

R-SLM-02

SOPORTE REACTIVO POR HORAS

Elaborado: 09/11/2011

Revisado y aprobado: 02/09/2025



Índice

1. PROPÓSITO	2
2. AUTORIZACIÓN.....	3
3. REVISIÓN.....	4
4. CONVENCIONES HORARIAS	5
5. SERVICIO CSG (MODALIDAD SOPORTE REACTIVO POR HORAS)	6
6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	7
7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	8
8. TAREAS PLANIFICADAS	9
9. CAMBIOS EN EL SERVICIO	10
10. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO SLO.....	11
11. MONITORIZACIÓN Y REPORTE.....	13
12. DEFINICIONES EMPLEADAS.....	14
13. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	15
14. TARIFICACIÓN / PARTICULARIDADES	16
15. ESCALADO	17
16. APROBACIÓN DE SLA.....	18
17. CONTROL DE VERSIONES.....	19

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 “Soporte reactivo por horas”. Esta modalidad es comprendida y aceptada por los representantes de la organización prestadora Izertis y la organización cliente.

2. AUTORIZACIÓN

Esta Modalidad de Servicio, "Soporte reactivo por horas", se establece entre el representante de Izertis y el representante de la organización del cliente debidamente autorizado, tras su revisión y aprobación.

3. REVISIÓN

Los objetivos de esta Modalidad de Servicio serán objeto de revisión una vez finalizadas las horas concertadas o cuándo los objetivos de servicio sean objeto de revisión o reconsideración.

4. CONVENCIONES HORARIAS

Los horarios serán expresados en formato estándar de 24H.

5. SERVICIO CSG (MODALIDAD SOPORTE REACTIVO POR HORAS)

Servicio de Soporte reactivo del parque informático del cliente, que puede ser prestado tanto de forma remota como de forma presencial.

Esta modalidad permite al cliente contratar bonos de horas del servicio CSG que son descontadas según las intervenciones realizadas baja demanda, aunque su vigencia permanece en el tiempo.

Las condiciones generales de esta modalidad se establecen en el documento de **BONO DE HORAS**.

6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- **CONCERTADO POR HORAS:** Servicio de Soporte reactivo durante el horario laboral.

Los horarios se describen en la siguiente tabla:

CONCERTADO x HORAS ESTANDAR		
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 08:00-15:00

Notas:

- Horarios referidos a zona horaria GMT+1 (con ajuste a UTC+2 en verano).
- Si bien es el horario estándar, éste puede modificarse de común acuerdo con el cliente.

7. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para la realización del servicio, Izertis pone a disposición del cliente un “help desk” de atención telefónica en el N.º de teléfono 984 191 570 y la dirección de correo csg@izertis.com, en donde serán atendidas todas las peticiones del cliente.

8. TAREAS PLANIFICADAS

En caso de necesidad de habilitar una ventana operativa para realizar soporte 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.

9. 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 **985163891**, o a través del correo electrónico **atencionalcliente@izertis.com**.

10. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO SLO

Objetivos de nivel de servicio		
Medida	Definición	Objetivo
Tiempo de respuesta	<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 hábiles para la respuesta.</p>	95% de solicitudes han sido atendidas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.
Tiempo de resolución	<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 dependan de terceros o de decisiones por</p>	95% de solicitudes han sido resueltas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

	parte del cliente, como materiales, escalado a fabricante, garantías, aceptación de presupuestos etc...	
--	---	--

11. MONITORIZACIÓN Y REPORTE

Los SLA serán controlados periódicamente mediante la generación de informes a petición del cliente del servicio.

Siempre que el cliente lo considere oportuno, este podrá solicitar al responsable del servicio, un informe del estado del mismo quien lo facilitará en un plazo no superior a 48H hábiles a contar desde la solicitud formal del cliente, en este informe se incluirán la identificación y propósito del mismo su identificación la frecuencia (Bajo Petición) así como el origen de los datos recogidos en el mismo, estos informes contendrán como mínimo:

- El comportamiento frente a los objetivos de servicio
- La información 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 características de carga de trabajo incluyendo volúmenes y cambios periódicos 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 información 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 tomará las decisiones y acciones de acuerdo con las conclusiones de los informes del servicio. Las acciones se comunicarán a las partes interesadas.

El informe se enviará preferiblemente por email al cliente o será entregado en las reuniones que se mantengan con este, de conformidad con lo establecido en el procedimiento **PR-CL-01 Relación con los clientes**.

12. DEFINICIONES EMPLEADAS

TIEMPO DE RESPUESTA: Se define como tiempo de respuesta, aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y el momento que se produce por parte del personal de Sistemas, el inicio del estudio del caso.

TIEMPO DE RESOLUCION: Se define como tiempo de resolución, el tiempo que transcurre entre la recepción de la incidencia 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.

13. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En caso de situaciones graves que imposibiliten la comunicación por los medios habituales, se reconfigurará 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 (984191570).

14. TARIFICACIÓN / PARTICULARIDADES

La tarificación, forma y medio de pago, para esta modalidad, estarán reflejados en el correspondiente documento de **BONO DE HORAS**.

15. 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**; y como responsable por parte del cliente la persona que se defina en el contrato de soporte reactivo, 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.

16. APROBACIÓN DE SLA

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

17. CONTROL DE VERSIONES

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

La versión en vigor del fichero es la que se encuentra en el repositorio documental de la organización.

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
1	09-11-2011	Elaboración documento
2	15-10-2014	Cambio de Formato
3	03/12/2015	Se modifica el apartado de Monitorización/Reporte adaptándolo al punto 6.2 de la Norma.
4	10/09/2019	Cambio del formato a nueva plantilla corporativa
5	15/01/2020	Cambio de repositorio a Alfresco. Cambio de ITSM (iTOP – Remedy).
6	26/06/2020	Se revisa el contenido del procedimiento
7	23/12/2021	Se revisa contenido y se cambia de nombre
8	14/08/2024	Revisión procedimiento y actualización datos de los medios de comunicación/contacto. Actualización formato
9	02/09/2025	Actualización formato

ONE
TECH
AHEAD

