



# Catálogo DE SERVICIOS EXTERNOS

Código: SVC-DOC-001

Versión 1

20 | AÑOS  
LINKTIC



# Misión **LinkTIC**

Desarrollamos proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con los más altos estándares de calidad en sus productos, servicios y procesos, transformando ideas en soluciones digitales con alto impacto social para clientes públicos y privados, fomentando el trabajo en equipo y comprometidos con la sostenibilidad.

20 | AÑOS  
LINKTIC



# *Visión* **LinkTIC**

Consolidarnos como líderes globales en transformación digital para el año 2027, manteniéndonos a la vanguardia y generando valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en general; Comprometiéndonos a garantizar el crecimiento y liderazgo a través del bienestar y progreso de las comunidades, mediante el desarrollo sostenible del talento humano.

20 | AÑOS  
LINKTIC



# Valores Corporativos

## Respeto

Mantenemos un trato respetuoso y digno en todo momento. Escuchamos y entendemos la posición del otro, aceptando los diferentes puntos de vista y que todos podemos cometer errores. Conciliamos y promovemos el consenso, respetando las decisiones.

## Colaboración

Rompamos las barreras dentro de LinkTIC para buscar un resultado mayor pensando en la necesidad del otro. Compartimos habilidades y conocimientos para cooperar con los equipos en beneficio de la organización. Pensamos en el interés del equipo más que en el propio.

## Pasión por aprender

Estamos en búsqueda constante del aprendizaje y de nuevos retos que nos permitan tener nuevas perspectivas y estar a la vanguardia. Aprendemos de nuestros errores fomentando un ambiente sano y ameno.

## Innovación

Estamos en constante mejora para superar nuestros propios límites, probando y corrigiendo hasta lograrlo. Buscamos la simplicidad de las actividades para volverlas ágiles y eficientes. Vivimos cada cambio como oportunidad, asumiendo riesgos, con adaptabilidad y creatividad.

## Autonomía

Hacemos nuestras tareas buscando resultados sostenibles y de calidad. Nos enfocamos en desarrollar equipos para empoderarlos y confiar en sus decisiones. Analizamos las situaciones y tenemos la capacidad para encontrar su solución.

## Compromiso

Entendemos el propósito de lo que hacemos para apasionarnos y tener sentido de pertenencia. Hacemos nuestro máximo esfuerzo para que las cosas pasen, siendo confiable y actuando con intensidad y dedicación. Nos comprometemos a hacernos cargo de nuestras acciones, midiéndolas y reconociéndolas.



# Servicios **LinkTIC**



## Sectores en los que hemos trabajado



Sector  
Gubernamental



Sector Educativo



Sector Financiero



Sector  
Privado



Sector  
Salud



Sector  
Ambiental



Sector TIC  
Transformación Digital



En LinkTIC estamos comprometidos con el cumplimiento de las expectativas y necesidades de las partes interesadas y de los requisitos aplicables con la seguridad de la información, a través de soluciones que apoyen la mejora continua de los procesos y proyectos tecnológicos dentro del marco de las TIC, promoviendo una cultura de seguridad y gestión del riesgo basada en los principios de disponibilidad, confidencialidad e integridad que aporten al cumplimiento del plan estratégico de LinkTIC



## Clientes

Nuestro enfoque centrado en el cliente nos permite entender y satisfacer las necesidades únicas de cada uno de ellos. En LINKTIC, trabajamos de la mano con nuestros clientes para desarrollar soluciones que optimicen sus procesos, reduzcan costos y mejoren su competitividad. A través de una colaboración estrecha y un servicio personalizado, garantizamos resultados que superan las expectativas y contribuyen al éxito a largo plazo de sus negocios.

## Usuarios

Los usuarios de nuestros servicios se benefician de productos robustos y eficientes diseñados para mejorar su experiencia y productividad. En LINKTIC, nos aseguramos de que todas nuestras soluciones sean intuitivas, seguras y fáciles de usar, proporcionando soporte continuo y recursos de capacitación para maximizar el valor de nuestras implementaciones.

## Otras Partes Interesadas

Para nuestros socios, proveedores y demás partes interesadas, LINKTIC representa un aliado confiable y estratégico. Valoramos la transparencia, la integridad y la innovación en todas nuestras relaciones comerciales, buscando siempre crear sinergias que beneficien a todas las partes involucradas. Nos esforzamos por mantener una comunicación abierta y efectiva, fomentando un ambiente de colaboración y confianza mutua.

Nuestros  
**SERVICIOS**

7 Líneas de servicios / negocios



1

Fábrica de  
**Software**

2

Outsourcing de  
**Servicios**  
y procesos IT

3

Infraestructura  
en la nube

4

Marketing  
**Digital**

5

Consultoría en  
**Servicios TIC**

6

Business  
**Intelligence**  
y Big Data

7

Gestión de  
**NOC / SOC**



# Nuestros Servicios LinkTIC

Primera línea de servicios/negocios

## 1. Fábrica de Software

### Descripción

En nuestra Fábrica de Software nos especializamos en idear, construir e implementar soluciones de software y plataformas tecnológicas alineadas con las tendencias emergentes y los requerimientos específicos de cada industria.



# ••• 1. Fábrica de Software



## Expectativa

- Soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades del mercado.
- Mejora de la eficiencia operativa y satisfacción del usuario.
- Incremento en la competitividad y diferenciación en el mercado.

## Propuesta de Valor

En nuestra Fábrica de Software, combinamos enfoques innovadores y tecnologías de vanguardia para diseñar soluciones a medida, escalables y seguras, que aceleran la transformación digital de tu empresa. Ya sea en entornos cloud o on-premise, garantizamos un desarrollo optimizado que mejora la productividad, asegura la calidad en todas las fases del proyecto y permite un crecimiento sostenible, alineado con los objetivos de tu negocio.

# ••• 1. Fábrica de Software



## Dependencia

Contar con el Talento Humano con las condiciones de conocimientos necesarios

Disponibilidades de Infraestructura

## Componentes del Servicio

- Mesa de Servicios (Gestión de Incidentes y Requerimientos)
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos microinformatica
- Administración y/o Monitoreo de plataformas
- Reportes
- Gestión de Activos TI
- Gestión de Usuarios y Accesos
- Infraestructura Teconología y Software de Gestión



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 2. Marketing

*Digital*

#### Descripción

Elaboramos estrategias enfocadas a la promoción de una marca, empresa u organización en internet. Utilizamos la metodología inbound marketing la cual apunta a captar clientes mediante la creación de contenido de valor, optimización de experiencias de usuario e imágenes de alto impacto.



## ••• 2. Marketing digital



### Expectativa

- Incremento en la visibilidad y presencia online.
- Aumento en la generación de leads y conversiones.
- Mejora en la fidelización y satisfacción del cliente
- Desarrollo de contenido relevante y atractivo para el público objetivo

### Propuesta de Valor

Promocionamos una marca en internet. Incluimos el uso de canales y métodos que permiten el análisis de los resultados en tiempo real.

**Beneficios:** Captación y fidelización de clientes, Visibilidad de marca, aumento de ventas, mayor alcance, personalización y cercanía de audiencia.

## 2. Marketing digital



### Dependencia

- Diseño y Audiovisual
- Coordinación con gerentes de proyecto y analistas asignados.
- Content
- Requiere insumos del área de Estrategia para iniciar contenido.
- Depende de estructuras UX/UI para copies SEO y simplificadores para ciertos procesos.
- Desarrollo No Code
- Disponibilidad de equipo, presupuesto definido, y diseño UX/UI previo.
- Considera requerimientos fuera del alcance inicial.
- Automatización
- Requiere insumos claros del negocio, accesos, validaciones y plantillas.
- Depende de datos estructurados, segmentaciones, documentación API y aprobación de flujos.
- Diseño UX/UI
- Insumos completos del cliente/product owner (objetivos, público, alcance, etc.).
- Coordinación con frontend y áreas como copy, diseño gráfico y analistas.
- Acceso a herramientas y plataformas necesarias (Azure, CeCo, Figma).
- Estrategia Creativa
- Brief validado y colaboración con Content y Diseño.
- Información completa del cliente, cronograma aprobado, insumos visuales, presupuesto, buyer persona, SEO, KPIs y concepto aprobado antes de ejecución.



### Componentes del Servicio

Hardware: Pantallas

Software

- UX UI: Figma, Miro, Chatgpt, Suite de adobe.
- Automatización: Make, Sendgrid, Typeform, Mai design 365
- Estrategia: Mixpanel, Whatsapp, Lucidchart, Stremyard, Metricool
- Content: Ahrefs. (paga), Ubersuggest. (paga), Vidyard, Highervisibility, Quillbot, Jam.dev, LanguageTool, Website Grader, Apps Cyborg. (paga)
- Diseño: Freepik, Envato Elements, Adobe Suite

platzi, AWS, Google academy



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 3. en la nube

**Infraestructura**

#### Descripción

Como Partner Oficial de AWS y especialistas en multi-nube (Azure, GCP), ofrecemos soluciones end-to-end para migrar, operar y optimizar su infraestructura en la nube. Combinamos expertise certificado, metodologías ágiles y automatización para garantizar escalabilidad, seguridad y ahorro de costos, permitiéndole enfocarse en su core business.

### 3. Infraestructura en la nube



#### Expectativa

- Reducción significativa de costos de infraestructura.
- Escalabilidad y flexibilidad para adaptarse a las demandas del negocio.
- Seguridad robusta y protección de datos.
- Implementación rápida y eficiente de soluciones en la nube.

#### Propuesta de Valor

En LinkTIC, entendemos que una estrategia de nube sólida inicia con la infraestructura adecuada. Desde la provisión de hardware y recursos aislados hasta la configuración de redes y almacenamiento, cada uno de estos elementos es esencial para diseñar una nube eficiente y segura en AWS. Nuestro enfoque integral garantiza que todos los componentes trabajen armoniosamente, brindando la resiliencia y el rendimiento necesarios para alojar aplicaciones y servicios de manera confiable, mientras se facilita la expansión o reducción de recursos de acuerdo con las demandas del negocio.

### 3. Infraestructura en la nube



#### Dependencia

Preventa y Arquitectura

Requisitos claros, disponibilidad para reuniones.

Operación y Soporte

Monitoreo: Herramientas (Prometheus, Datadog), equipo NOC/SOC.

Proveedores Cloud

#### Componentes del Servicio

Servicios Profesionales de ingeniero Cloud, Infraestructura cloud ( AWS, GCP o Azure), IaC (Infraestructura como Código), Devops



## Nuestros Servicios LinkTIC

# 4. Consultoría en Servicios TIC

### Descripción

Acompañamiento en el desarrollo de instrumentos y lineamientos necesarios para el mejoramiento, avance y cumplimiento hacia la implementación y adopción de la política de gobierno digital en el marco de la transformación digital.

## ••• 4. Consultoría en servicios TIC



### Resultados esperados

- Alineación con políticas de gobierno digital.
- Optimización de procesos y adopción de nuevas tecnologías.
- Mejora en la eficiencia y efectividad de los servicios TIC.
- Capacitación y empoderamiento del personal en nuevas tecnologías.

## ••• 4. Consultoría en servicios TIC



### Dependencia

Contar con Experto en política de gobierno digital en el marco de la transformación digital

Dependencia de otros Procesos: Gestión TI

### Componentes del Servicio

1. Asesoramiento y consultoría especializada
2. Diseño y acompañamiento en la implementación de soluciones TIC
3. Consultoría en alineación con políticas de Gobierno Digital
4. Optimización de procesos y adopción de nuevas tecnologías
5. Capacitación y transferencia de conocimiento



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 5. Business Intelligence y big data

#### Descripción

Extraemos información valiosa de los datos para comprender mejor el negocio, identificar tendencias y tomar decisiones informadas.



## ••• 5. Business Intelligence y big data

### Expectativa

- Mejora en la toma de decisiones basada en datos.
- Identificación de oportunidades de negocio y optimización.
- Incremento en la eficiencia operativa y reducción de costos.
- Implementación de herramientas avanzadas de análisis y visualización de datos.

### Propuesta de Valor

BI es el conjunto de técnicas de gestión empresarial para tomar decisiones en base a datos, y Big Data, son las herramientas capaces de obtener datos, almacenarlos y procesarlos.

Beneficios: Identificar oportunidades de crecimiento, optimizar procesos, reducir costos y mejorar satisfacción del cliente.

## ••• 5. Business Intelligence y big data



### Dependencia

Preventa y Arquitectura  
Requisitos claros, disponibilidad para reuniones.  
Operación y Soporte  
Monitoreo: Herramientas (Prometheus, Datadog), equipo NOC/SOC.  
Proveedores Cloud

### Componentes del Servicio

Dashboards, Diagnóstico de negocio, Consultoría de BI y Marketing analítico



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 6. **Outsourcing de servicios** y procesos

#### Descripción

Externalización de servicios tecnológicos garantizando la calidad, operatividad y disponibilidad de los sistemas de las empresas.

## ••• 6. Outsourcing de servicios y proceso TI



### Resultados esperados

- Reducción de Costos Operativos
- Optimización del presupuesto en TI sin comprometer la calidad del servicio.
- Reducción de costos laborales y administrativos al externalizar funciones.
- Mayor Disponibilidad y Estabilidad de los Sistemas
- Cumplimiento de un 95% de disponibilidad del servicio.
- Eficiencia Operativa Mejorada
- Implementación de procesos ágiles y eficientes basados en ITIL , Scrum, e ISO 20000 respaldado por buenas prácticas de gestión de servicios.
- Acceso a Tecnología y Personal Especializado
- Mejora en la Experiencia del Usuario Final
- Disponibilidad de un contact center para mejorar la comunicación con usuarios y clientes.
- Gestión Proactiva y Mantenimiento Preventivo
- Ejecución de mantenimientos trimestrales para prevenir fallas.
- Monitoreo continuo para detectar y mitigar riesgos antes de que impacten el negocio.

## ••• 6. Outsourcing de servicios y proceso TI



### Dependencia

- Para prestar Infraestructura Tecnológica y Software de Gestión se depende del Servicio de Infraestructura en Nube
- Para prestar Reportes se depende del Servicio de Bussiness Intelligence y Big Data (Si aplica)
- Para prestar Administración y/o Monitoreo se pedende del Servicio Plataformas de Gestión NOC/SOC.

### Componentes del Servicio

Mesa de Servicios (Gestión de Incidentes y Requerimientos) - Mantenimiento Preventivo y Correctivo de equipos microinformatica - Administración y/o Monitoreo de plataformas - Reportes - Gestión de Activos TI - Gestión de Usuarios y Accesos - Infraestructura Teconología y Software de Gestión



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 7. Gestión de SOC

#### Descripción

- Enfoque Interno: El SOC protege los sistemas, aplicaciones y datos de la organización, monitoreando continuamente con SIEM, realizando análisis de vulnerabilidades y gestionando amenazas y respuestas.
- Enfoque Externo: Ofrece servicios gestionados de seguridad a otras empresas (SECaaS), incluyendo monitoreo, escaneo, inteligencia de amenazas y respuesta ante incidentes a través de un SOC remoto.





## 7. Gestión de SOC



### Resultados esperados

1. Detección y respuesta rápida ante incidentes de seguridad.
2. Reducción de riesgos mediante la identificación proactiva de vulnerabilidades.
3. Anticipación y mitigación de amenazas a través de inteligencia de amenazas cibernéticas.
4. Mejora continua de la seguridad de la infraestructura de TI.
5. Cumplimiento de normativas y estándares de seguridad.
6. Minimización del impacto de incidentes en los sistemas y operaciones de la organización.

Este conjunto de resultados garantiza que la organización esté protegida frente a ciberamenazas y vulnerabilidades, con un enfoque de respuesta rápida y una mejora continua de la postura de seguridad.

## 7. Gestión de SOC



### Dependencia

- Contar con diferentes herramientas y plataformas para la adecuada detección, análisis,
- respuesta y monitoreo continuo
- Contar con integraciones con herramientas de vulnerabilidades
- Personal que gestione el SOC

### Componentes del Servicio

- SIEM (Security Information and Event Management)
- Gestión de Vulnerabilidades (Vulnerability Management)
- Inteligencia de Amenazas (CTI – Cyber Threat Intelligence)



## Nuestros Servicios LinkTIC

### 7. Gestión de NOC

#### Descripción

Enfoque Interno/Externo: El NOC LINKTIC ofrece monitoreo 24/7, gestión de incidentes, configuración y análisis del rendimiento para garantizar la disponibilidad y seguridad de redes, servidores y aplicaciones.

Ya sea para áreas internas o clientes externos, el servicio asegura continuidad operativa, resolución proactiva de problemas y toma de decisiones basadas en datos.





## 7. Gestión de NOC



### Resultados esperados

- 1. Maximización de la Disponibilidad y Continuidad del Servicio
- 2. Optimización del Rendimiento de la Red
- 3. Mayor Proactividad en la Gestión de Incidentes
- 4. Gestión Eficiente de la Infraestructura Tecnológica
- 5. Mejor Visibilidad y Toma de Decisiones
- 6. Reducción de Costos Operativos a Largo Plazo
- 7. Mejora en la Seguridad de la Infraestructura

## ••• 7. Gestión de NOC



### Dependencia

- Contar con herramientas de monitoreo, según lo requerido por el cliente.
- Contar con visualización de reportería para toma de decisiones.
- Tener infraestructura redundante.

### Componentes del Servicio

- Monitoreo Continuo 24/7.
- Gestión de Incidentes y Resolución Rápida
- Gestión de Configuración y Actualización de Infraestructura
- Informes y Análisis de Rendimiento



**Nota:** Todos los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) mencionados son negociables y sujetos a cambios según el tipo de contrato, tiempo de ejecución, alcance, costos, cronograma y las condiciones específicas dadas por la naturaleza de cada proyecto (Privados – Públicos), permitiendo una adaptación óptima a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.





**LINKTIC**  
evolucionamos contigo

20 | AÑOS  
LINKTIC

