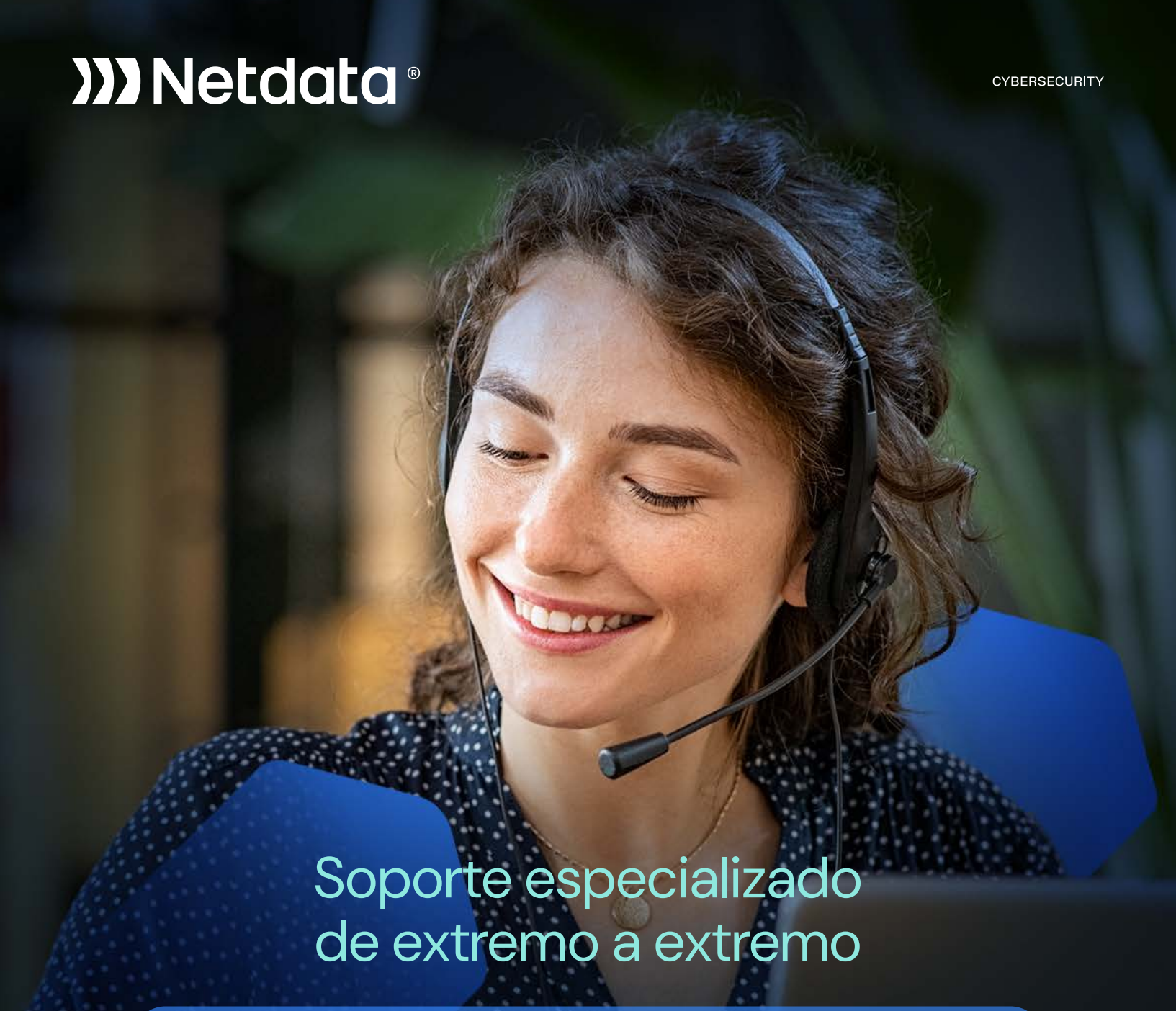
Netdata®

CYBERSECURITY



Soporte especializado de extremo a extremo

Diseñamos y operamos servicios de atención técnica avanzada para garantizar la disponibilidad y continuidad operativa de su infraestructura de ciberseguridad. Con un equipo de especialistas dedicados, nos integramos de forma directa a las operaciones de su organización, cubriendo desde la atención inicial de incidentes hasta la administración de requerimientos complejos en entornos on-premise y plataformas de nube. Nuestro enfoque técnico trasciende la mesa de ayuda tradicional; estructuramos un modelo de servicio preventivo que acompaña el ciclo de vida completo de sus plataformas de seguridad, apoyándonos en el conocimiento profundo de fabricantes líderes como Palo Alto Networks, Idira, Proofpoint y AWS.

Respaldados por capacidades técnicas y experiencia comprobable

Nuestra práctica se fundamenta en métricas operativas rigurosas y un equipo de ingeniería con el más alto grado de especialización técnica:

Más de 10 años de trayectoria:

Experiencia consolidada operando y estabilizando soluciones de seguridad perimetral, tanto en arquitecturas locales tradicionales como en ecosistemas distribuidos en la nube.

Alta efectividad y adopción técnica:

Mantenemos niveles de satisfacción en nuestros servicios de atención que superan el 97%, garantizando la estabilidad de las operaciones de nuestros clientes.

Resolución eficiente basada en SLAs estrictos:

Ejecutamos la primera atención de incidentes en un máximo de 15 minutos. Alcanzamos un 99% de casos resueltos en menos de 24 horas, con un tiempo promedio de resolución de 48 minutos para contingencias habituales.

Cobertura operativa a gran escala:

Gestionamos de manera continua la postura de seguridad de más de 50 clientes corporativos activos en diversas regiones, adaptándonos a sus necesidades operativas específicas.

Dominio técnico certificado:

Nuestro equipo posee acreditaciones críticas de la industria para asegurar un soporte especializado, incluyendo Network Security Professional, Security Service Edge Engineer, Azure AZ104, y certificaciones en AWS y Prisma Access.

Modalidades de servicio y metodologías de atención

Gestionamos la resiliencia técnica de su infraestructura de seguridad mediante modalidades de servicio diseñadas para adaptarse a la complejidad operativa de su negocio:

Servicio de soporte rotativo (24x7)

Brindamos cobertura continua y especializada para tecnologías fundamentales como PAN-OS, NGFW OnPremise, Prisma Access, Seguridad ION y entornos de nube. Apoyados en los marcos de trabajo ITIL e ISO, estructuramos una rigurosa gestión de incidentes, cambios y problemas. A través del análisis de inteligencia de datos sobre fallas recurrentes, alimentamos bases de conocimiento técnico que aceleran drásticamente los tiempos de diagnóstico y resolución frente a comportamientos anómalos de la red.

Servicio de soporte dedicado

Para arquitecturas que exigen supervisión directa, asignamos ingenieros expertos exclusivos bajo horarios definidos (5x8 o esquemas personalizados). Esta modalidad asegura la interacción técnica con profesionales que conocen íntimamente su topología. Ejecutamos la administración estricta de niveles de servicio (SLA), implementamos optimizaciones continuas en las plataformas y garantizamos un fortalecimiento de la postura de seguridad interactuando constantemente con sus equipos de arquitectura.

Netdata®

Diferenciales estratégicos en la ejecución

Atención integral desde el inicio (Early Life Support):

Habilitamos la cobertura técnica incluso durante las fases de despliegue y migración de soluciones como NGFW de Palo Alto o Prisma Access. La organización no requiere esperar el acta de cierre de un proyecto para recibir respaldo total ante fallas que surjan tras ventanas de mantenimiento críticas.

Estructura de atención en cuatro fases:

Cada caso ingresa mediante una plataforma ITSM automatizada, se asigna inmediatamente a un ingeniero especialista en la tecnología específica, se ejecuta una investigación técnica profunda sin pasar por niveles de soporte genéricos y se documenta cada remediación aplicada para enriquecer los manuales operativos del cliente.

Experiencia técnica directa y mejora continua

Garantizamos el rendimiento de sus herramientas de ciberseguridad asegurando interacciones técnicas fluidas y transparentes orientadas a mantener la continuidad del negocio.

Diferenciales en el relacionamiento operativo

Transparencia mediante inteligencia de datos:	Proveemos revisiones periódicas y reportes trimestrales que detallan el consumo del servicio, el desempeño de la infraestructura y el retorno de la inversión tecnológica, identificando además nuevas configuraciones de seguridad a implementar.
Escalamiento ágil y sin fricciones burocráticas:	Si una anomalía requiere un nivel de especialización mayor, nuestro modelo operativo permite la derivación inmediata a arquitectos senior, garantizando que los bloqueos técnicos más complejos se aborden con precisión y velocidad, evitando triangulaciones innecesarias con los fabricantes.
Interacción humana especializada:	Priorizamos la comunicación técnica directa con ingenieros capacitados. Eliminamos las demoras asociadas a los bots de primer nivel o a operadores sin contexto técnico de su plataforma, asegurando un acompañamiento proactivo desde la apertura hasta el cierre del caso.

“Requeríamos un aliado tecnológico que comprendiera la complejidad de nuestra arquitectura distribuida. La capacidad operativa de Netdata para diagnosticar fallas de manera temprana y escalar incidentes directamente con especialistas, sin depender de procesos ineficientes, nos ha permitido mantener la continuidad del negocio de forma ininterrumpida."

Gerente de Operaciones de TI, Sector Corporativo.

Optimice el rendimiento operativo de sus herramientas de ciberseguridad y mitigue el riesgo de interrupciones prolongadas.

Solicite una sesión de evaluación técnica con nuestros ingenieros de Customer Success.

www.netdatanetworks.com

Netdata®