

## SERVICIOS DE CALIDAD

1. Internet Banda Ancha
2. Telefonía y Centrales
3. Mantenimiento de ATM y TAS
4. Desarrollo de Software
5. Cableado Estructurado
6. Radioenlaces
7. Fuerza Motriz
8. Mesa de Ayuda

### 1. Internet Banda Ancha

Este servicio consta de un Nodo de Internet Inalámbrico, en el que se incluye opcionalmente Telefonía IP, permitiendo el acceso a un Servicio de Conexión Banda Ancha desde 256 Kbps simétrico, tipo Home o tipo Corporativo Multiplexado.

La conexión se brinda a través de un módem y una antena que se instala del lado del usuario final y es dirigida al enlace principal de la zona. Con la antena ya instalada, se verifica la señal de recepción y se procede a dar de alta al usuario en el servidor central, accediendo en forma inmediata a Internet y opcionalmente al servicio de Telefonía.

Este servicio presenta las siguientes características:

- Estabilidad en la conexión
- Velocidad constante
- Enlaces dedicados
- Conexiones inalámbricas punto a punto en las zonas de cobertura
- Soluciones de intranet entre varias locaciones distantes
- Soluciones Web y Application Server
- Servicio de VoIP (comunicación de voz sobre redes IP)
- Servicio de Video remoto y Video grabación remota

### 2. Telefonía y Centrales Telefónicas

**Telefonía IP.** Estas prestaciones tecnológicas tienen una demanda creciente dado que permiten integrar en una misma red (basada en protocolo IP) las comunicaciones de voz y datos. Este servicio incorpora nuevas funcionalidades y amplía los medios de comunicación de la organización o la empresa.

**Centrales Telefónicas.** Las centrales digitales o analógicas permiten organizar de manera eficiente y sencilla la interconexión entre diferentes equipos telefónicos de hogares, oficinas y empresas, integrando teléfonos inalámbricos, contestadores, fax, computadoras y porteros eléctricos.

En SIL SRL trabajamos con marcas líderes y realizamos la venta de equipos, la instalación y el servicio técnico de centrales telefónicas inteligentes. Ofrecemos una planificación integral, diseñando la ubicación de equipamientos, el montaje, el cableado y la conexión a tierra, además de las configuraciones para su funcionamiento.

Nuestro personal técnico puede brindar el mejor asesoramiento para desarrollar estas tecnologías:

- Instalación de conmutadores telefónicos
- Instalación y certificación de cableado telefónico
- Conectividad de patcheras y cruzadas

### **3. Mantenimiento preventivo y correctivo de ATM y TAS (Terminales de Auto Servicio)**

SIL SRL es una empresa especializada en servicios de mantenimientos preventivos y correctivos a Cajeros Automáticos, Terminales de Autoservicio (TAS) y Terminales de “colas” o Turneros. Esta tecnología constituye una herramienta ideal para aplicaciones de autoservicio en bancos, instituciones financieras y centros comerciales.

Tenemos una experiencia acumulada de quince años en este campo, considerando que fuimos la única empresa nacional que tuvo delegado el servicio técnico de Cajeros Automáticos de la marca Diebold, mientras Diebold Argentina estuvo operativa en el país.

Actualmente, realizamos estas prestaciones en forma directa a bancos y a otras empresas que nos tercerizan el servicio, confiando en nuestra trayectoria, calidad y eficiencia.

En la ciudad de Neuquén hemos instalado un completo laboratorio con personal especializado en la reparación de cajeros y dispensadores. Contamos con equipos de diferente marca y configuración, completamente ensamblados y operativos, lo cual permite simular condiciones de fallas y obtener una alta efectividad en reparaciones y mantenimientos.

#### 4. Desarrollo de Software

En SIL SRL ofrecemos consultoría para: planeamiento estratégico de sistemas, reingeniería de sistemas, desarrollo de proyectos sobre Internet y bases de datos relacionales (MSSQL 6.5/7.0/2000)

Implementamos proyectos que avalan nuestra capacidad para planificar, coordinar y desplegar instalaciones nuevas o migraciones de plataforma, de equipamiento y de software. Contamos además con personal dedicado a soportar a las áreas de sistemas de empresas de primera línea.

Realizamos el desarrollo de aplicaciones para Windows/Linux y al mismo tiempo, extensibles a Internet. Esto posibilita integrar fácilmente Windows, navegadores como clientes, servidores Web, servidores de aplicaciones y bases de datos.

Contamos también con las herramientas y tecnologías necesarias para desarrollar aplicaciones Web distribuidas. Todas nuestras aplicaciones utilizan un modelo de programación multinivel consistente, que permite alojar la lógica del negocio de forma tal que la escalabilidad sea un paso simple de aplicar.

Somos proveedores de productos Borland y Microsoft. En especial brindamos herramientas de desarrollo, suites de oficina, motores de base de datos y sistemas operativos.

#### 5. Cableado Estructurado

Ponemos a disposición del cliente productos de cableado y conectividad para todo tipo de redes con la mejor tecnología disponible en el mercado, así como su tendido y sus certificaciones.

- Reinstalaciones de cableado. Cambios, movimientos y ampliaciones
- Actualización de sistemas de cableado obsoletos a tecnologías recientes
- Integración de equipo activo para redes (hubs, routers, bridges, gateways, multiplexores, etc.)
- Documentación de sistemas de interconexión
- Prueba y monitoreo de los componentes de red
- Servicio de análisis, diagnóstico y certificación de redes UTP/STP, Fibra óptica para datos, voz y video
- Análisis del tráfico de red en: Ethernet, Fast Ethernet, FDDI y ATM
- Programa de servicios de mantenimiento y soporte en sitio (Outsourcing)
- Diseño e instalación de sistemas de Cableado Estructurado para:
  - Voz (Categoría 3 en adelante)
  - Datos (Categoría 5, 5e, 6, Fibra Óptica, etc.)
  - Video (Cableados multifunción voz datos o video en el mismo medio)
  - Energía (Balanceo de cargas, tierras físicas, circuitos eléctricos, etc.)

## 6. Radioenlaces

Los Radioenlaces son sistemas de transmisión que utilizan las ondas electromagnéticas para realizar conexiones punto a punto entre terminales de telecomunicaciones instaladas estratégicamente.

Este sistema de tecnología inalámbrica emplea repetidoras que permiten superar las irregularidades del terreno, como ríos y montañas, resultando generalmente más económicos que los sistemas de cable.

Existen diversas modalidades de enlace como punto-multipunto y multipunto-punto, terminales fijas o móviles, y diferentes bandas de frecuencia, dependiendo del proyecto a diseñar.

Nuestra empresa ofrece los siguientes servicios:

- Provisión y montaje de torres autoportantes.
- Montaje, apunte y puesta en marcha de radioenlaces.
- Instalación, apunte y puesta en marcha de equipos Wireless.
- Mantenimiento integral de torres y radioenlaces.

## 7. Fuerza Motriz

Realizamos instalaciones complementarias al desarrollo de redes y sistemas, consistentes en cableados estructurados, conexiones eléctricas y operaciones de fuerza motriz:

- Tomacorrientes simples y con línea a Tierra
- Tableros y llaves térmicas
- Toma a Tierra
- Instalación de sistema de alumbrado
- Balanceo de Cargas
- Instalación de redes subterráneas y aéreas monofásicas y trifásicas
- Instalación de redes de media y baja tensión
- Cableado de edificios
- Estudio de cargas e instalaciones
- Mantenimiento preventivo y correctivo de redes eléctricas e iluminación
- Diseño, Armado e Instalación de tableros eléctricos principales y secundarios
- Instalación de redes estabilizadas y de UPS

## 8. Mesa de Ayuda (Help Desk)

La Mesa de Ayuda es un servicio que establece un único centro de contacto para solucionar una determinada problemática informática en el cliente. Se brinda atención directa a los usuarios, resolviendo la mayor cantidad de solicitudes de servicio en el primer contacto en línea o se deriva a los sectores de soporte necesarios para la solución, realizando un seguimiento detallado de la evolución del incidente.

- **Se dispone de una herramienta de software que permite la gestión integral del servicio**

A través de un software integral para help desk y seguimiento de incidentes, se incrementa la capacidad de soporte y se asegura un seguimiento real de los incidentes, previniendo situaciones de caída de los servicios a través de un sistema de alarmas y monitoreo que optimiza la gestión y permite dar a los usuarios un servicio eficiente. Esta herramienta genera una acción proactiva para la resolución de problemas y mejora los índices de resolución de incidentes en el primer contacto del usuario con la mesa de ayuda.

- **Se cuenta con personal calificado y perfil acorde al servicio requerido**

El personal de operación es capacitado tanto en los aspectos de comunicación como en aquellos que identifican la problemática del cliente, condiciones que le permiten establecer un eficaz vínculo de entendimiento.

- **Operación flexible de horarios, con independencia de la zona de acción del cliente**

Los servicios se brindan en los horarios establecidos y en los cuales opera el cliente, estableciendo guardias y horarios de máxima demanda. Este servicio puede brindarse en nuestras instalaciones o en la propia empresa del cliente.