

# R-SLM-01

MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DURACIÓN  
DETERMINADA POR PERIDO DE TIEMPO  
ACORTADO

Elaborado: 26/06/2020

Firma: Responsable SGSTI

izertis



**YOUR  
FUTURE,  
OUR  
CHALLENGE.**

**ADN IZERTIS**

## Índice

1. PROPÓSITO.....	5
2. AUTORIZACIÓN.....	6
3. REVISIÓN .....	7
4. CONVENCIONES HORARIAS .....	8
5. SERVICIOS CSG (MODALIDAD MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DURACIÓN DETERMINADA EN PERIODO DE TIEMPO ACORDADO).....	9
6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	10
7. TAREAS PLANIFICADAS.....	11
8. CAMBIOS EN EL SERVICIO.....	12
9. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO SLO.....	13
10. MONITORIZACIÓN Y REPORTE .....	16
11. DEFINICIONES EMPLEADAS.....	18
12. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	19
13. TARIFICACIÓN.....	20
14. ESCALADO.....	21
15. APROBACIÓN DE SLA.....	22

16. CONTROL DE VERSIONES.....23

# 1. PROPÓSITO

Esta Modalidad de Servicio, define las características de la prestación y los valores requeridos para el servicio CSG, identificado en el catálogo de servicio como "Mantenimiento integral de duración determinada en periodos de tiempo acordados". Esta modalidad es comprendida y aceptada por los representantes de la organización prestadora Izertis y la organización cliente.

## 2. AUTORIZACIÓN

Esta Modalidad de Servicio, "Mantenimiento Integral de duración determinada en periodos de tiempo acordados", se establece entre el representante de Izertis y el representante de la organización del cliente debidamente autorizado, que lo han revisado y aprobado.

### **3. REVISIÓN**

Los objetivos de esta Modalidad de servicio serán objeto de revisión anualmente o bien cuándo los mismos sean revisados o reconsiderados.

## 4.CONVENCIONES HORARIAS

Los horarios serán expresados en formato estándar de 24H.

Quedan excluidos del servicio todos los festivos aplicables al municipio de Gijón.



## **5.SERVICIOS CSG (modalidad mantenimiento integral de duración determinada en periodo de tiempo acordado)**

Servicio de Mantenimiento del parque informático del cliente, tanto correctivo como preventivo, que puede ser prestado tanto de forma remota como de forma presencial.

Esta modalidad permite al cliente contratar el servicio CSG durante un periodo de tiempo concertado, aunque sin limitación en el número de horas incluidas en el servicio durante su vigencia.

Las condiciones generales de esta modalidad de servicio se establecen en el documento de "CONTRATO DE MANTENIMIENTO". No obstante, se podrán contratar condiciones particulares para cada cliente, fuera de este documento, en un ANEXO al mismo.

\*\* Existe la particularidad de que el cliente nos exija la realización de un contrato de mantenimiento en un formato propio del cliente. En este caso se realizaría en el modelo del cliente

## 6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- **ESTANDAR:** Servicio de Mantenimiento integral durante el período laboral.

INTEGRAL ESTÁNDAR		
ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, SEPT, OCT, NOV Y DIC	DE LUNES A JUEVES	MAÑANAS 08:30-14:00
		TARDES 15:30-18:00
	VIERNES	MAÑANAS 08:30-14:00
JUL Y AGO	DE LUNES A VIERNES	MAÑANAS 08:30-15:00

Horarios referidos a zona horaria GMT+1

Quedan excluidas del servicio, todos los festivos aplicables al municipio de Gijón.

## 7.TAREAS PLANIFICADAS

En caso de necesidad de habilitar una ventana operativa para realizar mantenimiento programado de los CIs implicados en la prestación del servicio, se pondrá en conocimiento de los clientes que tengan contrato en vigor tal situación, como mínimo con 48H de antelación y se proporcionarán vías alternativas para que la continuidad del servicio no se vea mermada.

## 8.CAMBIOS EN EL SERVICIO

Para solicitar una mejora o cambio del servicio contactar con el responsable de relación con el cliente o con la persona en la que éste delegue, por medio de comunicación telefónica en el número general de Izertis 902932400 o a través del correo electrónico [atenciónalcliente@izertis.com](mailto:atenciónalcliente@izertis.com)

## 9.OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO SLO

Objetivos de nivel de servicio		
Medida	Definición	Objetivo
<b>Tiempo de respuesta</b>	<p>Se define como tiempo de respuesta aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud en horario de oficina y el momento en el que se produce por parte del personal del "Servicio CSG" el inicio del estudio del caso.</p> <p>Se fija como valor objetivo 4 horas hábiles y como valor crítico (máximo) el de 8 horas</p>	95% de solicitudes han sido atendidas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

	hábiles para la respuesta.	
<b>Tiempo de resolución</b>	<p>Se define como tiempo de resolución el tiempo que transcurre entre que el técnico inicia el estudio del caso (desde la finalización del tiempo de respuesta) y la resolución de la misma.</p> <p>Se fija como valor objetivo 16 horas hábiles y como valor crítico (máximo) el de 24 horas hábiles para la resolución.</p> <p>Se excluirá del cómputo de este tiempo todas aquellas actuaciones que</p>	95% de solicitudes han sido resueltas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

	dependan de terceros o de decisiones por parte del cliente, como materiales, escalado a fabricante, garantías, aceptación de presupuestos etc...	
--	--	--

## 10. MONITORIZACI3N Y REPORTE

Los SLA ser3n controlados peri3dicamente por el responsable del servicio, mediante la generaci3n de informes acordados, as3 como con el seguimiento de los indicadores de la herramienta creaci3n y resoluci3n de incidencias.

Le ser3 entregado al cliente, de forma Anual de oficio, as3 como los extraordinarios que solicite el cliente a lo largo de la vida del servicio, un informe previamente acordado con el proveedor del servicio (IZERTIS), en este informe se incluir3n la identificaci3n y prop3sito del mismo su identificaci3n la frecuencia (Anual o extraordinario) as3 como el origen de los datos recogidos en el mismo, estos informes contendr3n como m3nimo:

- El comportamiento frente a los objetivos de servicio
- La informaci3n relevante sobre eventos significativos incluyendo al menos las principales incidencias, el despliegue de servicios nuevos o modificados y las invocaciones del plan de continuidad del servicio
- Las caracter3sticas de carga de trabajo incluyendo vol3menes y cambios peri3dicos en la carga
- Las no conformidades encontradas frente a los requisitos de esta parte de la Norma ISO/IEC 20000, los requisitos del SGS o los requisitos del servicio y sus causas identificadas
- La informaci3n de tendencias



- Las medidas de la satisfacción del cliente, las quejas del servicio y los resultados de los análisis de las medidas de satisfacción y de las quejas

Izertis tomara las decisiones y acciones de acuerdo con las conclusiones de los informes del servicio. Las acciones se comunicarán a las partes interesadas.

Este informe se enviará preferiblemente por email al cliente o será entregado en las reuniones que se mantengan con este y que se fijan en el procedimiento de Relación con los clientes.

Podrán ser solicitados, por parte del cliente, informes adicionales no previstos al responsable del servicio, quien los facilitará en un plazo no superior a 48H hábiles a contar desde la solicitud formal del cliente.

## 11. DEFINICIONES EMPLEADAS

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Se define como tiempo de respuesta aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud en horario de oficina y el momento en el que se produce por parte del personal del "Servicio CSG" el inicio del estudio del caso.

**TIEMPO DE RESOLUCION:** Se define como tiempo de resolución el tiempo que transcurre entre que el técnico inicia el estudio del caso (desde la finalización del tiempo de respuesta) y la resolución de la misma.

**HORAS HÁBILES:** Se define como horas hábiles aquellas horas comprendidas en el horario laboral, es decir, las horas que constituyen la jornada laboral.

## **12. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

En caso de situaciones graves que imposibiliten la comunicación por los medios habituales, se reconfigurara la centralita virtual hacia los números nuevos de teléfono y fax, donde se podrá seguir atendiendo al servicio, siendo esta reconfiguración transparente para el cliente (902932900).

## 13. TARIFICACIÓN

La tarificación, forma de pago y medio de pago para esta modalidad, estarán recogidos en el correspondiente documento de CONTRATO DE MANTENIMIENTO.

## 14. ESCALADO

Se establece como responsable de la comunicación y escalado, por parte del proveedor, al responsable de relaciones con el cliente, o en el que este delegue, y como medio de comunicación el correo electrónico [reclamaciones@izertis.com](mailto:reclamaciones@izertis.com); y como responsable por parte del cliente la persona que se defina en el contrato de mantenimiento, o la persona en la que éste delegue, si no apareciera en el contrato sería la que éste designe, fijándose como medios de comunicación, por defecto, los habituales de la relación comercial: email, teléfono de la empresa, teléfono celular, etc...

## 15. APROBACIÓN DE SLA

La aprobación del SLA será implícita en los contratos nuevos, en ellos se adjuntará como anexo y de forma explícita los acuerdos a los que se ha llegado con el cliente.

## 16. CONTROL DE VERSIONES

Todo usuario de este fichero que encuentre un error u oportunidad de mejora deber3 comunicarlo al responsable del mismo para su evaluaci3n y, en su caso, modificaci3n.

La versi3n en vigor del fichero es la que se encuentra en el repositorio [NORMAS Y CERTIFICACIONES](#) de Alfresco.

### Control de documentaci3n

T3tulo de documento:

#### Hist3rico de versiones

C3digo:	Versi3n:	Fecha:	Resumen de cambios:
R-SLM-01	01	09-11-2011	Elaboraci3n documento
R-SLM-01	02	15-10-2014	Cambio de Formato
R-SLM-01	03	03/12/2015	Se modifica el apartado de Monitorizaci3n/Reporte adapt3ndolo al punto 6.2 de la Norma.
R-SLM-01	04	10/09/2019	Cambio de formato a nueva plantilla corporativa
R-SLM-01	05	15/01/2020	Cambio de repositorio a Alfresco. Cambio de ITSM (iTOP – Remedy).
R-SLM-01	06	26/06/2020	Se revisa el contenido del procedimiento

izertis.com