

## Quiénes somos

Cards Engineering España, es la filial española de Casolute GmbH con sede en Colonia (Alemania). Forma parte de una empresa multinacional con sedes en USA, Alemania, Holanda, Bélgica, y España.

Cards Engineering España, realiza consultoría y proyectos end-to-end llave en mano, abarcando desde la infraestructura hardware de IT necesaria hasta el software de usuario final, especializandonos en soluciones integrales de IT y optimización de procesos internos de negocio. El objetivo capital de nuestra consultoría es reducir los costes de las compañías mejorando los procesos de producción de las mismas y los sistemas informáticos donde se encuentran alojadas las aplicaciones de negocio.

## Servicios Profesionales

El departamento de servicios profesionales de TI está formado por un equipo profesional de consultores de sistemas, ingenieros de sistemas y técnicos de soporte que proporcionan servicios de consultoría, asesoramiento preventivo, instalación y configuración de sistemas y aplicaciones y soporte de las arquitecturas y tecnologías implantadas o existentes en nuestros clientes. Nuestros servicios son entregados pasando por las distintas fases de los proyectos, en los ámbitos de la consultoría, el análisis de preventa, la fase de implantación y la fase de post-producción o post-venta.

### Consultoría

Los servicios de consultoría son los servicios tradicionales de estudio y documentación de nuevos proyectos o ampliación de proyectos existentes, donde:

- se evalúan las necesidades del cliente
- se evalúan los requerimientos del proyecto
- se analizan los datos
- se elabora la documentación de consultoría (entregable al cliente)
- se proponen las adquisiciones de hardware, software y servicios de implementación, formación, y soporte necesarios

### Asesoramiento preventa

El asesoramiento preventa (o consultoría de preventa) es un servicio de análisis de los requerimientos de los clientes en proyectos específicos, en los que se detectan las necesidades, limitaciones y requerimientos que serán la base de estudio para el diseño más apropiado para la solución que se lleva a cabo por nuestro equipo de consultores de sistemas certificados en soluciones hardware y software.

El diseño de la solución se realiza contando con los elementos hardware, software del mercado, con probada y consolidada eficacia.

### Implementación de proyectos

Todos nuestros proyectos son “llave en mano”, diseñados, controlados y revisados por nuestros consultores, guiados por una gestión de proyecto e implementados por nuestros ingenieros de sistemas más adecuados acordes con los requerimientos del proyecto.

Todos nuestros proyectos son revisados a su finalización y se entregan con la “garantía” post venta (soporte post-venta garantizado por 3 meses).

### Servicios post-venta

En cards entendemos que los centros de proceso de datos y las infraestructuras de IT requieren un cuidado especial, sobretodo después de su implantación.

### Contratos de soporte y contratos de servicios

Los contratos de soporte están orientados a dar respuesta a aquellos clientes que requieren **tareas de administración y soporte reactivas** sobre sistemas o plataformas concretas. Con asistencia remota y/o presencial, se trata de acciones relacionadas con incidencias ocurridas en los sistemas.

Los contratos de servicios están orientados a dar respuesta a aquellos clientes que requieren **de una bolsa de horas** para realizar acciones planificadas sobre sistemas y/o aplicaciones. Con la posibilidad de realizar acciones remotas y/o presenciales.

Los dos tipos de contrato actualmente sólo se pueden contratar con la modalidad de servicio en 8 x 5.

### Centro de Soporte (CDS) – Remote Manged Services

El centro de soporte de cards está diseñado para dar respuesta a la demanda de **servicios gestionados de administración y soporte preventivos y/o reactivos remotos de sistemas (remote managed services)**. Principalmente está orientado a proporcionar servicios preventivos y reactivos a los sistemas con sus aplicaciones, donde cada plataforma es controlada, monitorizada y administrada de forma remota.



### Gestión de servicios del CDS

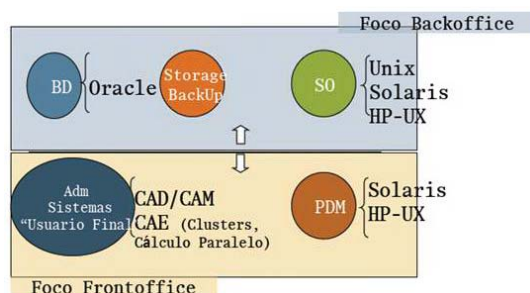
- Sistema de gestión de indicadores (KPI's)
- Gestión de inventario de los servicios administrados
- Documentación de operaciones y procesos de los servicios administrados
- Gestión de cambios de los servicios administrados

### Características del servicio

- Repositorio unificado de documentación
- Checklist de tareas para cada entorno
- Gestión centralizada de tareas
- Control de cambios
- Gestión de incidencias
- Disponibilidad y nivel de servicio
- Interlocutor único (gestor de servicio)
- Línea de comunicación única (línea 902)
- Cobertura en función de necesidades (8x5, 12x5, 12x5+G)

### Servicios gestionados de administración y gestión de infraestructuras (on-site managed services)

Los servicios gestionados de administración y gestión de infraestructuras es un servicio orientado al servicios especializado directamente proporcionado en casa del cliente (on-site services).



Para ello es necesario una pequeña "fase de implementación" del servicio.

### Fases de Implementación de los servicios gestionados

- Definición el equipo mínimo de trabajo, que pueda cubrir todos los servicios de administración de la parte de FRONT OFFICE Y BACKOFFICE.
- Sistema de gestión de indicadores (KPI's):
  - Definir los indicadores de niveles de servicios apropiados para apoyar a la toma de decisiones
  - Automatizar el "reporting" de dichos indicadores.
  - Gestión de inventario de toda la infraestructura IT
  - Documentación de operaciones y procesos
  - Gestión de cambios
  - Procesos de creación de nuevos servicios
  - Consolidación del sistema de "reporting" basado en KPI's para los distintos niveles de la compañía.

### Beneficios

- Adopción de estándares globales para la explotación de nuevos servicios
- Mejorar los procesos de gestión y explotación de la plataforma, acercándolos a las mejores practicas propuestas por ITIL e ISO 20000.

- Reducción de los costes de explotación sobre la base de una mejor adecuación, en términos de tamaño y optimización de los servicios.
- Incrementar la fiabilidad en la toma de decisiones y proveer de mayor flexibilidad y transparencia al sistema.

### Características del servicio

- Repositorio unificado de documentación
- Gestión del Inventario
- Checklist de tareas para cada entorno
- Gestión centralizada de tareas
- Control de cambios
- Gestión de incidencias
- Disponibilidad y nivel de servicio
- Interlocutor único (gestor de servicio)
- Cobertura en función de necesidades (8x5, 12x5, 7x24)

### KPI's

- Indicadores principales del nivel de servicio
- Obtenidos mediante diferentes métodos en función de la naturaleza de cada parámetro:
  - SNMP
  - Scripts
  - Aplicaciones comerciales
- KPIs específicos para cada entorno:
  - Backup
  - Storage
  - BBDD
  - Cálculo (CAE)
  - Sistema Operativo
  - PDM, CAD, ERP

### Partnering

#### Preferred Partner



**Cards Engineering España S.L.**  
 Chile 10, Oficina 231.  
 Las Matas  
 28290 Madrid  
 T:+34-91 630 32 74  
 F:+34-91 630 33 21

**Cards Engineering España S.L.**  
 Fructuós Gelabert 2-4, 3º 8ª.  
 Sant Joan Despí  
 08970 Barcelona  
 T:+34-93 477 33 89  
 F: +34-93 373 75 12

**Cards Engineering España S.L.**  
 Avda. Cortés Valencias, 39, 1a.  
 planta, Of. 23  
 46105 Valencia  
 T:+34- 96 119 96 05  
 F:+34- 96 119 96 01