servicios mediante el uso de funciones bien definidas de administración de servicios. Estas funciones de administración de servicios proporcionan directivas, procedimientos, estándares y recomendaciones coherentes que se pueden aplicar en todo el conjunto de soluciones de servicios que se encuentran en los entornos informáticos actuales.

MOF constituye un enfoque estructurado y flexible, basado en la IT Infrastructure Library (ITIL), que describe los procesos y las prácticas recomendadas necesarias para ofrecer soluciones de servicio fundamentales. En las siguientes secciones se ofrece una introducción a MOF y MSM.

Para comprender la estructura de esta guía y utilizarla de forma eficaz, debe entender el modelo de proceso de MOF y el modelo de equipo de MOF.

## MODELO DE PROCESO DE MOF

El modelo de proceso de MOF tiene cuatro conceptos principales que son fundamentales para comprenderlo:

La administración de servicios informáticos, como el desarrollo de software, tiene un ciclo de vida.

El ciclo de vida se compone de diferentes fases lógicas que se ejecutan al mismo tiempo.

Las revisiones de operaciones deben estar basadas en versiones y en el tiempo.

La administración de servicios informáticos afecta a todos los aspectos de la compañía.

Con este conocimiento, el modelo de proceso de MOF consta de cuatro fases integradas. Son los siguientes:

- \* Cambios
- \* Funcionamiento (Operaciones)
- \* Soporte técnico
- \* Optimización

Estas fases forman un ciclo de vida en espiral que se puede utilizar con una aplicación específica, un centro de datos o un entorno de operaciones completo con varios centros de datos, incluidos operaciones subcontratadas y hosts de aplicaciones.

Cada fase culmina con un hito de revisión adaptado específicamente para evaluar la eficacia operativa de la fase anterior. Estas fases, en combinación con los hitos de revisión designados, funcionan conjuntamente para cumplir los objetivos de organización.

En el diagrama siguiente se muestra el modelo de proceso de MOF y la relación de las fases del ciclo de vida, las revisiones posteriores a cada fase y el concepto de administración de servicios informáticos, que es el núcleo del modelo.

Se muestran las fases del funcionamiento de la informática conectadas en un ciclo de vida continuo en espiral.

Modelo de equipo

El modelo de equipo describe:

- a. Cómo estructurar los equipos de operaciones.
- b. Las actividades, tareas y capacidades clave de cada una de las funciones.
- c. Los principios de guía que se deben mantener para tener éxito en la ejecución y el funcionamiento de entornos informáticos distribuidos basados en la plataforma Microsoft.

Los siete roles del modelo de equipo de trabajo deben ser interpretados como roles de operaciones de alto nivel de un conjunto de tareas que necesitan ser llevadas a cabo. Estos roles no implican o sugieren ningún tipo de organigrama o descripciones de trabajos en la organización, pudiendo variar por organización y equipo. Las organizaciones de IT pueden implementar estos aspectos indistintamente, de acuerdo a tamaños de los grupos, el alcance y límites de los sistemas, ubicaciones geográficas, recursos disponibles y los especialistas y experiencias de cada integrante del staff.

Los siete roles del modelo de equipo definen las categorías generales tanto de las actividades como de los procesos, de forma de identificar fácilmente los roles, responsabilidades y objetivos para todos y cada uno de los especialistas involucrados en una exitosa operación de un centro de datos.

Cada organización posee necesidades operacionales de distinta índole, específicas del negocio. Por lo tanto, se deben adaptar los roles y responsabilidades a las necesidades sin estar limitado a grillas tabuladas de funciones y tareas finitas.

El número de personas involucrada en cada rol puede variar. En organizaciones pequeñas,

una misma persona puede ejecutar múltiples roles, mientras que en organizaciones mas grandes, se generan equipos funcionales para realizar un único rol funcional o procedural (mas adelante se detalla las combinaciones de roles sugeridos)

El siguiente diagrama provee algunos ejemplos de roles funcionales clave o equipos de función y como se alinean con el marco de trabajo de operaciones y los roles de los equipos. Las funciones mencionadas son solamente algunas de las funciones de equipos que pueden existir en una organización.

## Soluciones .Net de Backoffice

Hoy en día en Urudata proporcionamos una amplia gama de posibilidades en implementación de soluciones críticas de BackOffice a través de la línea de servidores Enterprise de Microsoft sobre Windows 2003 y XP/Vista; soluciones probadas en ambientes críticos de negocio, que dependen enteramente de la confiabilidad, escalabilidad y flexibilidad de las soluciones para permitir la continuidad de las operaciones de la empresa.

Nuestra vasta experiencia y la especialización del personal técnico nos ubican en una inmejorable posición en lo que respecta al diseño e implementación de este tipo de soluciones. Los productos de servidor de la línea Enterprise de Microsoft (.NET Enterprise Servers) ofrecen un conjunto integral de soluciones para crear una infraestructura de negocios flexible e integrada. Desde la mensajería y la colaboración hasta la administración de Base de Datos y desde el comercio electrónico al acceso móvil a la información, la estrategia .NET a nivel de infraestructura de servidores ofrece la escalabilidad, confiabilidad y manejabilidad que los negocios de hoy requieren para mantenerse competitivos.

Algunos de los Productos utilizados por Urudata para este tipo de soluciones:

**Exchange Server.** Microsoft Exchange Server ofrece una infraestructura confiable, escalable y manejable con mensajería y colaboración las 24 horas del día los 7 días de la semana a un menor costo de propiedad. Da soporte a una amplia variedad de actividades de colaboración, incluyendo capacidades de programación de grupos, grupos de discusión y carpetas de equipo, además proporciona acceso a la información a través de las barreras geográficas, organizativas y tecnológicas con características como Mensajería instantánea, datos en tiempo real y video conferencia.

**SQL Server.** Microsoft SQL Server es un completo paquete para Web de bases de datos y análisis de datos que abre la puerta al rápido desarrollo de una nueva generación de aplicaciones de negocios de clase empresarial que puede ofrecer a su compañía una ventaja competitiva significativa. SQL Server proporciona soporte básico para XML y la habilidad de hacer consultas usando Internet, más allá del Firewall.

**Biztalk Server.** Microsoft BizTalk Server permite rápidamente crear e implementar procesos integrados de negocios dentro de su organización y con sus socios. BizTalk Server ofrece un paquete integral de herramientas y servicios que hacen más rápido el crear procesos de negocios e integrar aplicaciones. Relaciones seguras y confiables con los socios de negocios pueden implementarse rápidamente, independientemente del sistema operativo, modelo de programación o lenguaje de programación.

Host Integration Server. Microsoft Host Integration Server extiende Windows a otros sistemas al proporcionar la integración de aplicaciones, datos y redes. Host Integration Server permite adaptarse rápidamente a nuevas oportunidades de negocios mientras conserva las inversiones existentes en infraestructura.

Mobile Information Server. Extiende el alcance de las aplicaciones empresariales .NET, datos y contenido de Intranet hasta el usuario móvil, con cualquier dispositivo de acceso, en cualquier lugar. Mobile Information Server acerca el poder de la Intranet corporativa hacia la última generación de dispositivos móviles, permitiendo el acceso a correo, contactos, calendario, tareas y aplicaciones Intranet en cualquier lugar que el usuario se encuentre.

Systems Management Server (SMS) y Microsoft Operations Manager (MOM): SMS es un servicio de Management de tipo Cambio y Configuración', incluyendo distribución de software, inventario y ayuda remota; Operations Manager (MOM) se focaliza en el Management de Operaciones, es decir, en asegurar el gerenciamiento de misión crítica de los Servidores del BackOffice, a través del análisis y predicción de eventos y performance.

Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server. Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA) Server proporciona una conectividad a Internet segura, rápida y administrable. ISA Server integra un Firewall empresarial extensible para múltiples niveles, así como una memoria caché de Web escalable de alto rendimiento. Se basa en la seguridad de Windows 2003, así como en la seguridad basada en directivas, aceleración y administración.

Sharepoint Portal Server: Portal de Intranet altamente flexible, que permite publicar, encontrar y compartir información con facilidad. Sharepoint elimina la estructura tradicional de almacenamiento pro carpetas, habilitando la catalogación por múltiples campos, diccionarios cerrados definibles o abiertos, etc. La flexibilidad de su estructura así como la facilidad con que se integra a diferentes aplicaciones y escenarios, lo convierte en un componente de alta eficiencia en la organización, para la gestión de la información existente y captura de nueva información, de formas adecuadas al contexto de conocimiento empresarial.

En conjunto con esta gama de soluciones a nivel de software de Backoffice, en Urudata Infraestructura proveemos soluciones de alta disponibilidad para sustentarlas, basadas en tecnología de última generación, como ser Clustering sobre almacenamiento compartido-SAN-a través de Fibre Channel / iSCSI. Así enfrentamos uno de los aspectos críticos en cuanto a la infraestructura corporativa, aportando el valor humano del equipo técnico capacitado y experimentado en proyectos similares de hardware, a lo largo de múltiples experiencias a nivel uruguayo.



## Servicio de Soporte

Estructurado sobre una excelente plataforma de recursos humanos e infraestructura, el Soporte Técnico de Urudata es un Servicio reconocido por su calidad y eficiencia, que ha desarrollado en sus responsables un fuerte orgullo de pertenencia y un profesionalismo que se pone de manifiesto día a día, a la hora atender las solicitudes de asistencia.

### Soporte Técnico

Hasta el año 1994 el servicio de atención técnica al cliente estaba regulado por un estándar impuesto en el mercado uruguayo, que establecía la 'atención dentro de las 24 horas'. Fue entonces que Urudata vislumbró que en el nuevo escenario, en que cada proceso de negocios dependía en forma creciente del uso de los Sistemas Informáticos, el servicio en 24 horas ya no constituía una respuesta adecuada.

Nuestra empresa marcó un quiebre en el mercado al imponer el soporte técnico en un plazo inferior a los 60 minutos en cualquier punto del Departamento. Esta pauta, que en un comienzo pareciera casi imposible de cumplir, se llevó a cabo desde entonces y tuvo que ser también imitada por algunas otras empresas del medio; marcó un nuevo estándar de calidad en el mercado y dio a Urudata el reconocimiento correspondiente a la forma de gestión que hizo posible el cambio, en términos de recursos humanos, capacitación técnica y logística de la asistencia. Profesionalismo, capacitación y eficiencia son palabras clave a la hora de definir el Soporte Técnico de Urudata.

Estructurado sobre una excelente plataforma de recursos humanos e infraestructura, el Soporte Técnico de Urudata es un Servicio reconocido por su calidad y eficiencia, que ha desarrollado en sus responsables un fuerte orgullo de pertenencia y un profesionalismo que se pone de manifiesto día a día, a la hora atender las solicitudes de asistencia.

El Servicio de Soporte se lleva a cabo a través del personal de Departamento Técnico - Servicios. Aquellos problemas que no logran ser resueltos en forma rápida y eficiente en esta unidad, son escalados a la Unidad de Soporte Especializado (USE), donde un ingeniero de mayor especialización se hace cargo de su resolución definitiva. Los planes de estudio del personal técnico de la empresa son discutidos y acordados entre los funcionarios, la Gerencia del Departamento Técnico, y la Gerencia de Investigación e Ingeniería (DII) -un área específicamente dedicada a la investigación y al asesoramiento interno de la organización-.

De esta forma, cuando un funcionario escoge los cursos y exámenes que tomará en el correr del año, lo hace en el marco del conocimiento de las expectativas de demanda que esa tec-

nología tendrá dentro de la empresa. Así logramos alinear los intereses de nuestros clientes con los de nuestros funcionarios, y ofrecer el personal con los conocimientos requeridos por el mercado. Para lograr una mejora permanente del servicio y asegurar la satisfacción a nuestros clientes, hemos desarrollado una serie de iniciativas, dentro de las que se destacan el desarrollo del Sistema de Calidad ISO 9000 y las Encuestas de Satisfacción al cliente.

A través del desarrollo del Sistema de Calidad, recibimos semanalmente, en el Comité de Calidad, diferentes formas de aporte, desde sugerencias hasta quejas, que son procesadas, pudiendo generar acciones correctivas, nuevos procedimientos y mejoras a los existentes. Pero sin lugar a dudas, todos estos procedimientos e infraestructura de servicios serían en vano si no contáramos con el excelente nivel humano de nuestro equipo de Soporte, siempre dispuesto a realizar un esfuerzo adicional tanto en su capacitación como en el trabajo, para brindar una mejor atención al cliente.

## Soporte Técnico Especializado (STE)

El Soporte Técnico Especializado de Urudata Infraestructura está diseñado para que su empresa opere en forma segura y continua, minimizando los costos asociados a problemas inherentes al uso de la Infraestructura Informática y optimizando la rentabilidad de su inversión.

El Soporte Técnico Especializado es una modalidad de servicio que Urudata ofrece a las empresas e incluye:

**El mejor personal Técnico:** El STE se lleva cabo a través de ingenieros certificados en todos los productos y disciplinas que atienden. Estos ingenieros forman parte del USE (Unidad de Soporte Especializado) de la empresa. Eso incluye certificaciones tanto en los productos de Software como de Hardware que componen la Infraestructura Informática del cliente. Asimismo, se encuentran a disposición Ingenieros y Analistas de Sistemas de Urudata Software para colaborar en los incidentes que pudieran requerir fuerte formación en sus respectivas áreas de conocimiento, asegurando de esta manera el mejor y más amplio nivel de atención.

**Asignación de un TAM** (Technical Account Manager). El TAM de la cuenta es el responsable técnico inmediato de la misma. De esta forma nos aseguramos el contacto fluido con el cliente que conlleva a un íntimo conocimiento de sus instalaciones informáticas.

**Metodología Consultiva.** Nuestros ingenieros del USE están fuertemente formados en la metodología MSF (Microsoft Solutions Framework) para la implementación de proyectos y MOF (Microsoft Operations Framework) para la operación de Centros de Cómputo. Su experiencia asegura a nuestros clientes el mejor grado de atención y asesoramiento.

**Asignación de un SAM** (Strategic Account Manager). El SAM de la cuenta es un especialista en infraestructura que está a disposición de la organización para discutir las líneas de desarrollo de su centro de cómputos. El SAM asesora y colabora en la elaboración de planes coherentes, posibilita el uso óptimo de las tecnologías disponibles y minimiza los riesgos en la toma de decisiones de inversión.

**Escalamiento de Incidentes.** Urudata Infraestructura mantiene contratos vigentes con los mayores fabricantes de infraestructura, y particularmente con Microsoft, para brindar a nuestros clientes de STE el mayor grado de servicio. Urudata posee el contrato Partner Advantage Plus de Microsoft, el cual nos habilita a derivar al Centro de Soporte Microsoft en Las Colinas, Tex-

as, aquellos incidentes cuya gravedad y urgencia escapen a la resolución local. Del mismo modo, nuestro contrato de Soporte con Compaq, ahora HP, nos habilita a recibir soporte en forma directa desde Argentina y Estados Unidos para incidentes de infraestructura de Hardware. La íntima relación existente entre la plataforma de Hardware, sus drivers, el Sistema Operativo y demás sistemas que conforman la Infraestructura Informática, hacen imprescindible la familiarización y especialización en todos ellos para poder asegurar un nivel de Soporte Técnico eficaz en todas sus formas.

### ***Certificación ISO 9001.***

Urudata es una empresa certificada ISO 9001 en todas sus áreas. La certificación ISO 9001 incluye los procesos de diseño de nuestros proyectos, así como también nuestros procesos de servicios. Esta forma de trabajo constituye una base a través de la cual llevamos a cabo un aprendizaje sistemático a partir de todos los incidentes que atendemos, desarrollando una base de conocimiento, tanto en lo concerniente a la información técnica generada como a las 'Best Practices' (mejores prácticas) que se estampan como Procedimientos en nuestro Manual de Calidad.

### ***Especialización Multiplataforma.***

Todos los ingenieros del USE de Urudata están fuertemente capacitados y certificados en las tecnologías de Microsoft y HP-Compaq, pero cada uno de sus integrantes está también certificado en otras plataformas, incluyendo el software de Novell, Linux / Unix, Oracle, IBM, Computer Associates y otros. Asimismo atendemos sistemas de IBM, HP, Dell y otros fabricantes de Hardware. Esta experiencia nos permite brindarle seguridad y confianza en escenarios donde se integran productos de múltiples fabricantes, incluyendo diferentes Sistemas Operativos, Bases de Datos, Sistemas de Mensajería, Sistemas de Respaldo, Antivirus y Firewalls, Servidores Web y demás componentes de la Infraestructura del Centro de Cómputos.

### ***Auditorías.***

Una característica diferencial de nuestro STE (Soporte Técnico Especializado) es la posibilidad de contar con auditorías de los respaldos de la información de la empresa, realizadas por nuestro personal. A través de estas auditorías periódicas, la Gerencia recibe informes que le ofrecen una tranquilidad adicional respecto a la seguridad de sus datos. Soporte en el Área de la Seguridad. Entre las funciones más requeridas hoy en día se encuentra la que refiere al Soporte en términos de Seguridad, incluyendo en este término todo lo relativo a políticas de Antivirus, Respaldos, Detección de Intrusos y Firewalling. Si bien la seguridad de una organización no termina allí, estos son los componentes de la misma que más inciden en los costos por pérdida de información o confidencialidad. El SAM de cada cuenta con STE y nuestros Ingenieros en general, ofrecen lineamientos estratégicos para organizar la seguridad y una vez establecidos los planes de la misma, llevan a cabo y dan soporte a su implementación.

