



BOHIOSYSTEM

● FICHA DE SERVICIO · BOHIOSYSTEM

Servicios Gestionados

Asumimos la operación diaria de tu tecnología bajo acuerdos de servicio medibles, para que tu equipo se dedique al negocio.

DOCUMENTO

BS-SVC-08

VERSIÓN

1.0

FECHA

1 de agosto de 2026

PREPARADO POR

BohioSystem

BohioSystem

bohiosystem.dev · Confidencial

EL SERVICIO

Externalizar la operación no es delegar el problema. Es acordar por escrito qué se garantiza, cómo se mide y qué pasa si no se cumple.

Nos hacemos cargo del funcionamiento cotidiano de la plataforma: monitoreo, soporte a usuarios, mantenimiento, actualizaciones, respaldos y respuesta ante incidentes, bajo un acuerdo de nivel de servicio verificable.

El modelo se sostiene sobre tres cosas: saber qué hay (inventario), saber qué está pasando (monitoreo) y saber qué hacer cuando pasa (procedimientos). Sin las tres, un contrato de soporte es solo un número de teléfono.

24/7

COBERTURA DISPONIBLE

15 min

RESPUESTA CRÍTICA

Mensual

REPORTE DE SERVICIO

MedidoCUMPLIMIENTO
VERIFICABLE

01

Qué resolvemos

Por qué la operación interna termina desbordada.

SITUACIÓN FRECUENTE	QUÉ SIGNIFICA PARA EL NEGOCIO
El equipo técnico solo apaga incendios	Todo el tiempo se va en atender urgencias, así que nunca se avanza en lo que evitaría esas urgencias.
No hay cobertura fuera de horario	Si algo falla un sábado, se resuelve el lunes o depende de la buena voluntad de alguien.
Dependencia de una persona	Una sola persona sostiene la operación. Su renuncia o sus vacaciones son un riesgo del negocio.
Soporte sin trazabilidad	Las solicitudes llegan por mensaje directo y se pierden. Nadie sabe cuántas hubo ni cuánto se tardó.
Mantenimiento siempre postergado	Los parches y actualizaciones se aplazan porque no hay ventana ni quien los ejecute, y la deuda se acumula.
Costo impredecible	Cada incidente se factura aparte, así que el gasto anual en tecnología es imposible de presupuestar.

02

Qué incluye el servicio

01 Mesa de servicio

Un punto único de entrada para todas las solicitudes, con registro, clasificación y trazabilidad completa.

Canal único de atención · Clasificación por severidad · Seguimiento del ciclo del ticket · Base de conocimiento · Encuesta de satisfacción

02 Monitoreo y respuesta

Vigilancia continua para detectar antes de que el usuario lo note, con procedimiento definido de reacción.

Monitoreo de servicios e infraestructura · Alertas priorizadas · Guardia según nivel · Escalamiento acordado · Comunicación durante el incidente

03 Mantenimiento preventivo

El trabajo que evita los incidentes, planificado en ventanas acordadas en lugar de improvisado.

Parches y actualizaciones · Renovación de certificados · Revisión de capacidad · Limpieza y depuración · Verificación de respaldos

04 Gestión de continuidad

Que exista una salida cuando algo grave ocurra, probada y no solo escrita.

Respaldos gestionados · Pruebas de restauración · Plan de recuperación · Simulacros periódicos · Revisión tras cada cambio mayor

05 Gestión de cambios

Que los cambios no sean la causa principal de las caídas, que es lo que suelen ser.

Registro y aprobación · Ventanas planificadas · Plan de reversión obligatorio · Comunicación previa · Verificación posterior

06 Reporte y mejora continua

Convertir la operación en información que permita decidir dónde invertir.

Reporte mensual de servicio · Cumplimiento de acuerdos · Tendencias e incidentes recurrentes · Revisión trimestral · Roadmap de mejoras

03

Cómo trabajamos

Por etapas cortas, con algo verificable al final de cada una.

FASE	QUÉ OCURRE	QUÉ QUEDA
01 · Descubrimiento	Entendemos el negocio, el estado actual y la restricción real.	Diagnóstico y alcance acordado.
02 · Diseño	Definimos la solución, sus riesgos y su plan de ejecución.	Arquitectura y plan por hitos.
03 · Construcción	Implementamos por incrementos verificables, no en una entrega única.	Avances funcionales por hito.
04 · Puesta en marcha	Despliegue controlado, pruebas y transferencia de conocimiento.	Solución en producción y equipo capacitado.
05 · Evolución	Operación, medición y mejora continua bajo acuerdo de servicio.	Reporte periódico y roadmap vivo.

04

Qué recibes

Puesta en marcha

- Inventario y levantamiento inicial.
- Monitoreo instrumentado.
- Catálogo de servicios acordado.
- Matriz de escalamiento definida.

Continuidad

- Respaldos verificados.
- Plan de recuperación probado.
- Procedimiento de incidentes.
- Post-mortem de incidentes graves.

Operación

- Mesa de servicio activa.
- Runbooks de tareas habituales.
- Calendario de mantenimiento.
- Registro completo de solicitudes.

Gobierno

- Reporte mensual con métricas reales.
- Revisión trimestral de servicio.
- Registro de cambios.
- Plan de mejora priorizado.

05

Tecnologías con las que trabajamos

Elegimos la herramienta por el problema, no por moda ni por acuerdo con un fabricante.

ZABBIX

GRAFANA

PROMETHEUS

WAZUH

VEEAM

ANSIBLE

ITIL

GLPI

JIRA SERVICE MANAGEMENT

BITWARDEN

WIREGUARD

UPTIME KUMA

06

Modelos de contratación

MODELO	CÓMO FUNCIONA	CUÁNDO CONVIENE
Proyecto cerrado	Alcance y entregables definidos, precio y plazo acordados.	Necesidades acotadas con objetivo claro.
Retainer mensual	Capacidad reservada del equipo mes a mes.	Evolución continua y soporte sostenido.
Equipo dedicado	Perfiles asignados en exclusiva bajo tu dirección.	Programas largos o alta carga de trabajo.
Bolsa de horas	Horas consumibles con prioridad acordada.	Demanda variable o trabajo puntual.

07

Nuestros compromisos

COMPROMISO	CÓMO SE CUMPLE
Tiempos de respuesta por escrito	Cada severidad tiene un compromiso de respuesta y una expectativa de solución, medidos y reportados cada mes.
Transparencia total	El cliente ve el mismo panel que nosotros. No hay métricas que solo conozca el proveedor.
Sin secuestro de conocimiento	Toda la documentación operativa es del cliente. Si el contrato termina, se entrega íntegra sin fricción.
Prevención sobre reacción	Una parte fija de la dedicación mensual se reserva a trabajo preventivo, no solo a atender lo que se rompe.
Costo predecible	Tarifa mensual acordada. Los excesos se avisan con datos antes de facturarse, nunca después.

QUÉ NECESITAMOS DEL CLIENTE

Un interlocutor con capacidad de decidir, accesos vigentes y una ventana de mantenimiento acordada. Sin ventana, el mantenimiento preventivo no ocurre; y sin mantenimiento preventivo, cualquier acuerdo de disponibilidad es una expresión de deseo.

08

Siguiente paso

EMPEZAR

Una sesión de una hora, sin costo, para revisar tu situación actual y definir juntos el alcance mínimo con el que empezar.

CONTACTO

contacto@bohiosystem.dev

WEB

bohiosystem.dev

DOCUMENTO

BS-SVC-08 · v1.0