

SERCA

Catálogo de Productos y Servicios TI

Basado en TBM Taxonomy v5.0.1 · 23 Servicios

Versión 1.0 | Junio 2026

Índice de Servicios

#	Servicio	Dominio TBM
1	Operaciones de Infraestructura y Nube	Infraestructura
2	Gestión de Redes y Conectividad	Infraestructura
3	Respaldo y Almacenamiento de Datos	Infraestructura
4	Gestión de Identidades y Accesos (IAM)	Delivery
5	Mesa de Ayuda Gestionada (Help Desk)	End-User
6	Soporte TI en Sitio (Deskside Support)	End-User
7	Soporte a Aplicaciones de Usuario Final	Application
8	Gestión de Activos y Ciclo de Vida TI (ITAM)	Delivery
9	Soporte VIP / Executive Support	End-User
10	Administración de Datacenter y Virtualización	Infraestructura
11	Migración a la Nube y Gestión Multicloud	Infraestructura
12	Almacenamiento de Datos (Bloque/Objeto)	Infraestructura
13	Protección de Datos y Backup	Delivery
14	Conectividad LAN y Wireless	Infraestructura
15	Conectividad WAN y SD-WAN	Infraestructura
16	Servicios de Red Perimetral y Entrega	Infraestructura
17	Gestión del Puesto de Trabajo (PC/Laptop)	End-User
18	Virtualización de Escritorios (VDI)	End-User
19	Suites de Productividad (M365 / Google Workspace)	Application
20	Voz y Videoconferencia (UCaaS)	Infraestructura
21	Servicios de Datos, BI y Analítica	Application
22	Gestión de Proyectos, PMO y Service Management TI	Delivery
23	Videovigilancia y CCTV Corporativo	End-User

Acerca de este Catálogo

Este catálogo describe los 23 productos y servicios TI que Serca entrega a sus clientes, estructurados bajo la metodología **Technology Business Management (TBM) Taxonomy v5.0.1** del TBM Council.

Para cada servicio se describen doce dimensiones que permiten comunicar con claridad su valor, su público objetivo y sus condiciones comerciales:

- Descripción · visión general del servicio y lo que entrega.
- Propuesta de Valor · el beneficio diferencial que Serca aporta.
- Segmento de Clientes · a quiénes está dirigido.
- Necesidades que satisface · qué demanda del cliente cubre.
- Problemas que resuelve · dolores específicos que elimina.
- Beneficios para el cliente · resultados concretos que genera.
- Características · elementos que definen la identidad del servicio (sustantivos).
- Atributos · cualidades que lo distinguen (adjetivos).
- Precio · cómo se calcula y cuál es el modelo de cobro.
- Formas de pago · condiciones de facturación y pago.
- Formas de financiamiento · opciones para estructurar la inversión.
- Tipo de contrato · marco jurídico y comercial recomendado.

La propuesta de valor de cada servicio ha sido redactada para ser coherente con la misión de Serca y complementarse mutuamente, sin contradicciones.

1. Operaciones de Infraestructura y Nube

TIPO TBM Entrega — Operaciones

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Compute › Servers

SERVICIO #1 DE 23

1. Descripción

Gestión integral de los cimientos digitales de la organización: servidores físicos, máquinas virtuales y recursos en nube pública (AWS, Azure, GCP). El servicio garantiza que los entornos de cómputo estén disponibles, bien dimensionados y monitoreados de forma continua, permitiendo que todas las aplicaciones del negocio operen sin interrupciones.

2. Propuesta de Valor

Serca entrega operaciones de infraestructura confiables y escalables que liberan al cliente de la complejidad técnica, permitiéndole enfocarse en su negocio mientras un equipo especializado asegura la disponibilidad, el rendimiento y el control de costos de sus plataformas de cómputo.

3. Segmento de Clientes

Empresas medianas y grandes que operan cargas de trabajo críticas en entornos híbridos o multicloud; áreas de TI que buscan externalizar la operación de infraestructura sin perder visibilidad y control.

4. Necesidades que Satisface

- Alta disponibilidad de servidores y plataformas de aplicaciones.
- Visibilidad en tiempo real del consumo de recursos.
- Gestión eficiente del crecimiento de capacidad.
- Reducción de costos mediante optimización de recursos cloud (FinOps).

5. Problemas que Resuelve

- Caídas o degradación de servicios por falta de monitoreo proactivo.
- Sobreasignación de recursos que genera desperdicio de presupuesto.
- Equipos internos saturados con tareas operativas de bajo valor.
- Falta de trazabilidad sobre el gasto en infraestructura.

6. Beneficios para el Cliente

- Continuidad operativa con SLAs de disponibilidad documentados.
- Reducción del gasto en infraestructura mediante rightsizing y automatización.
- Alertas tempranas y resolución proactiva antes de que impacten al usuario.
- Reportes de consumo que facilitan la planificación presupuestaria.

7. Características

- Monitoreo de servidores físicos y virtuales mediante software.
- Aprovisionamiento y desaprovisionamiento automatizado de recursos.
- Gestión de hipervisores (VMware, Proxmox, Hyper-V).
- Administración de plataformas cloud (AWS, Azure, GCP, Cloudflare).
- Panel de observabilidad con herramientas como Zabbix, Grafana y ELK.

8. Atributos

- Proactivo — detección anticipada de fallas.
- Escalable — capacidad ajustable según la demanda.
- Transparente — visibilidad completa de métricas y costos.
- Especializado — equipo certificado en múltiples plataformas.
- Resiliente — diseñado para minimizar el tiempo de inactividad.

9. Precio

Tarifa mensual por unidad de recurso gestionado: costo por servidor físico o virtual administrado + costo por GB de memoria/almacenamiento utilizado. Se puede complementar con una tarifa fija por nivel de servicio (Basic / Standard / Premium) según el alcance del monitoreo y los SLAs.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Pago mensual vencido mediante transferencia bancaria o cargo automático. Facturación en pesos chilenos (CLP) con opción en USD para contratos con componente cloud.	Posibilidad de estructurar el costo de implementación inicial en cuotas dentro del contrato de servicio. Acceso a líneas de crédito de proveedores tecnológicos socios (Microsoft, AWS) para cubrir el gasto cloud.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (Managed Service Agreement) con vigencia mínima de 12 meses, renovación automática y condiciones de salida con aviso de 90 días. Incluye Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) como anexo.

2. Gestión de Redes y Conectividad

TIPO TBM Entrega — Operaciones

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Network › Network Management

SERVICIO #2 DE 23

1. Descripción

Diseño, implementación y operación de las redes de datos que conectan usuarios, oficinas, centros de datos y la nube. Abarca la gestión de switches, routers, firewall, Wi-Fi, VPN y la visibilidad del tráfico de red, asegurando que la información viaje de forma rápida, segura y sin interrupciones.

2. Propuesta de Valor

Serca garantiza que la red no sea un freno al negocio: diseñamos y operamos infraestructuras de red seguras, de alto rendimiento y administradas proactivamente, para que empleados, sucursales y sistemas estén siempre conectados.

3. Segmento de Clientes

Empresas con múltiples sedes, sucursales o trabajo híbrido (oficina/remoto); organizaciones que requieren conectividad segura para sistemas críticos (ERP, CRM, videoconferencia).

4. Necesidades que Satisface

- Conectividad estable y de alto rendimiento para usuarios y sistemas.
- Trabajo remoto seguro mediante VPN o acceso zero-trust.
- Segmentación de redes para separar usuarios, servidores e invitados.
- Visibilidad sobre el tráfico y el uso de ancho de banda.

5. Problemas que Resuelve

- Cortes de conectividad que detienen la operación.
- Redes planas sin segmentación que amplifican el impacto de incidentes de seguridad.
- Bajo rendimiento de Wi-Fi en oficinas con alta densidad de dispositivos.
- Falta de documentación actualizada de la topología de red.

6. Beneficios para el Cliente

- Reducción de incidentes de red mediante monitoreo y alertas proactivas.
- Mejora de la experiencia de usuario en aplicaciones críticas.
- Habilitación segura del trabajo remoto sin comprometer la seguridad.
- Documentación de red siempre actualizada para auditorías y planificación.

7. Características

- Gestión de firewall (Fortigate, pfSense, SonicWall, Cisco).
- Administración de redes Wi-Fi corporativa (Ubiquiti UniFi, Cisco Meraki, MikroTik).
- Configuración y monitoreo de VPNs (WireGuard, OpenVPN, IPSec).
- Análisis de tráfico y ancho de banda (ntopng, Wireshark).
- Documentación de topología y diagramas de red.

8. Atributos

- Seguro — cifrado de tráfico y control de acceso granular.

- Confiable — arquitecturas con redundancia y failover.
- Eficiente — optimización del uso del ancho de banda disponible.
- Documentado — diagramas y configuraciones siempre actualizados.
- Multimarca — soporte para los principales fabricantes del mercado.

9. Precio

Tarifa mensual por sede gestionada o por número de equipos activos (switches, APs, firewalls). Alternativamente, tarifa por usuario conectado. Los proyectos de implementación se cotizan por separado según alcance.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica. Proyectos: 50% al inicio y 50% a la entrega con recepción conforme.	Los proyectos de renovación de infraestructura pueden estructurarse en cuotas dentro del contrato de servicio. Opciones de leasing de equipos activos a través de proveedores financieros especializados.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) con vigencia de 12 a 36 meses según alcance. Proyectos bajo Orden de Trabajo o Contrato de Proyecto con hitos y entregables definidos.

3. Respaldo y Almacenamiento de Datos

TIPO TBM Entrega — Operaciones

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Storage › Offline Storage

SERVICIO #3 DE 23

1. Descripción

Servicio integral de protección de la información mediante copias de seguridad automatizadas, almacenamiento centralizado y capacidad de recuperación rápida ante fallas, ransomware o desastres. Cubre servidores, bases de datos, archivos y estaciones de trabajo, con opciones de almacenamiento local, en nube o híbrido.

2. Propuesta de Valor

Serca protege el activo más valioso del cliente —su información— garantizando que ante cualquier incidente pueda recuperarse en el menor tiempo posible, con la menor pérdida de datos y sin sorpresas en el proceso.

3. Segmento de Clientes

Toda organización que opere con datos críticos: bases de datos de clientes, registros financieros, documentos legales o sistemas de producción. Especialmente relevante para empresas con obligaciones regulatorias de retención de datos.

4. Necesidades que Satisface

- Protección ante pérdida de datos por fallo de hardware, error humano o ciberataque.
- Cumplimiento de políticas de retención de datos (legal, auditoría).
- Capacidad de recuperación rápida de sistemas críticos (RTO bajo).
- Almacenamiento centralizado y ordenado para aplicaciones y bases de datos.

5. Problemas que Resuelve

- Respaldos que nunca se verifican y fallan en el momento crítico.
- Tiempos de recuperación excesivos que paralizan el negocio.
- Ausencia de una segunda copia offsite o en nube (regla 3-2-1).
- Crecimiento descontrolado del almacenamiento sin política de ciclo de vida.

6. Beneficios para el Cliente

- Tranquilidad ante incidentes: datos recuperables con RPO y RTO definidos.
- Pruebas de restauración periódicas que validan la efectividad del respaldo.
- Cumplimiento de requisitos legales de retención de información.
- Gestión eficiente del crecimiento del almacenamiento con alertas de capacidad.

7. Características

- Respaldos automatizados diarios, incrementales y completos.
- Pruebas de restauración programadas y documentadas.
- Almacenamiento en múltiples destinos (local + nube, regla 3-2-1).
- Gestión con Veeam, Acronis, Proxmox Backup Server, Nakivo.
- Reportes de estado de respaldo con alertas de fallos.

8. Atributos

- Confiable — respaldos verificados, no solo ejecutados.
- Rápido — tiempos de restauración acordados en SLA.
- Seguro — cifrado de datos en tránsito y en reposo.
- Automatizado — operación continua sin intervención manual.
- Escalable — capacidad de almacenamiento ajustable según el crecimiento de datos.

9. Precio

Tarifa mensual por TB de datos protegidos. Se diferencia por nivel de almacenamiento (local, nube estándar, archivo frío). Los equipos de almacenamiento on-premise se amortizan en el contrato o se ofrecen como servicio.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido. Facturación en CLP con posibilidad de ajuste anual por índice de crecimiento de datos.	Infraestructura de almacenamiento on-premise puede financiarse vía leasing de hardware o incluirse en el costo mensual del servicio como OPEX.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) con vigencia mínima de 12 meses. Incluye SLA con métricas de RPO (Recovery Point Objective) y RTO (Recovery Time Objective).

4. Gestión de Identidades y Accesos (IAM)

TIPO TBM Entrega — Habilitación
de Plataformas

DOMINIO TBM Delivery › Security ›
Identity & Access Governance

SERVICIO #4 DE 23

1. Descripción

Servicio de administración del ciclo de vida de identidades digitales: creación, modificación y baja de cuentas de usuario; definición de políticas de acceso según roles; implementación de autenticación multifactor (MFA); y generación de reportes de auditoría de accesos para cumplimiento normativo.

2. Propuesta de Valor

Serca asegura que la persona correcta acceda al sistema correcto en el momento correcto y con los permisos mínimos necesarios, protegiendo los activos digitales del cliente y reduciendo el riesgo de accesos no autorizados.

3. Segmento de Clientes

Empresas con múltiples sistemas y aplicaciones, reguladas por normas de seguridad (ISO 27001, SOC 2, GDPR, Ley 19.628), o con alta rotación de personal que requiere gestión ágil de accesos.

4. Necesidades que Satisface

- Control centralizado sobre quién accede a qué sistema y cuándo.
- Proceso ágil de onboarding y offboarding de empleados.
- Cumplimiento de normativas de seguridad de la información.
- Reducción del riesgo de accesos privilegiados no monitoreados.

5. Problemas que Resuelve

- Cuentas huérfanas de ex-empleados que permanecen activas.
- Contraseñas débiles o compartidas que facilitan accesos no autorizados.
- Falta de trazabilidad para auditorías de acceso.
- Exceso de permisos (over-provisioning) que amplía la superficie de ataque.

6. Beneficios para el Cliente

- Cierre inmediato de accesos al momento de la desvinculación de un colaborador.
- Reducción del riesgo de brechas de seguridad por credenciales comprometidas.
- Reportes de auditoría listos para revisiones de compliance.
- Experiencia de usuario mejorada con Single Sign-On (SSO).

7. Características

- Administración de Microsoft Entra ID (Azure AD) y Google Cloud Identity.
- Implementación y gestión de MFA (autenticación multifactor).
- Políticas de acceso basadas en roles (RBAC).
- Reportes de auditoría de inicio de sesión y cambios de acceso.
- Automatización de provisioning/deprovisioning de cuentas.

8. Atributos

- Seguro — principio de mínimo privilegio aplicado consistentemente.

- Auditable — trazabilidad completa de accesos y cambios.
- Ágil — alta y baja de accesos en tiempos definidos por SLA.
- Centralizado — gestión unificada de todas las identidades digitales.
- Cumplidor — alineado a estándares ISO 27001 e ITIL.

9. Precio

Tarifa mensual por identidad activa (usuario). Incluye costo de licencias de plataforma (Microsoft Entra ID, Google Identity). Se puede estructurar por bandas de usuarios (1-50, 51-200, 200+).

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	Las licencias de la plataforma de identidad (Microsoft/Google) pueden contratarse a través de Serca como CSP (Cloud Solution Provider), consolidando facturación y obteniendo mejores condiciones.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) con vigencia de 12 meses mínimo. Incluye ANS de tiempos de provisioning y respuesta ante incidentes de seguridad de identidad.

5. Mesa de Ayuda Gestionada (Help Desk)

TIPO TBM Infraestructura —
Soporte

DOMINIO TBM End-User › End User
› Help Desk

SERVICIO #5 DE 23

1. Descripción

Punto único de contacto (SPOC) para la atención de solicitudes, incidentes y consultas de TI de los colaboradores. Gestiona el ciclo de vida completo del ticket: recepción multicanal (teléfono, correo, chat, portal), clasificación, resolución en Nivel 1 y escalamiento estructurado a niveles superiores, con medición continua de satisfacción.

2. Propuesta de Valor

Serca se convierte en el equipo de soporte TI del cliente: atención ordenada, trazada y medida, para que ningún usuario quede sin respuesta y la productividad del negocio no se vea afectada por problemas tecnológicos.

3. Segmento de Clientes

Empresas medianas y grandes que necesitan un servicio de soporte TI profesional sin el costo de un equipo interno dedicado; organizaciones que buscan mejorar la experiencia de sus colaboradores con tecnología.

4. Necesidades que Satisface

- Canal organizado para reportar y resolver problemas tecnológicos.
- Registro y trazabilidad de todos los incidentes y solicitudes.
- Medición de la satisfacción del usuario con el soporte recibido.
- Escalamiento ordenado de problemas complejos a equipos especializados.

5. Problemas que Resuelve

- Solicitudes perdidas o sin seguimiento que frustran a los usuarios.
- Resolución informal (por WhatsApp o de palabra) sin registro ni métricas.
- Equipos técnicos senior distraídos por solicitudes básicas que podrían resolverse en N1.
- Imposibilidad de medir el volumen, tipo y tiempo de resolución de incidentes.

6. Beneficios para el Cliente

- Experiencia de soporte profesional y consistente para todos los usuarios.
- KPIs visibles: volumen de tickets, tiempo de resolución, satisfacción del usuario.
- Liberación de técnicos senior para proyectos de mayor valor.
- Base de conocimiento que acelera la resolución de problemas recurrentes.

7. Características

- Plataforma ITSM (GLPI, Jira Service Management) con portal de autoservicio.
- Atención multicanal: teléfono, correo, chat y portal web.
- Clasificación por prioridad, categoría e impacto en el negocio.
- Encuesta de satisfacción automática post-resolución.
- Reportes mensuales de desempeño con SLA por categoría.

8. Atributos

- Organizado — proceso estructurado bajo ITIL para cada tipo de solicitud.
- Medible — métricas de desempeño visibles para el cliente.
- Accesible — múltiples canales de contacto disponibles.
- Amable — foco en la experiencia del usuario final.
- Escalable — capacidad ajustable según la temporada o crecimiento del cliente.

9. Precio

Tarifa mensual fija por usuario soportado (modelo per-seat) o tarifa por ticket resuelto. El modelo per-seat es el más habitual e incluye un volumen de tickets estimado; sobre ese volumen se aplica un cargo variable.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	No aplica financiamiento específico; el servicio es 100% OPEX sin inversión inicial.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) anual con ANS definido por categoría de ticket (tiempo de primera respuesta, tiempo de resolución). Incluye reportes mensuales de desempeño.

6. Soporte TI en Sitio (Deskside Support)

TIPO TBM Entrega — Soporte

DOMINIO TBM End-User › End User
› Deskside Support

SERVICIO #6 DE 23

1. Descripción

Servicio de asistencia técnica presencial en las instalaciones del cliente para la resolución de incidentes que requieren intervención física: reparación de equipos, instalación de hardware, configuración de periféricos, soporte a salas de reunión y atención a problemas que no pueden resolverse de forma remota.

2. Propuesta de Valor

Cuando la tecnología falla in situ, Serca responde con técnicos especializados en el lugar y en el momento que el cliente lo necesita, minimizando el tiempo de inactividad y asegurando la continuidad operativa.

3. Segmento de Clientes

Empresas con una o varias sedes físicas donde los colaboradores utilizan equipos de cómputo y periféricos para su trabajo diario; organizaciones sin técnicos TI propios en cada ubicación.

4. Necesidades que Satisface

- Resolución rápida de fallas físicas de equipos que no pueden atenderse remotamente.
- Instalación y configuración de nuevos equipos y periféricos.
- Soporte técnico en sala de reuniones, eventos y presentaciones importantes.
- Presencia técnica regular para mantenimiento preventivo de equipos.

5. Problemas que Resuelve

- Usuarios bloqueados por fallas de hardware sin una ruta de solución clara.
- Demoras en la instalación de nuevos equipos por falta de recurso técnico.
- Dependencia de técnicos únicos que concentran el conocimiento.
- Ausencia de inventario físico actualizado de activos TI.

6. Beneficios para el Cliente

- Tiempos de respuesta definidos en SLA para incidentes en sitio.
- Reducción del tiempo de inactividad de los usuarios por fallas físicas.
- Inventario de activos actualizado como subproducto del servicio.
- Relación cercana entre el técnico y los usuarios finales de cada sede.

7. Características

- Técnicos asignados o de pool con rotación según demanda.
- Soporte a PC, laptops, impresoras, monitores, docks y salas de reunión.
- Diagnóstico y reparación de hardware de primer y segundo nivel.
- Herramientas de acceso remoto (TeamViewer, AnyDesk) para soporte mixto.
- Registro de cada intervención en la plataforma ITSM.

8. Atributos

- Cercano — presencia física cuando el problema lo requiere.
- Oportuno — tiempos de respuesta en sitio definidos y medidos.
- Versátil — capacidad para atender múltiples marcas y modelos de equipos.
- Documentado — cada intervención registrada con solución y recomendación.
- Preventivo — revisión periódica del estado del parque tecnológico.

9. Precio

Tarifa mensual fija por dispositivo gestionado en sitio (modelo por parque tecnológico) o tarifa por visita / hora de intervención para demanda variable. Para clientes con múltiples sedes, se estructura por sede.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido. Visitas extraordinarias o urgentes se facturan puntualmente con aprobación previa.	No aplica financiamiento específico para el servicio. La renovación de equipos puede financiarse vía leasing de hardware.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio con ANS de tiempo de respuesta en sitio según criticidad. Vigencia mínima 12 meses. Puede complementarse con contrato de Soporte Técnico Extendido para equipos específicos.

7. Soporte a Aplicaciones de Usuario Final

TIPO TBM Entrega — Soporte

DOMINIO TBM Application ›
Application › Support & Operations

SERVICIO #7 DE 23

1. Descripción

Asistencia especializada en el uso correcto y la resolución de problemas funcionales de las aplicaciones que los colaboradores usan en su día a día: suites de productividad (Microsoft 365, Google Workspace), sistemas de gestión empresarial (ERP/Contabilidad como Softland, Defontana, Manager), plataformas sectoriales y aplicaciones específicas del cliente.

2. Propuesta de Valor

Serca garantiza que las aplicaciones de negocio funcionen correctamente para cada usuario, con soporte especializado que va más allá del problema técnico y entiende el contexto funcional de cada herramienta.

3. Segmento de Clientes

Empresas que operan ERPs, sistemas contables, CRMs o aplicaciones verticales donde los errores funcionales impactan directamente en la productividad y los procesos de negocio.

4. Necesidades que Satisface

- Resolución ágil de errores funcionales en aplicaciones críticas de negocio.
- Capacitación y orientación a usuarios en el uso correcto de las herramientas.
- Gestión de permisos y configuraciones dentro de las aplicaciones.
- Coordinación con proveedores de software cuando el problema escala.

5. Problemas que Resuelve

- Usuarios que no saben usar correctamente las aplicaciones y generan errores de proceso.
- Errores en aplicaciones críticas (ERP, contabilidad) que detienen operaciones del negocio.
- Falta de un canal claro para reportar problemas funcionales vs. técnicos.
- Tiempo excesivo que el área de TI dedica a resolver problemas que deberían estar documentados.

6. Beneficios para el Cliente

- Resolución de errores funcionales que no requieren ir al proveedor del software.
- Base de conocimiento de problemas frecuentes por aplicación.
- Mejora de la productividad de los usuarios con cada aplicación.
- Comunicación fluida con proveedores de software cuando el problema lo requiere.

7. Características

- Soporte funcional a Microsoft 365, Google Workspace, Slack y aplicaciones de productividad.
- Soporte a ERPs y sistemas contables: Softland, Defontana, Manager, Thomson Reuters.
- Documentación de procedimientos y guías de uso por aplicación.
- Escalamiento gestionado al proveedor del software cuando corresponde.
- Registro de tickets por aplicación para análisis de recurrencia.

8. Atributos

- Especializado — conocimiento funcional y no solo técnico de cada aplicación.
- Proactivo — identificación de patrones de errores para prevenir incidencias futuras.
- Documentado — guías y procedimientos que empoderan al usuario.
- Coordinado — gestión integral con proveedores de software.
- Medible — métricas de resolución y satisfacción por aplicación.

9. Precio

Tarifa mensual fija por aplicación soportada (fee por plataforma) o tarifa por usuario de cada aplicación. Para portafolios grandes se puede estructurar una tarifa global por número de aplicaciones en scope.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	No aplica financiamiento específico; el servicio es 100% OPEX.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio con ANS por aplicación (tiempo de respuesta y resolución según criticidad). Vigencia mínima 12 meses, con posibilidad de incorporar o retirar aplicaciones del scope con aviso de 30 días.

8. Gestión de Activos y Ciclo de Vida TI (ITAM)

TIPO TBM Entrega — Soporte

DOMINIO TBM Delivery › Tech
Management › Tech Vendor
Management

SERVICIO #8 DE 23

1. Descripción

Servicio de inventario, control y optimización del parque tecnológico de la organización: hardware (laptops, PCs, servidores, periféricos) y software (licencias, contratos de mantenimiento). Incluye el seguimiento del ciclo de vida de cada activo, desde la adquisición hasta la disposición final, y la gestión del cumplimiento de licencias para evitar multas.

2. Propuesta de Valor

Serca entrega visibilidad total sobre los activos tecnológicos del cliente, optimizando el gasto en renovaciones y licencias, asegurando el cumplimiento y eliminando el riesgo de multas por software no licenciado.

3. Segmento de Clientes

Organizaciones con un parque tecnológico significativo (50+ dispositivos) o con múltiples licencias de software que requieren control de cumplimiento; empresas sujetas a auditorías de software.

4. Necesidades que Satisface

- Inventario actualizado y confiable de todo el hardware y software.
- Control del vencimiento de garantías, licencias y contratos de soporte.
- Planificación anticipada de renovaciones tecnológicas.
- Cumplimiento en el uso de software licenciado.

5. Problemas que Resuelve

- Desconocimiento de qué activos existen, quién los tiene y en qué estado.
- Renovaciones de emergencia por falta de planificación.
- Pago de licencias no utilizadas o multas por software sin licencia.
- Equipos obsoletos que generan incidentes frecuentes y costos ocultos.

6. Beneficios para el Cliente

- Ahorro en licencias al identificar software redundante o no utilizado.
- Planificación proactiva del presupuesto TI con cronograma de renovaciones.
- Cero multas por incumplimiento de licencias de software.
- Reducción de incidentes causados por equipos obsoletos.

7. Características

- Inventario centralizado en plataforma ITAM (Snipe-IT, GLPI, OCS Inventory).
- Control de ciclo de vida: adquisición, asignación, mantenimiento, baja.
- Alertas automáticas de vencimiento de garantías y licencias.
- Reportes de cumplimiento de licencias de software.
- Integración con la Mesa de Ayuda para trazabilidad completa.

8. Atributos

- Preciso — inventario confiable y actualizado en tiempo real.
- Preventivo — alertas anticipadas de vencimientos y obsolescencias.
- Ahorrativo — identificación de gastos innecesarios en tecnología.
- Auditable — reportes listos para revisiones internas y externas.
- Integrado — conectado con la plataforma de soporte y ITSM.

9. Precio

Tarifa mensual fija por dispositivo o usuario gestionado en el inventario. Puede estructurarse como servicio base de la Mesa de Ayuda (incluido en el fee per-seat) o como módulo independiente.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	No aplica financiamiento específico.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) anual. Puede incluirse como módulo dentro del contrato de Mesa de Ayuda o Soporte en Sitio.

9. Soporte VIP / Executive Support

TIPO TBM Entrega — Soporte

DOMINIO TBM End-User › End User
› Deskside Support

SERVICIO #9 DE 23

1. Descripción

Servicio de atención tecnológica de nivel premium, diseñado exclusivamente para la alta dirección y perfiles ejecutivos críticos. Ofrece disponibilidad inmediata, técnicos senior dedicados, atención proactiva (mantenimiento anticipado de equipos) y soporte especializado en reuniones de directorio, presentaciones y viajes de negocio.

2. Propuesta de Valor

Serca asegura que ningún problema tecnológico interrumpa la agenda de la alta dirección: atención preferencial, discreta y de guante blanco para quienes más necesitan que la tecnología funcione perfectamente.

3. Segmento de Clientes

Alta dirección y gerencias de empresas medianas y grandes (Directores, Gerentes Generales, Gerentes de Área); ejecutivos que viajan frecuentemente o trabajan desde múltiples ubicaciones.

4. Necesidades que Satisface

- Atención inmediata y prioritaria ante cualquier problema tecnológico.
- Dispositivos siempre actualizados, limpios y en óptimas condiciones.
- Soporte presencial en reuniones y presentaciones de alto nivel.
- Confidencialidad absoluta en el manejo de la información ejecutiva.

5. Problemas que Resuelve

- Directivos esperando en la cola de la Mesa de Ayuda junto al resto de los usuarios.
- Fallas tecnológicas durante reuniones o presentaciones críticas.
- Equipos desactualizados que generan problemas en el peor momento.
- Falta de un técnico de confianza que conozca las preferencias del ejecutivo.

6. Beneficios para el Cliente

- Cero interrupciones tecnológicas durante actividades ejecutivas críticas.
- Atención discreta y personalizada que respeta la agenda del directivo.
- Dispositivos siempre en óptimas condiciones mediante mantenimiento proactivo.
- Técnico de referencia que conoce el entorno y las preferencias del ejecutivo.

7. Características

- Canal de atención exclusivo (teléfono/WhatsApp directo con técnico senior).
- Mantenimiento preventivo proactivo de dispositivos ejecutivos.
- Soporte en reuniones de directorio y eventos de negocio.
- Configuración y soporte de dispositivos Apple (Mac, iPhone, iPad) y Windows.
- Soporte remoto y presencial disponible según la agenda del ejecutivo.

8. Atributos

- Exclusivo — servicio diferenciado del soporte estándar.
- Proactivo — problemas resueltos antes de que el ejecutivo los note.
- Discreto — manejo confidencial de equipos e información.
- Personalizado — adaptado a las preferencias y flujo de trabajo de cada directivo.
- Disponible — respuesta inmediata sin tiempos de espera.

9. Precio

Tarifa mensual fija por ejecutivo atendido (fee per VIP user). La tarifa es significativamente mayor al costo por usuario estándar, reflejando la prioridad de atención y la disponibilidad del técnico senior. Incluye un número definido de visitas presenciales mensuales.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, con cargo al centro de costos de la gerencia general o recursos humanos de alta dirección.	No aplica financiamiento específico.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio premium con ANS diferenciado (tiempo de respuesta < 30 minutos). Vigencia anual. Puede incluirse como módulo dentro del contrato de Mesa de Ayuda principal.

10. Administración de Datacenter y Virtualización

TIPO TBM Infraestructura —
Procesamiento y Almacenamiento

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Data Center › Enterprise Data
Center

SERVICIO #10 DE 23

1. Descripción

Gestión integral del ciclo de vida del hardware físico del centro de datos del cliente y de la capa de virtualización que permite crear y administrar servidores virtuales. Incluye administración de hipervisores (Proxmox, VMware, Hyper-V), gestión de racks, energía, conectividad física y parcheo de sistemas. Compatible con modelos on-premise y salas de colocación (colocation).

2. Propuesta de Valor

Serca maximiza el aprovechamiento de la inversión en hardware del cliente mediante una gestión profesional del datacenter y la virtualización, garantizando disponibilidad, eficiencia energética y una base sólida para todas las aplicaciones críticas.

3. Segmento de Clientes

Empresas con infraestructura de datacenter propio o en colocation; organizaciones que operan hipervisores y necesitan administración especializada sin mantener un equipo interno dedicado.

4. Necesidades que Satisface

- Operación continua y disponible de los servidores físicos y virtuales.
- Gestión eficiente del espacio, energía y conectividad del datacenter.
- Actualización y parcheo controlado de hipervisores sin afectar la producción.
- Visibilidad sobre el uso de recursos de los hosts físicos.

5. Problemas que Resuelve

- Fallas de hardware sin monitoreo preventivo que generan caídas no planificadas.
- Hipervisores desactualizados con vulnerabilidades de seguridad conocidas.
- Uso ineficiente del hardware físico por falta de consolidación de VMs.
- Ausencia de documentación actualizada de la arquitectura del datacenter.

6. Beneficios para el Cliente

- Alta disponibilidad de los servidores mediante monitoreo y mantenimiento proactivo.
- Maximización del uso del hardware mediante consolidación y optimización de VMs.
- Reducción del riesgo de seguridad con parches aplicados en ventanas controladas.
- Documentación actualizada del inventario físico y virtual del datacenter.

7. Características

- Administración de hipervisores Proxmox VE, VMware vSphere/ESXi y Microsoft Hyper-V.
- Gestión de racks: inventario, cableado y organización física.
- Monitoreo de recursos de hosts: CPU, RAM, temperatura, energía.
- Parcheo programado de hipervisores con ventanas de mantenimiento acordadas.
- Gestión de almacenamiento compartido (SAN, NAS, Ceph).

8. Atributos

- Especializado — equipo certificado en las principales plataformas de virtualización.
- Eficiente — maximización del uso del hardware físico disponible.
- Seguro — parches y actualizaciones aplicados de forma controlada.
- Documentado — arquitectura física y virtual siempre actualizada.
- Proactivo — detección temprana de fallas de hardware.

9. Precio

Tarifa mensual fija por host físico (servidor) administrado. Se puede complementar con un cargo adicional por número de VMs gestionadas sobre cierto umbral.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	No aplica financiamiento específico para el servicio de administración. La renovación de hardware puede financiarse a través de leasing.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) con vigencia mínima de 12 meses. Incluye ANS de disponibilidad de hosts y tiempos de respuesta ante incidentes críticos de infraestructura.

11. Migración a la Nube y Gestión Multicloud

TIPO TBM Infraestructura —
Procesamiento y Almacenamiento

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Compute › Auto-Scalers

SERVICIO #11 DE 23

1. Descripción

Servicio de planificación y ejecución de migraciones de cargas de trabajo desde infraestructura on-premise hacia plataformas de nube pública (AWS, Azure, GCP) o entre proveedores cloud (multicloud). Incluye diseño de la arquitectura cloud, ejecución de la migración, validación en producción, optimización de costos (FinOps) y soporte post-migración.

2. Propuesta de Valor

Serca acompaña al cliente en su viaje a la nube con una metodología probada, minimizando riesgos, evitando sorpresas de costo y asegurando que los beneficios del cloud se materialicen desde el primer día.

3. Segmento de Clientes

Empresas que buscan modernizar su infraestructura tecnológica, reducir costos de hardware o ganar flexibilidad y escalabilidad mediante la nube. Especialmente adecuado para organizaciones con cargas de trabajo de crecimiento variable.

4. Necesidades que Satisface

- Reducir la inversión en hardware físico (de CAPEX a OPEX).
- Ganar escalabilidad y elasticidad en la infraestructura tecnológica.
- Modernizar aplicaciones y plataformas con tecnología cloud-native.
- Optimizar el gasto cloud existente sin perder capacidad.

5. Problemas que Resuelve

- Migraciones fallidas o con tiempo de inactividad por falta de planificación.
- Facturas cloud inesperadamente altas por sobreasignación de recursos.
- Complejidad de gestionar múltiples proveedores cloud sin una visión unificada.
- Dependencia de un solo proveedor cloud (vendor lock-in).

6. Beneficios para el Cliente

- Migración exitosa con tiempo de inactividad mínimo o nulo.
- Reducción del costo total de infraestructura mediante rightsizing cloud.
- Visibilidad unificada del gasto multicloud con FinOps.
- Arquitectura cloud escalable y lista para el crecimiento del negocio.

7. Características

- Evaluación y plan de migración (Assessment Cloud).
- Ejecución de migraciones: Lift & Shift, Re-platforming o Re-architecting.
- Gestión con herramientas IaC: Terraform, Ansible, Docker, Kubernetes.
- Implementación de FinOps: monitoreo y optimización continua del gasto cloud.
- Soporte post-migración para estabilización en producción.

8. Atributos

- Metódico — proceso estructurado con fases definidas y entregables claros.
- Seguro — migración con pruebas exhaustivas antes del corte a producción.
- Optimizado — arquitecturas diseñadas para eficiencia de costos desde el inicio.
- Agnóstico — capacidad para trabajar con los principales proveedores cloud.
- Acompañado — soporte durante y después de la migración.

9. Precio

Precio por proyecto según alcance (número de servidores, aplicaciones y complejidad de la migración). Propuesta económica detallada con hitos y entregables. Post-migración: fee mensual por porcentaje del gasto cloud gestionado o tarifa fija de gestión multicloud.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Proyectos: 40% al inicio, 40% a la migración exitosa a producción, 20% al cierre. Gestión post-migración: mensual vencido.	El costo del proyecto puede estructurarse como una inversión a recuperar mediante el ahorro generado en infraestructura on-premise. Créditos de onboarding disponibles en AWS, Azure y GCP para nuevas cargas.

12. Tipo de Contrato

Contrato de Proyecto con hitos, entregables y criterios de aceptación definidos. Post-migración: Contrato de servicio gestionado (MSA) mensual.

12. Almacenamiento de Datos (Bloque/Objeto)

TIPO TBM Infraestructura —
Procesamiento y Almacenamiento

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Storage › Online Storage

SERVICIO #12 DE 23

1. Descripción

Provisión y gestión de espacio de almacenamiento persistente para aplicaciones, bases de datos y contenido no estructurado. Ofrece almacenamiento en bloque (para VMs y bases de datos), almacenamiento de objetos (para archivos, multimedia y backups) y diferentes niveles de rendimiento según la criticidad de la carga de trabajo.

2. Propuesta de Valor

Serca provee almacenamiento escalable, confiable y con el rendimiento adecuado para cada tipo de dato, optimizando el costo según el nivel de acceso y criticidad de la información.

3. Segmento de Clientes

Organizaciones con grandes volúmenes de datos estructurados y no estructurados; empresas que requieren almacenamiento de alto rendimiento para bases de datos o aplicaciones críticas.

4. Necesidades que Satisface

- Almacenamiento confiable y de alto rendimiento para bases de datos y aplicaciones.
- Espacio escalable para contenido no estructurado (documentos, multimedia, logs).
- Diferentes niveles de almacenamiento según la frecuencia de acceso.
- Control y monitoreo de la capacidad utilizada vs. disponible.

5. Problemas que Resuelve

- Aplicaciones lentas por almacenamiento insuficiente o mal dimensionado.
- Crecimiento no controlado del almacenamiento que genera costos inesperados.
- Falta de visibilidad sobre qué datos ocupan más espacio.
- Mezcla de datos críticos y archivados en el mismo nivel de almacenamiento.

6. Beneficios para el Cliente

- Rendimiento de aplicaciones optimizado con almacenamiento adecuado para cada carga.
- Control de costos mediante tiering: dato caliente en almacenamiento rápido, dato frío en almacenamiento económico.
- Escalabilidad sin fricción: capacidad adicional disponible en horas.
- Snapshots y replicación para protección adicional de datos críticos.

7. Características

- Almacenamiento en bloque para VMs y bases de datos (SAN, NVMe, SSD).
- Almacenamiento de objetos compatible con S3 (MinIO, AWS S3, Azure Blob).
- Niveles de almacenamiento: hot (NVMe/SSD), warm (SATA), cold (cloud archive).
- Snapshots y replicación para protección de datos.
- Reportes de capacidad, cuotas y alertas de uso.

8. Atributos

- Escalable — capacidad ajustable en horas sin interrupción del servicio.
- Eficiente — tiering inteligente que optimiza el costo del almacenamiento.
- Confiable — redundancia y alta disponibilidad integradas.
- Flexible — compatible con cargas on-premise y en nube.
- Transparente — reportes claros de uso y proyección de capacidad.

9. Precio

Tarifa mensual por GB consumido según el nivel de almacenamiento (hot/warm/cold). El cliente paga solo lo que usa, con cargo mínimo según capacidad reservada.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	La infraestructura de almacenamiento on-premise puede incorporarse al contrato como OPEX (arrendamiento de equipo) en lugar de inversión de capital.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) con vigencia mínima de 12 meses. Incluye SLA de disponibilidad del almacenamiento y tiempos de respuesta ante incidentes.

13. Protección de Datos y Backup

TIPO TBM Infraestructura — Datos

DOMINIO TBM Delivery › Risk & Compliance › Disaster Recovery

SERVICIO #13 DE 23

1. Descripción

Servicio especializado en la protección de datos mediante respaldo, recuperación ante desastres (DR) y archivado de largo plazo para cumplimiento legal. Va más allá del backup operacional: incluye la estrategia completa de recuperación ante desastres, pruebas periódicas de failover y la capacidad de replicar sistemas críticos en un sitio alternativo.

2. Propuesta de Valor

Serca asegura la continuidad del negocio ante cualquier escenario de pérdida de datos o falla catastrófica, con un plan de recuperación probado, documentado y alineado a los requerimientos legales y regulatorios del cliente.

3. Segmento de Clientes

Empresas con sistemas críticos que no pueden permitirse interrupciones prolongadas; organizaciones en industrias reguladas (financiero, salud, retail) con obligaciones de retención y recuperación de datos.

4. Necesidades que Satisface

- Plan de recuperación ante desastres documentado y probado.
- Retención de datos a largo plazo para cumplimiento legal.
- Respaldo de sistemas críticos con RPO y RTO definidos y garantizados.
- Capacidad de failover a un sitio alternativo en caso de desastre.

5. Problemas que Resuelve

- Plan de DR inexistente o no probado que falla cuando más se necesita.
- Datos críticos sin respaldo offsite que quedan expuestos ante un desastre físico.
- Incumplimiento de requisitos legales de retención de información.
- Tiempos de recuperación excesivos que paralizan el negocio por días.

6. Beneficios para el Cliente

- Continuidad del negocio garantizada con RTO y RPO documentados y probados.
- Cumplimiento de requisitos legales de retención y auditoría de datos.
- Reducción del riesgo de pérdida total de datos ante ransomware o desastre.
- Tranquilidad para la dirección con un plan de contingencia validado.

7. Características

- Estrategia de respaldo 3-2-1 (3 copias, 2 medios, 1 offsite).
- Replicación de sistemas críticos a sitio DR (cloud o colocation).
- Pruebas de recuperación documentadas con periodicidad acordada.
- Archivado de datos de largo plazo para cumplimiento regulatorio.
- Tecnologías: Veeam, Acronis, Zerto, Azure Site Recovery, AWS Backup.

8. Atributos

- Robusto — múltiples capas de protección y copia de datos.
- Probado — recuperaciones validadas periódicamente, no solo asumidas.
- Regulatorio — diseñado para cumplir requisitos legales de retención.
- Completo — cubre desde el backup diario hasta el failover ante desastres.
- Documentado — plan de DR y runbooks disponibles para el cliente.

9. Precio

Tarifa mensual por TB de datos protegidos + cargo adicional por capacidad DR (sitio de replicación). Se diferencia entre datos en retención activa y datos en archivo frío (long-term retention).

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	La infraestructura DR puede configurarse completamente en nube (cloud DR), eliminando la necesidad de inversión en hardware secundario.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio con SLA de RPO y RTO garantizados. Incluye cláusula de pruebas de recuperación periódicas. Vigencia mínima 12 meses.

14. Conectividad LAN y Wireless

TIPO TBM Infraestructura — Red

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Network › LAN

SERVICIO #14 DE 23

1. Descripción

Diseño, implementación y gestión de la red local de área (LAN) cableada e inalámbrica (Wi-Fi) en las instalaciones del cliente. Incluye la segmentación por VLANs, la gestión de switches y puntos de acceso (APs), la cobertura inalámbrica corporativa y la administración centralizada de la plataforma de red.

2. Propuesta de Valor

Serca diseña y opera redes locales corporativas que dan a los usuarios una conectividad rápida, segura y sin interrupciones, en cualquier punto de las instalaciones del cliente.

3. Segmento de Clientes

Empresas con oficinas, sedes o plantas industriales que requieren conectividad interna de alta calidad; organizaciones con alta densidad de dispositivos WiFi o que migran a entornos de trabajo híbrido.

4. Necesidades que Satisface

- Red cableada e inalámbrica estable y de alto rendimiento para todos los usuarios.
- Segmentación de red para separar usuarios, servidores, invitados e IoT.
- Gestión centralizada de la infraestructura de red.
- Escalabilidad para incorporar nuevas sedes, pisos o áreas.

5. Problemas que Resuelve

- Wi-Fi lento o con zonas muertas que limitan la productividad.
- Red plana sin segmentación que expone los servidores a los usuarios.
- Switches no administrados que impiden el control de tráfico.
- Falta de visibilidad sobre qué dispositivos están conectados a la red.

6. Beneficios para el Cliente

- Experiencia de conectividad superior para todos los usuarios de la organización.
- Seguridad mejorada mediante VLANs y políticas de acceso por segmento.
- Gestión centralizada que reduce el tiempo de diagnóstico y resolución de fallas.
- Base de red sólida para implementar servicios avanzados (VoIP, videovigilancia, IoT).

7. Características

- Diseño de topología LAN con segmentación por VLANs.
- Implementación y gestión de redes Wi-Fi corporativas (Ubiquiti UniFi, Cisco Meraki, MikroTik).
- Administración de switches capa 2 y capa 3.
- Control de acceso a la red (NAC) y gestión de invitados.
- Panel de administración centralizado con visibilidad de todos los dispositivos conectados.

8. Atributos

- Rápida — infraestructura dimensionada para el ancho de banda requerido.

- Segura — segmentación y control de acceso incorporados.
- Estable — diseño con redundancia en puntos críticos.
- Administrable — gestión centralizada con visibilidad completa.
- Escalable — fácil incorporación de nuevos dispositivos y zonas.

9. Precio

Precio por proyecto de implementación según número de puntos de red (puertos) y APs. Post-implementación: tarifa mensual de administración por puerto activo o por usuario conectado.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Implementación: 50% al inicio, 50% a la entrega con recepción conforme. Administración: mensual vencido.	Equipos activos (switches, APs) pueden ofrecerse en modalidad de arrendamiento para eliminar el CAPEX inicial.

12. Tipo de Contrato

Contrato de Proyecto para la implementación + Contrato de servicio gestionado (MSA) para la administración continua. Vigencia del servicio: 12 meses mínimo.

15. Conectividad WAN y SD-WAN

TIPO TBM Infraestructura — Red

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Network › WAN

SERVICIO #15 DE 23

1. Descripción

Gestión de la red de área amplia (WAN) que interconecta las sedes del cliente con sus centros de datos y plataformas cloud. Incluye la implementación y operación de soluciones SD-WAN que optimizan el enrutamiento del tráfico de forma inteligente, mejoran el rendimiento de aplicaciones críticas y reducen la dependencia de enlaces MPLS costosos.

2. Propuesta de Valor

Serca conecta las sedes del cliente de forma inteligente y resiliente, optimizando el uso de los enlaces disponibles y garantizando que las aplicaciones críticas siempre tengan el ancho de banda y la prioridad que necesitan.

3. Segmento de Clientes

Empresas con múltiples sucursales o sedes que necesitan conectividad confiable entre ubicaciones; organizaciones que utilizan aplicaciones cloud (Microsoft 365, ERP SaaS) desde múltiples puntos.

4. Necesidades que Satisface

- Conexión confiable y de alto rendimiento entre sedes y la nube.
- Priorización del tráfico de aplicaciones críticas sobre el tráfico general.
- Reducción del costo de los enlaces WAN tradicionales (MPLS).
- Visibilidad centralizada del estado y rendimiento de todos los enlaces.

5. Problemas que Resuelve

- Caídas de conectividad entre sedes que paralizan la operación.
- Aplicaciones cloud lentas por saturación del enlace WAN.
- Costos elevados de enlaces MPLS sin posibilidad de optimización.
- Falta de visibilidad sobre la calidad y uso de los enlaces contratados.

6. Beneficios para el Cliente

- Alta disponibilidad mediante múltiples enlaces con failover automático.
- Mejor rendimiento de aplicaciones cloud con priorización de tráfico.
- Reducción de costos WAN mediante SD-WAN con enlaces de internet empresarial.
- Panel unificado de monitoreo de todos los enlaces y sedes.

7. Características

- Gestión de routers WAN (Fortigate, Cisco, MikroTik).
- Implementación de SD-WAN con balanceo y failover automático.
- Optimización de rutas para tráfico Microsoft 365, SaaS y cloud.
- VPNs site-to-site cifradas entre sedes.
- Reportes de calidad de enlace: latencia, jitter, pérdida de paquetes.

8. Atributos

- Resiliente — failover automático ante falla de un enlace.
- Inteligente — enrutamiento dinámico según la calidad del enlace.
- Eficiente — uso óptimo del ancho de banda disponible.
- Seguro — tráfico cifrado entre todas las ubicaciones.
- Visible — monitoreo centralizado de la salud de la WAN.

9. Precio

Tarifa mensual por sede o enlace gestionado. Se complementa con el costo de los enlaces de telecomunicaciones contratados con el carrier (facturado directamente al cliente o a través de Serca).

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	Los equipos WAN/SD-WAN pueden ofrecerse en modalidad OPEX (como servicio), eliminando la inversión inicial en hardware.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) con vigencia de 12 a 24 meses. Incluye ANS de disponibilidad de los enlaces y tiempo de respuesta ante caídas de conectividad.

16. Servicios de Red Perimetral y Entrega

TIPO TBM Infraestructura — Red

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Network › Network Management

SERVICIO #16 DE 23

1. Descripción

Gestión de los servicios de borde de red que protegen y optimizan la entrega de aplicaciones hacia internet: balanceo de carga, gestión de certificados SSL/TLS, protección perimetral básica (WAF, IPS), publicación segura de aplicaciones y gestión de DNS y direcciones IP públicas.

2. Propuesta de Valor

Serca asegura que las aplicaciones del cliente sean accesibles de forma rápida y segura desde internet, protegiendo el perímetro digital y garantizando la disponibilidad de los servicios publicados.

3. Segmento de Clientes

Organizaciones que publican aplicaciones o servicios hacia internet (portales web, APIs, correo, VPN); empresas con múltiples aplicaciones que requieren publicación segura y balanceo de carga.

4. Necesidades que Satisface

- Publicación segura de aplicaciones hacia internet con certificados SSL válidos.
- Protección perimetral contra ataques web (DDoS, inyección, etc.).
- Distribución de carga entre servidores para alta disponibilidad.
- Gestión centralizada de los servicios DNS y direcciones IP públicas.

5. Problemas que Resuelve

- Aplicaciones expuestas sin protección adecuada en el perímetro.
- Certificados SSL vencidos que generan alertas de seguridad para los usuarios.
- Caídas de servicio por falta de balanceo entre servidores.
- Gestión manual y desorganizada de DNS y certificados.

6. Beneficios para el Cliente

- Aplicaciones siempre disponibles y protegidas en el borde de la red.
- Certificados SSL gestionados proactivamente, sin vencimientos inesperados.
- Mejor rendimiento y disponibilidad mediante balanceo de carga inteligente.
- Reducción de la superficie de ataque mediante protección perimetral.

7. Características

- Gestión de firewall perimetral (Fortigate, pfSense, Cloudflare).
- Publicación y balanceo de aplicaciones web.
- Gestión de certificados SSL/TLS (renovación automatizada, Let's Encrypt).
- Protección básica contra ataques DDoS y web (WAF).
- Administración de DNS corporativo y registros de IP pública.

8. Atributos

- Seguro — múltiples capas de protección en el perímetro.
- Disponible — alta disponibilidad de los servicios publicados.

- Proactivo — renovación de certificados antes de su vencimiento.
- Organizado — gestión centralizada de todos los servicios de borde.
- Eficiente — optimización de la entrega de aplicaciones hacia el usuario final.

9. Precio

Tarifa mensual por aplicación o servicio publicado (VIP). Se puede complementar con tarifa base de gestión del firewall perimetral y cargo adicional por volumen de tráfico gestionado.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	Los servicios de nube de CDN y protección DDoS (Cloudflare) pueden contratarse a través de Serca, unificando facturación.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio gestionado (MSA) anual. Incluye ANS de disponibilidad de los servicios publicados y tiempo de respuesta ante incidentes de seguridad perimetral.

17. Gestión del Puesto de Trabajo (PC/Laptop)

TIPO TBM Espacio de Trabajo —
Cómputo de Cliente

DOMINIO TBM End-User › End User
› Workspace

SERVICIO #17 DE 23

1. Descripción

Servicio de gestión integral de los dispositivos de trabajo de los colaboradores: laptops, PCs y equipos móviles. Cubre el aprovisionamiento con imagen corporativa, la gestión de seguridad de endpoint (antivirus, EDR), el despliegue de actualizaciones y parches, y la gestión del ciclo de vida desde la compra hasta la baja del equipo.

2. Propuesta de Valor

Serca garantiza que cada colaborador tenga un equipo listo, seguro y actualizado desde el primer día, y que durante toda su vida útil opere en óptimas condiciones con el menor tiempo de inactividad posible.

3. Segmento de Clientes

Empresas con una flota de dispositivos de usuario final (50+ equipos) que requieren estandarización, seguridad y gestión centralizada del parque tecnológico.

4. Necesidades que Satisface

- Equipos listos para uso inmediato con imagen corporativa estandarizada.
- Seguridad de endpoint contra malware, ransomware y amenazas avanzadas.
- Actualización y parcheo centralizado de sistemas operativos y aplicaciones.
- Control del ciclo de vida y planificación de renovación del parque.

5. Problemas que Resuelve

- Equipos con diferentes configuraciones que complican el soporte.
- Vulnerabilidades por equipos sin parches de seguridad aplicados.
- Tiempo excesivo en configurar nuevos equipos manualmente.
- Equipos obsoletos que generan incidentes frecuentes y frenan la productividad.

6. Beneficios para el Cliente

- Onboarding tecnológico en horas, no días: equipo listo desde el primer día.
- Reducción de incidentes de seguridad con endpoint protection activo.
- Menor tiempo dedicado por el equipo TI a tareas manuales repetitivas.
- Visibilidad del estado de seguridad y actualización de toda la flota.

7. Características

- Gestión centralizada con Microsoft Intune, ESET, Kaspersky o Sophos.
- Despliegue de imagen corporativa estandarizada (imaging/autopilot).
- Gestión de parches de seguridad y actualizaciones de SO.
- Monitoreo de salud y seguridad de cada dispositivo.
- Gestión del ciclo de vida: compra, configuración, soporte y baja.

8. Atributos

- Estandarizado — todos los equipos con la misma imagen y configuración base.
- Seguro — protección de endpoint activa y actualizada en todos los dispositivos.
- Centralizado — gestión unificada de toda la flota desde una consola.
- Proactivo — parches y actualizaciones desplegados antes de que sean una vulnerabilidad.
- Escalable — gestión de flotas pequeñas a miles de dispositivos.

9. Precio

Tarifa mensual por dispositivo gestionado (Device as a Service modelo DaaS). Incluye gestión, soporte y security. La adquisición del hardware puede incluirse en la tarifa mensual en modelo DaaS o mantenerse como CAPEX separado.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	Modelo Device as a Service (DaaS) que convierte la compra de equipos en un fee mensual incluyendo hardware, gestión y renovación. Leasing de equipos a través de entidades financieras especializadas.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) de 24 a 36 meses en modelo DaaS. Contrato de servicio anual en modelo de gestión sin hardware. Incluye ANS de tiempo de aprovisionamiento de nuevos equipos.

18. Virtualización de Escritorios (VDI)

TIPO TBM Espacio de Trabajo —
Cómputo de Cliente

DOMINIO TBM End-User › End User
› Workspace

SERVICIO #18 DE 23

1. Descripción

Servicio de escritorios y aplicaciones virtualizados que permite a los colaboradores acceder a su entorno de trabajo completo desde cualquier dispositivo y ubicación, con la misma experiencia que tendrían en una laptop corporativa. Ideal para trabajo remoto, call centers, personal que comparte estaciones de trabajo o escenarios de alta seguridad de datos.

2. Propuesta de Valor

Serca provee a los colaboradores un escritorio corporativo siempre disponible, seguro y consistente en cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, reduciendo costos de hardware y eliminando la fuga de datos.

3. Segmento de Clientes

Empresas con alto porcentaje de trabajo remoto o híbrido; call centers y centros de operación con múltiples turnos; organizaciones en industrias reguladas donde los datos no pueden residir en el dispositivo local.

4. Necesidades que Satisface

- Trabajo remoto seguro sin comprometer los datos corporativos.
- Reducción del costo de hardware en perfiles de usuario con necesidades estándar.
- Acceso al entorno de trabajo desde múltiples dispositivos y ubicaciones.
- Gestión centralizada del desktop corporativo.

5. Problemas que Resuelve

- Datos corporativos en laptops personales que se pierden o roban.
- Dificultad para dar acceso remoto seguro a contratistas o personal externo.
- Costo elevado de renovación de hardware para perfiles de usuario estándar.
- Inconsistencia en el entorno de trabajo entre usuarios.

6. Beneficios para el Cliente

- Cero datos en el dispositivo local: seguridad ante pérdida o robo.
- Acceso al escritorio corporativo desde cualquier dispositivo (BYOD).
- Reducción de costos de hardware mediante thin clients o reutilización de equipos.
- Continuidad ante desastres: escritorios accesibles desde cualquier lugar.

7. Características

- Implementación y gestión de VDI con VMware vSphere, Azure Virtual Desktop o Citrix.
- Escritorios persistentes y no persistentes según el perfil de usuario.
- Acceso seguro mediante MFA y conexión cifrada.
- Gestión centralizada de imágenes, aplicaciones y perfiles de usuario.
- Monitoreo de rendimiento y experiencia de usuario (UEM).

8. Atributos

- Seguro — datos centralizados, nunca en el dispositivo del usuario.
- Flexible — acceso desde cualquier dispositivo y ubicación.
- Eficiente — recursos de cómputo compartidos optimizan la inversión.
- Consistente — misma experiencia de escritorio para todos los usuarios.
- Administrable — gestión centralizada de todos los escritorios.

9. Precio

Tarifa mensual por usuario concurrente o por usuario asignado (según el modelo de uso). Incluye los recursos de cómputo subyacentes. Para soluciones cloud (Azure AVD), el costo varía según el consumo.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	Solución cloud (Azure AVD, Windows 365) totalmente OPEX sin inversión inicial en infraestructura. Créditos de plataforma Microsoft disponibles para nuevas implementaciones.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) con vigencia de 12 meses mínimo. Incluye ANS de disponibilidad del servicio de escritorios virtuales y tiempo de respuesta ante incidentes.

19. Suites de Productividad (M365 / Google Workspace)

TIPO TBM Espacio de Trabajo —
Comunicación y Colaboración

DOMINIO TBM Application ›
Application › Licensing

SERVICIO #19 DE 23

1. Descripción

Gestión integral de las suites de productividad en la nube que los colaboradores usan en su trabajo diario: Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint) y Google Workspace (Gmail, Docs, Drive, Meet, Calendar). Incluye licenciamiento, configuración, administración de plataforma, seguridad, migración y soporte al usuario.

2. Propuesta de Valor

Serca gestiona las plataformas de productividad de extremo a extremo, para que el cliente tenga siempre las licencias correctas, la configuración óptima de seguridad y sus colaboradores puedan trabajar sin fricciones desde cualquier lugar.

3. Segmento de Clientes

Toda organización que utilice Microsoft 365 o Google Workspace como plataforma principal de trabajo; empresas que necesitan optimizar sus licencias o migrar de plataforma.

4. Necesidades que Satisface

- Licencias correctamente dimensionadas para cada perfil de usuario.
- Configuración de seguridad adecuada (MFA, políticas de correo, DLP).
- Migración ordenada de datos y buzones entre plataformas.
- Soporte al usuario para el uso correcto de las herramientas.

5. Problemas que Resuelve

- Licencias sobredimensionadas que generan gasto innecesario.
- Plataformas sin configuración de seguridad adecuada que exponen datos.
- Usuarios que no aprovechan las herramientas disponibles en su suscripción.
- Falta de visibilidad sobre el uso real de las licencias contratadas.

6. Beneficios para el Cliente

- Optimización del costo de licencias según el uso real de cada perfil.
- Seguridad de la plataforma configurada y monitoreada por expertos.
- Mayor adopción y productividad de los usuarios con capacitación incluida.
- Facturación unificada y simplificada a través de Serca como CSP.

7. Características

- Administración de Microsoft 365 (Tenant) y Google Workspace (Admin Console).
- Gestión del ciclo de vida de licencias: compra, asignación, baja y optimización.
- Configuración de seguridad: MFA, políticas de acceso condicional, DLP.
- Migraciones entre plataformas (de Google a M365 y viceversa).
- Soporte al usuario y capacitación en el uso de las herramientas.

8. Atributos

- Optimizado — licencias justas para cada usuario sin desperdicio.
- Seguro — configuración hardened de la plataforma desde el inicio.
- Experto — equipo certificado en Microsoft y Google.
- Simplificado — facturación y gestión unificada a través de Serca.
- Productivo — usuarios que aprovechan al máximo las herramientas disponibles.

9. Precio

Costo mensual por licencia según el plan seleccionado (M365 Business/Enterprise, Google Workspace Business/Enterprise). Serca actúa como CSP (Cloud Solution Provider) de Microsoft y Google, pudiendo ofrecer precios optimizados. Sobre el costo de licencia se agrega una tarifa de administración.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido. Facturación unificada de licencias + administración en un solo cargo.	Licencias anuales prepagadas pueden ofrecer descuentos de hasta 15-20% respecto al pago mensual. Serca puede absorber el pago anual y cobrar mensualmente al cliente.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio con renovación anual automática. Incluye términos de CSP de Microsoft/Google. ANS de tiempo de respuesta para incidentes de plataforma y solicitudes de gestión.

20. Voz y Videoconferencia (UCaaS)

TIPO TBM Espacio de Trabajo —
Comunicación y Colaboración

DOMINIO TBM Infraestructura ›
Network › Voice & Collaboration

SERVICIO #20 DE 23

1. Descripción

Servicio de comunicaciones unificadas que integra telefonía IP (VoIP), videoconferencia, mensajería instantánea y colaboración en una sola plataforma. Incluye la implementación y gestión de centrales telefónicas virtuales (PBX/FreePBX), la integración con Microsoft Teams o Google Meet, y la instalación de equipamiento en salas de reunión.

2. Propuesta de Valor

Serca integra voz, video y mensajería en una sola experiencia de comunicación, eliminando la complejidad de gestionar múltiples sistemas y reduciendo el costo de la telefonía tradicional.

3. Segmento de Clientes

Empresas que buscan modernizar su telefonía con VoIP; organizaciones con trabajo híbrido que necesitan una experiencia de colaboración unificada entre oficina y remoto; call centers internos.

4. Necesidades que Satisface

- Sistema de telefonía IP moderno que reemplace la central analógica.
- Integración de videollamadas y mensajería en las herramientas de trabajo diario.
- Salas de reunión equipadas con tecnología de videoconferencia de calidad.
- Reducción del costo de las comunicaciones telefónicas.

5. Problemas que Resuelve

- Centrales telefónicas analógicas costosas de mantener y difíciles de escalar.
- Fragmentación de herramientas: email, chat, teléfono y video en plataformas separadas.
- Salas de reunión sin tecnología adecuada que dificultan la colaboración híbrida.
- Altas facturas telefónicas por llamadas nacionales e internacionales.

6. Beneficios para el Cliente

- Reducción significativa del costo de telefonía al migrar a VoIP.
- Una sola plataforma para todas las comunicaciones del equipo.
- Salas de reunión habilitadas para colaboración híbrida de alta calidad.
- Escalabilidad: agregar o quitar extensiones sin intervención física.

7. Características

- Implementación y gestión de VoIP con FreePBX/Asterisk o 3CX.
- Integración con Microsoft Teams (operador de telefonía).
- Troncales SIP para llamadas nacionales e internacionales.
- Configuración y soporte de salas de videoconferencia.
- Gestión de extensiones, IVR, colas de llamadas y grabación.

8. Atributos

- Integrado — voz, video y mensajería en una sola plataforma.

- Económico — reducción del costo de telefonía vs. soluciones tradicionales.
- Escalable — extensiones y usuarios agregados en minutos.
- Profesional — calidad de voz y video adecuada para reuniones de negocio.
- Gestionado — operación y soporte del sistema a cargo de Serca.

9. Precio

Tarifa mensual por usuario/extensión activa. Se complementa con el costo de los troncales SIP (por minuto o por canal contratado). Las salas de videoconferencia se implementan como proyecto con costo por sala.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido. Costo de equipamiento de sala: pago al momento de la instalación o incluido en cuotas dentro del contrato de servicio.	El equipamiento de videoconferencia (pantallas, cámaras, sistemas de audio) puede financiarse vía leasing de hardware o incluirse en el costo mensual del servicio.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) con vigencia de 12 a 24 meses. Incluye ANS de disponibilidad del sistema de telefonía y tiempo de respuesta ante fallas que afecten la operación.

21. Servicios de Datos, BI y Analítica

TIPO TBM Entrega — Datos

DOMINIO TBM Application › Data ›
Data Operations

SERVICIO #21 DE 23

1. Descripción

Servicio de transformación de datos en información accionable para la toma de decisiones. Abarca la construcción de pipelines de datos (ETL/ELT), el modelado de un almacén de datos centralizado (data warehouse), el diseño y publicación de tableros interactivos (Power BI, Grafana) y la capacitación de usuarios de negocio para el consumo autónomo de información.

2. Propuesta de Valor

Serca convierte los datos dispersos de la organización en información clara, confiable y accesible para todos los niveles de decisión, reduciendo el tiempo que toma obtener una respuesta y mejorando la calidad de las decisiones del negocio.

3. Segmento de Clientes

Empresas que toman decisiones con datos pero aún dependen de reportes manuales en Excel; organizaciones con múltiples fuentes de datos (ERP, CRM, contabilidad) sin integración; equipos de negocio que necesitan visibilidad de sus KPIs en tiempo real.

4. Necesidades que Satisface

- Información confiable y actualizada para la toma de decisiones ejecutivas.
- Integración de datos de múltiples sistemas en una fuente única de verdad.
- Tableros interactivos accesibles para el área de negocio (no solo TI).
- Automatización de reportes manuales que consumen tiempo del equipo.

5. Problemas que Resuelve

- Reportes contradictorios porque cada área trabaja con sus propios datos.
- Decisiones basadas en datos obsoletos por procesos manuales de consolidación.
- Tiempo excesivo del equipo financiero o comercial generando informes en Excel.
- Imposibilidad de monitorear KPIs operativos en tiempo real.

6. Beneficios para el Cliente

- Reducción drástica del tiempo para obtener reportes: de días a segundos.
- Una única fuente de verdad que elimina discrepancias entre áreas.
- Autonomía del negocio para explorar datos sin depender del equipo TI.
- Mejor calidad de las decisiones al basar en datos actualizados y confiables.

7. Características

- Construcción de pipelines ETL/ELT automatizados desde múltiples fuentes.
- Modelado de data warehouse con Power BI, PostgreSQL, SQL Server.
- Diseño y publicación de dashboards ejecutivos e interactivos.
- Reportes periódicos automatizados por correo.
- Capacitación al usuario de negocio para consumo autónomo de datos.

8. Atributos

- Confiable — datos validados y consistentes en todas las fuentes.
- Ágil — tableros actualizados automáticamente según la frecuencia definida.
- Accesible — diseñados para usuarios de negocio, no solo analistas técnicos.
- Escalable — arquitectura que crece con el volumen de datos de la empresa.
- Accionable — información presentada en forma que facilita la decisión.

9. Precio

Modelo mixto: tarifa mensual por usuario de visualización (Power BI u otro) + costo variable por volumen de datos procesados o almacenados en el data warehouse. Los proyectos de implementación inicial se cotizan separadamente.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Proyecto inicial: 50% al inicio, 50% a la puesta en producción. Servicio mensual: facturación vencida.	Licencias de Power BI Premium pueden contratarse a través de Serca como CSP. La implementación inicial puede incluirse en el contrato de servicio y amortizarse en cuotas mensuales.

12. Tipo de Contrato

Contrato de Proyecto para la implementación inicial + Contrato de servicio (MSA) para la operación, soporte y evolución de los tableros. Vigencia del servicio: 12 meses mínimo.

22. Gestión de Proyectos, PMO y Service Management TI

TIPO TBM Entrega — Estrategia y Planificación

DOMINIO TBM Delivery › Tech Portfolio & Project Management

SERVICIO #22 DE 23

1. Descripción

Servicio que combina la gestión estructurada de proyectos TI (PMO) con la operación de los procesos de gestión de servicios (ITSM bajo ITIL): gestión de cambios, incidentes, problemas y el catálogo de servicios. Asegura que cada iniciativa tecnológica se entregue con éxito y que los servicios TI se operen con procesos formales y medibles.

2. Propuesta de Valor

Serca actúa como el director de orquesta de la TI del cliente: asegura que los proyectos lleguen a tiempo y en presupuesto, y que la operación diaria de servicios esté regulada por procesos formales que reducen el caos y mejoran la experiencia de los usuarios.

3. Segmento de Clientes

Empresas con múltiples iniciativas tecnológicas simultáneas que necesitan orden y priorización; organizaciones que buscan profesionalizar la gestión de sus servicios TI mediante ITIL.

4. Necesidades que Satisface

- Visibilidad del estado, salud y riesgos de todos los proyectos TI activos.
- Procesos formales de gestión de cambios para evitar interrupciones no planificadas.
- Seguimiento de KPIs de entrega: tiempo, costo y calidad.
- Catálogo de servicios TI documentado con SLAs definidos.

5. Problemas que Resuelve

- Proyectos que se extienden en tiempo y costo sin visibilidad clara del problema.
- Cambios implementados sin control que causan incidentes en producción.
- Recursos TI asignados informalmente, sin priorización del portafolio.
- Ausencia de métricas que permitan evaluar el desempeño del área TI.

6. Beneficios para el Cliente

- Control total del portafolio de proyectos TI con alertas tempranas de desvíos.
- Reducción de incidentes causados por cambios no controlados.
- Priorización objetiva del backlog TI alineada a los objetivos del negocio.
- KPIs del área TI visibles para la dirección de la empresa.

7. Características

- Gestión de portafolio de proyectos con Jira, ClickUp o MS Project.
- Implementación de procesos ITIL: cambios, incidentes, problemas y configuración.
- Catálogo de servicios TI con SLAs documentados y medidos.
- Informes mensuales de desempeño del área TI.
- Gestión de la demanda: priorización y planificación del backlog TI.

8. Atributos

- Estructurado — procesos formales bajo ITIL para cada tipo de evento.
- Visible — dashboards del portafolio de proyectos accesibles para la dirección.
- Medible — KPIs definidos para cada proceso y proyecto.
- Ordenado — priorización objetiva del backlog según valor para el negocio.
- Profesional — gestión TI de clase mundial adaptada al tamaño del cliente.

9. Precio

Tarifa mensual fija por recursos PMO/Service Management asignados (horas de un Project Manager o Service Delivery Manager). Alternativamente, costo por proyecto según la carga de trabajo estimada.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Mensual vencido, facturación electrónica.	No aplica financiamiento específico; el servicio es 100% OPEX.

12. Tipo de Contrato

Contrato de servicio (MSA) con vigencia mínima de 12 meses. Puede iniciarse con un proyecto de diagnóstico y diseño de procesos (Contrato de Proyecto) previo al servicio gestionado continuo.

23. Videovigilancia y CCTV Corporativo

TIPO TBM Infraestructura —
Dispositivos Inteligentes / IoT

DOMINIO TBM End-User › Smart
Devices › Intelligent Devices

SERVICIO #23 DE 23

1. Descripción

Diseño, instalación y operación de sistemas de videovigilancia IP corporativa: cámaras, grabadoras NVR, plataforma centralizada de monitoreo e integración con control de accesos. Cubre instalaciones de oficinas, bodegas, plantas industriales y sedes remotas, con retención de grabaciones según normativa legal y analítica de video básica.

2. Propuesta de Valor

Serca provee seguridad física a las instalaciones del cliente mediante un sistema de videovigilancia profesional, gestionado y documentado, que disuade incidentes, respalda investigaciones y cumple con los requisitos legales de retención de imágenes.

3. Segmento de Clientes

Empresas con instalaciones físicas que requieren seguridad perimetral y control de accesos (oficinas, bodegas, plantas industriales); organizaciones sujetas a requisitos legales de retención de grabaciones.

4. Necesidades que Satisface

- Cobertura de videovigilancia en todas las zonas críticas de las instalaciones.
- Retención de grabaciones según la normativa legal aplicable.
- Integración del CCTV con el sistema de control de accesos.
- Acceso remoto a las cámaras para supervisión desde cualquier lugar.

5. Problemas que Resuelve

- Zonas ciegas en las instalaciones que no quedan registradas ante un incidente.
- Grabadoras con espacio insuficiente que sobreescriben imágenes antes del plazo legal.
- Sistemas de cámaras analógicas obsoletas con baja resolución.
- Falta de acceso remoto que obliga a revisar grabaciones físicamente en sitio.

6. Beneficios para el Cliente

- Disuasión de incidentes mediante presencia visible de cámaras.
- Respaldo de investigaciones con grabaciones de alta calidad disponibles.
- Cumplimiento legal de retención de imágenes sin gestión manual.
- Supervisión remota de las instalaciones desde cualquier dispositivo.

7. Características

- Cámaras IP de alta resolución (Dahua, Hikvision, Ubiquiti UniFi Protect).
- Grabadoras NVR con almacenamiento calculado según retención requerida.
- Plataforma centralizada de monitoreo y gestión de grabaciones.
- Integración con control de accesos y alarmas.
- Acceso remoto seguro para revisión de cámaras y grabaciones.

8. Atributos

- Profesional — equipamiento de grado corporativo con soporte del fabricante.
- Confiable — sistemas con respaldo de energía y almacenamiento redundante.
- Integrado — conectado con control de accesos para visión completa de seguridad.
- Escalable — fácil incorporación de nuevas cámaras y sedes.
- Cumplidor — diseñado para respetar los plazos de retención legal de grabaciones.

9. Precio

Costo de implementación según número de cámaras, tipo de cámara (interior/exterior/PTZ) y extensión del cableado. Post-instalación: tarifa mensual de mantenimiento y monitoreo por cámara o por sede, más cargo mensual de almacenamiento según los días de retención requeridos.

10. Formas de Pago	11. Formas de Financiamiento
Implementación: 50% al inicio, 50% a la recepción conforme. Mantenimiento y almacenamiento: mensual vencido.	Los equipos (cámaras, NVR) pueden ofrecerse en modalidad de arrendamiento o incluirse en el contrato de servicio mensual para eliminar el CAPEX inicial.

12. Tipo de Contrato

Contrato de Proyecto para la implementación + Contrato de servicio de mantenimiento y monitoreo (MSA) con vigencia mínima de 12 meses. Incluye garantía de equipos y respuesta ante fallas técnicas.