

Soporte de Monitoreo y Mantenimiento

Una oferta de soporte opcional — un contrato recurrente (retainer) para ayudar a mantener saludables sus sistemas 5Tech desplegados. Comprobaciones periódicas del estado de los dispositivos, ajuste de paneles y reglas de alerta, y actualizaciones, con supervisión humana en el proceso. Su equipo mantiene el control de las operaciones diarias; nosotros ayudamos a que el monitoreo siga funcionando.

`svc-managed-operations` · Borrador de revisión (estructura) · 2026-07-07 · Estado: **Marcador de posición**



5TECH · SERVICE

Monitoring & Maintenance Support

Monitoring & Maintenance Support — helping keep your data pipeline, device health, and dashboards healthy, with your team in control.

Figura FIG-001 — Soporte de Monitoreo y Mantenimiento: ayudar a mantener saludables el flujo de datos, el estado de los dispositivos y los paneles después de la puesta en marcha, con su equipo al mando.

De un vistazo

Servicio	Soporte de Monitoreo y Mantenimiento
Tipo	Oferta de soporte opcional — un contrato recurrente para la fase de operación (después del Piloto o del Soporte de Despliegue e Integración)
En qué ayudamos	Comprobaciones periódicas del estado de los dispositivos; ajuste de paneles y reglas de alerta; actualizaciones de firmware/software; recomendaciones de mantenimiento — con supervisión humana
Prestación	Soporte remoto con remediación coordinada in situ, en todo Canadá
Suele seguir a	Piloto y Prueba de Valor / Soporte de Despliegue e Integración
Términos de soporte	[TBD] — el alcance, los objetivos de respuesta y la frecuencia de revisión se acuerdan por contrato

El Soporte de Monitoreo y Mantenimiento es un contrato recurrente opcional que ayuda a que un despliegue de 5Tech se mantenga saludable después de la puesta en marcha. Apoyamos a su equipo con el mantenimiento: comprobaciones periódicas del estado de los dispositivos, vigilancia del flujo de datos, ajuste de paneles y reglas de alerta, y la implantación de actualizaciones — para que el sistema siga ajustado a cómo funciona realmente su operación. Su equipo mantiene el control de las operaciones diarias; nosotros ayudamos a que el monitoreo siga funcionando, con supervisión humana en todo el proceso.

Para quién es esto

- Empresas que han desplegado hardware de 5Tech — dispositivos Sensorium™ y la Plataforma 5Tech — y quieren ayuda para mantenerlo saludable sin montar una función de mantenimiento interna dedicada.
- Equipos de operaciones que quieren que sus ingenieros construyan, en lugar de dedicar su tiempo a comprobaciones rutinarias del estado de los dispositivos y al mantenimiento de paneles.
- Instalaciones donde un fallo de dispositivo inadvertido o una regla de alerta desactualizada conlleva un costo real de seguridad u operativo, y donde vale la pena realizar comprobaciones de mantenimiento periódicas.
- Organizaciones que quieren mantener actualizados sus paneles y reglas de alerta después de la puesta en marcha, en lugar de que queden desfasados.

Problemas que resolvemos

- **Configuración que se desvía.** Las reglas de alerta y los umbrales que eran correctos en la puesta en marcha dejan de coincidir con la realidad a medida que cambian los activos, las instalaciones y las reglas — y nadie se responsabiliza de mantenerlos actualizados.
- **Fatiga de alertas.** Las alertas ruidosas y sin priorizar entierran las pocas que importan, de modo que se pierden los eventos reales.
- **Problemas de dispositivos descubiertos tarde.** Las interrupciones de conectividad, los fallos de alimentación y la deriva de sensores en los Gateways remotos y los dispositivos de campo a menudo se detectan solo después de haberle costado ya datos o tiempo de inactividad.
- **Capacidad de mantenimiento limitada.** Mantener los dispositivos saludables y los paneles actualizados es un trabajo continuo que la mayoría de los equipos preferirían no cubrir con personal a tiempo completo.
- **Paneles y reglas que se quedan obsoletos.** Las reglas de alerta y los paneles siguen haciendo aquello para lo que se configuraron al principio, en lugar de refinarse a medida que evolucionan su operación y sus datos.

Lo que obtiene (entregables)

- **Comprobaciones periódicas del estado de los dispositivos** en todo su despliegue — revisando el flujo de datos y el estado de sus Gateways Sensorium™ y sus dispositivos de campo.
- **Ajuste de paneles y reglas de alerta** conforme a un runbook y una ruta de escalado acordados — para que su equipo vea eventos priorizados y accionables, no ruido en bruto. Usted mantiene el control de qué acción se toma.
- **Actualizaciones de firmware y software** aplicadas y verificadas a medida que están disponibles, coordinadas con su equipo.
- **Recomendaciones de mantenimiento** — señalando problemas de conectividad, alimentación y sensores en los Gateways Sensorium™ y los dispositivos de campo, y coordinando la remediación con su equipo.
- **Revisiones de soporte e informes** con una frecuencia acordada ([TBD] por contrato), que resumen el estado de los dispositivos, la actividad de alertas y las acciones recomendadas.
- **Un modelo definido de soporte y escalado.** Los objetivos de respuesta específicos y la cobertura son [TBD] y se fijan en el acuerdo de soporte — no publicamos un objetivo que no hayamos acordado con usted.

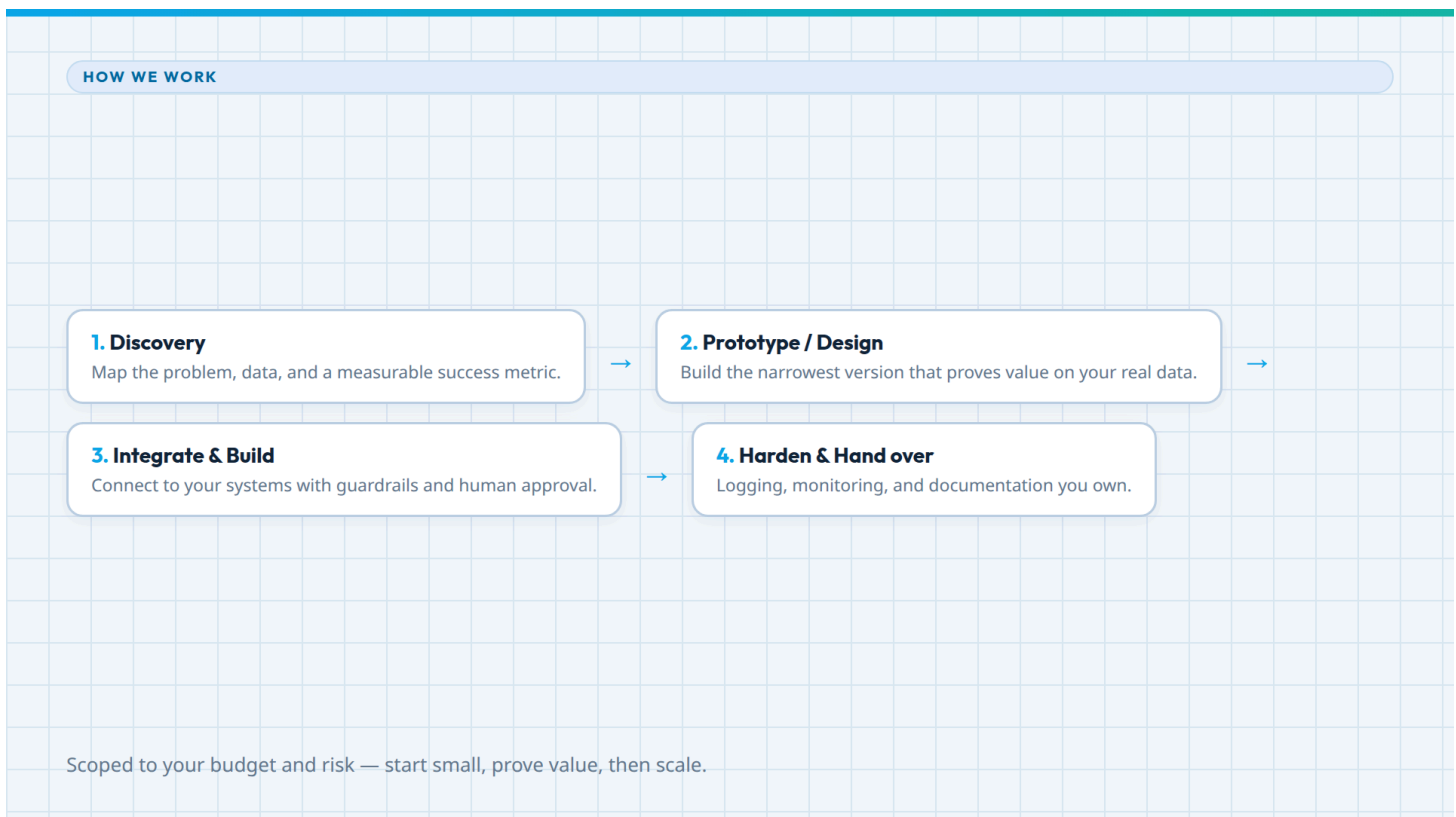


Figura FIG-002 — El servicio es un ciclo de soporte recurrente: incorporar, establecer la línea base y, luego, comprobar el estado de los dispositivos, responder, ajustar y revisar — retroalimentando los hallazgos al ciclo.

El Soporte de Monitoreo y Mantenimiento es un ciclo de soporte recurrente, no un proyecto puntual. Comienza a partir de un despliegue en vivo y se asienta en un bucle constante de comprobar, responder y refinar — con su equipo al mando en todo momento.

- 1. Incorporación** — configurarnos en el sistema desplegado: accesos, runbooks, inventario de dispositivos y contactos de escalado. Acordar el alcance, la cobertura y los términos de soporte ([TBD] por contrato).
- 2. Línea base** — establecer líneas base de estado, umbrales de alerta y los KPIs que definen lo "normal" para su operación, de modo que las desviaciones sean significativas y no ruidosas.
- 3. Comprobación** — revisiones periódicas del estado de los dispositivos y del flujo de datos frente a la línea base, para que los problemas de conectividad, alimentación y sensores salgan a la luz pronto.
- 4. Respuesta** — ayudar a triar las alertas y escalar por la ruta acordada cuando algo requiere la atención de su equipo o una visita en sitio; su equipo decide qué acción tomar.
- 5. Ajuste** — refinar las reglas de alerta, los umbrales y los paneles según lo que revelan los datos, y aplicar actualizaciones de firmware/software, para que el sistema siga siendo útil con el tiempo.

- 6. **Revisión e informe** — revisiones de soporte y sesiones informativas periódicas; los hallazgos se retroalimentan directamente en las comprobaciones y el ajuste.

Casos de uso de ejemplo

- Comprobaciones de estado periódicas en el despliegue de Safety Zone y Smart Bolt de una obra de construcción, para detectar pronto los fallos de dispositivo y las reglas de alerta desactualizadas.
- Mantener actualizados los paneles de telemetría y las reglas de alerta de una flota a medida que cambian los activos y los patrones de mantenimiento.
- Comprobar el estado de los dispositivos en instalaciones remotas donde los Gateways dependen de enlaces celulares intermitentes.
- Ayudar a refinar las reglas de alerta a medida que evolucionan las reglas de la instalación o las regulaciones.
- Ajustar la capa de alertas para que el equipo de operaciones de un cliente vea eventos priorizados y accionables.

Servicios e industrias relacionados

- **Lo precede:** [Piloto y Prueba de Valor](#) demuestra el caso; [Soporte de Despliegue e Integración](#) ayuda a implantar el sistema. El Soporte de Monitoreo y Mantenimiento puede entonces ayudar a mantenerlo saludable.
 - **Se apoya en:** la capacidad de [AI Automation & Agents](#) y la **Plataforma 5Tech** (monitoreo, automatización e informes asistidos por IA).
 - **Da soporte a:** los despliegues de Sensorium™ **Gateway**, **Safety Zone** y **Smart Bolt** — consulte las hojas de datos y los manuales respectivos.
 - **Industrias:** automatización de manufactura, robótica de almacenes, edificios inteligentes e IoT, y construcción / monitoreo de obras.
-

Figuras

ID	TÍTULO	ESTADO	NOMBRE DE ARCHIVO FUTURO	PROPÓSITO
FIG-001	Portada de Monitoreo y Mantenimiento	Faltante	<code>images/hero_service.png</code>	Imagen de portada / principal
FIG-002	Proceso del servicio	Faltante	<code>diagrams/process.png</code>	El proceso del servicio

El contenido se basa en capacidades y es honesto; las figuras son marcadores de posición etiquetados a la espera de renderizado. Consulte `figures.json` para el índice de figuras/prompts, `references.md` para las fuentes y `revision.md` para el control de cambios. Objetivo de publicación web: sección de Servicios de la página de inicio (Soporte de Monitoreo y Mantenimiento).