



# LA NUEVA ERA DE LOS SERVICIOS EN LAS CIUDADES

**Por: Equipo de Soluciones y Servicios Motorola Solutions LACR**

La tecnología evoluciona a pasos agigantados y a un ritmo tan vertiginoso que hace que cada vez sea más difícil para las empresas y organizaciones seguir este ritmo sin tener que invertir grandes sumas de dinero para adoptar, mantener, administrar y operar estas tecnologías. Los servicios administrados son una respuesta a esta realidad, en la cual los proveedores ponen a disposición de sus clientes todos los recursos, plataformas, experiencia y procesos que permiten a los clientes descansar en un contrato de servicios administrados para la mantención, administración y operación de la tecnología y así poder enfocarse en su misión, sin que la tecnología se transforme en una traba para ello.

Los servicios administrados se pueden incorporar también dentro de diferentes modelos de negocios de manera de no solo satisfacer las necesidades operativas y tecnológicas de los clientes sino también las necesidades del negocio.

## **1. Para un líder de tecnología en una entidad de Seguridad Pública, ¿qué ofrecen los servicios administrados?**

- a. La protección de los activos en las organizaciones ha creado la necesidad de ofrecer Servicios Administrados. Los proveedores de esto, permiten a las organizaciones enfocarse en su misión principal, al tiempo que cuidan los sistemas o redes de la entidad.
- b. Estos suplen monitoreo y administración de dispositivos o sistemas de red de comunicación. Entre los servicios más comunes se incluyen la administración de red, hardware y software, análisis de vulnerabilidades, soluciones contra códigos maliciosos, auditoría, mantenimiento y soporte de equipos, cumplimiento de normativas entre otros. Mediante



**MOTOROLA SOLUTIONS**

este modelo, los proveedores asumen la responsabilidad de la red y otros recursos de sus clientes, aunque esto no significa que estos últimos se desligan totalmente de la gestión de su seguridad

- c. Los servicios administrados permiten que las agencias de seguridad pública desarrollen una estrategia única basada en sus requisitos operacionales además de proveer acceso a personal altamente especializado y herramientas diseñadas para asegurar el funcionamiento óptimo de sus sistemas de misión crítica.

## 2. ¿Cuál es el valor agregado de comprar un paquete de servicios?

### a. Protección contra la obsolescencia de los equipos

La actualización vertiginosa de la tecnología hace que los equipos corran riesgo de obsolescencia rápidamente. Con un contrato de servicios Motorola Solutions, cada actualización de la plataforma cambio que haga estará completamente incluida y la red estará siempre lista y actualizada cuando se necesite.

### b. Evitar tiempo de inactividad de los equipos

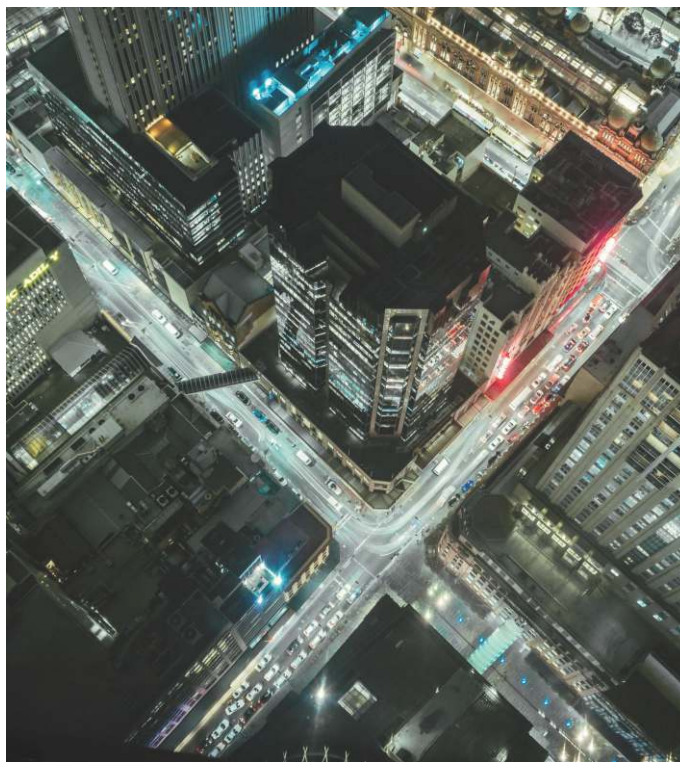
Cuenta con un personal técnico certificado disponible 24x7 para diagnosticar cualquier incidente además del uso de herramientas y software especialmente diseñados para proveer el nivel de servicio requerido.

### c. Protección contra ataques cibernéticos

Cada vez son más comunes los ataques cibernéticos que comprometen redes enteras, poniendo en riesgo la seguridad de los datos y la integridad de los ciudadanos. Las medidas de seguridad que se tomó ayer pueden no ser adecuadas para el ciberataque de mañana. Los servicios de seguridad cibernética, disponibles a través de los paquetes de servicios de red de radiocomunicaciones están diseñados para salvaguardar la integridad operacional de los sistemas.

### d. Presupuesto predecible y control de gastos

Cuando los equipos tienen un contrato de servicios con Motorola Solutions, se puede predecir el presupuesto de mantenimiento y minimizar gastos de inversión u operativos inesperados. Además, se tiene acceso a técnicos certificados cada vez que se necesita, sin requerir inversión adicional en capacitación de personal.



### e. Cumplimiento con estándares internacionales de seguridad

A medida que se descubren nuevas amenazas y vulnerabilidades, los proveedores de software comerciales lanzan frecuentes actualizaciones de seguridad. Los procedimientos de evaluación previa a los que sometemos estas actualizaciones mantienen sus equipos en cumplimiento con estrictas normas internacionales de seguridad.

## 3. ¿Qué es un SUA y cómo funciona?

- a. **SUA: System Upgrade Agreement.** A medida que nuevas versiones del sistema de radiocomunicaciones estén disponibles, Motorola proporciona al Cliente el software, hardware y servicios de implementación necesarios para efectuar hasta una actualización de la infraestructura del sistema de radiocomunicaciones en un período de dos años, durante la vigencia del SUA.

### b. ¿Cuál es el valor de un SUA con respecto a comprar desde cero la solución?

Esta comprobado que el contar con un acuerdo de actualización de sistema SUA es más conveniente que efectuar la actualización del sistema una vez que éste

entra en obsolescencia, no solamente por el impacto de costos que implica renovar el sistema versus mantenerlo actualizado, sino también por el impacto de los costos indirectos en el servicio, el soporte, la “mantenibilidad” y continuidad operativa del sistema.

**4. ¿Se puede tener una opción mixta? Yo poseo una parte de la infraestructura y la otra es provista como parte del contrato de servicios.**

- a. Mientras se obtenga el desempeño de la red y la continuidad de los estándares en servicios necesarios para el funcionamiento óptimo, existen una serie de posibilidades, paquetes y modelos de negocio que se pueden analizar en conjunto.

**5. ¿Qué características debe tener el proveedor de Servicio y Servicios Administrados? ¿Cuáles son los filtros para saber que si puedo entregar mi sistema a esa compañía?**

El proveedor debería:

- a. Tener definidos niveles de desempeño por tipo de acuerdos, usando indicadores claves y medibles
- b. Poder elaborar reportes y pantallas de datos que ilustren de manera rápida el desempeño de los servicios provistos.
- c. Proveer asesorías de riesgos para determinar el nivel de vulnerabilidad de los sistemas y así recomendar mejoras y desarrollar un plan en contra de los ataques cibernéticos.
- d. Pruebas constantes y proactivas que descubren vulnerabilidades
- e. Inventariar de los activos de la red incluyendo catálogo de todos los componentes y el desarrollo proactivo de un plan estratégico de mantenimiento de los equipos a largo plazo.
- f. Contar con personal técnico especializado y dedicado que pueda responder a incidentes inesperados como también tomar medidas proactivas; plataformas e infraestructura que permita administrar el servicio y entregar información relevante al cliente acerca del servicio; y procesos que permitan entregar un servicio administrado óptimo y de excelencia.
- g. Capacidad de resolver problemas remotamente o en sitio.

La tecnología como servicio es una excelente opción para que los clientes puedan acceder a las tecnologías de vanguardia especialmente cuando por temas de inversión en infraestructura esto no sea posible para ellos.



**MOTOROLA SOLUTIONS**

Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 EE.UU. [motorolasolutions.com](http://motorolasolutions.com)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2019 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 2-2018