



Catálogo de Servicios

Nombre	<i>Servicio de mantenimiento informático</i>
Versión	1.0
Disponibilidad	12x5
Horario habitual del servicio	L-V 08.00h. - 20.00h.
Producto/Proceso	Mantenimiento informático
Descripción	Servicio de atención a usuarios en su alcance integro desde la recepción de la incidencia del cliente hasta la resolución de la misma El servicio y el modelo de gestión y atención es personalizado en función de los requisitos del cliente y su ámbito de gestión.
Características	Las características, horario, niveles de atención y servicio, vías de contacto y las herramientas de gestión serán las acordadas con el cliente en el contrato de prestación del servicio.
Beneficios	Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados de acuerdo con lo establecido con el cliente Dar soporte a todos los usuarios del servicio para garantizar la disponibilidad. Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. Posibilidad de servicio 24x7 Se siguen directrices de calidad definidas en la norma ISO 9001. Se siguen directrices de calidad definidas en la norma ISO 15504. Se siguen directrices de calidad definidas en la norma ISO 20000.
Responsable	Adolfo Martínez
SLA's	Los SLA's de este servicio vienen marcados por los contratos con los clientes. El SLA's tipo (Si no se indica lo contrario es el siguiente: 48h. Respuesta x 2 semanas resolución Otros tipos de SLA's: 24h. Respuesta x 1 semanas resolución Respuesta inmediata x 24h. Resolución Respuesta inmediata x 4h. Resolución