

# R-SLM-03

## MANTENIMIENTO INTEGRAL 24X7

**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. SERVICIO CSG (MODALIDAD 24X7).....	9
6. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	11
7. TAREAS PLANIFICADAS.....	12
8. CAMBIOS EN EL SERVICIO.....	13
9. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO SLO.....	14
10. MONITORIZACIÓN Y REPORTE .....	17
11. DEFINICIONES EMPLEADAS.....	19
12. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	20
13. TARIFICACIÓN.....	21
14. ESCALADO.....	22
15. APROBACIÓN DE SLA.....	23
16. CANALES DE COMUNICACIÓN .....	24
17. CONTROL DE VERSIONES .....	25



# 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 24x7". 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 24X7", 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 del servicio serán objeto de revisión anualmente o cuándo los mismos sean revisados o reconsiderados.

## **4.CONVENCIONES HORARIAS**

Los horarios serán expresados en formato estándar de 24H.

En esta Modalidad no se excluye ninguna fecha del año.

## 5.SERVICIO CSG (MODALIDAD 24X7)

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

Esta modalidad permite al cliente contactar con el servicio CSG en horario ininterrumpido de 24H al día, 7 días a la semana (24X7,) durante el periodo de tiempo acordado. Para esta modalidad no existen contratadas horas de servicio. En su caso éstas se facturarán o descontarán de contrato vigente de la siguiente manera:

1,5 horas por hora de servicio realizado fuera del horario laboral, de lunes a viernes, hasta las 23:00.

2 horas por hora de servicio realizado de lunes a viernes de 23:00 a 08:00.

2 horas por hora de servicio realizado los fines de semana (sábado y domingo) o festivos aplicables al municipio de Gijón.

En caso de necesitarse asistencia presencial, el tiempo empleado por el técnico para el desplazamiento, tanto de ida como de regreso, computara según el baremo anterior.

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 de CONTRATO DE MANTENIMIENTO, 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

- **24x7:** Servicio especial de Mantenimiento 24x7 (24 horas/7 días a la semana). Para esta modalidad se establece un baremo especial de facturación. Los horarios se pueden apreciar en la siguiente tabla:

INTEGRAL 24X7		
ENE, FEB, MAR, ABR, MAY, JUN, JUL, AGOS, SEPT, OCT, NOV Y DIC	DE LUNES A DOMINGO	24 horas

En esta Modalidad no se excluye ninguna fecha del año.

## **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 la persona que este delegue por medio de comunicación telefónica con el número general de Izertis 902 932 400 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 continuado 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 naturales y como valor crítico (máximo) el de 8</p>	95% de solicitudes han sido atendidas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

	<p>horas naturales para la respuesta.</p>	
<p><b>Tiempo de resolución</b></p>	<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 naturales y como valor crítico (máximo) el de 24 horas naturales para la resolución.</p> <p>Se excluirá del cómputo de este tiempo todas aquellas actuaciones que</p>	<p>95% de solicitudes han sido resueltas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.</p>

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

## 10. MONITORIZACIÓN Y REPORTE

Los SLA serán controlados periódicamente por el responsable del servicio, mediante la generación de informes acordados, así como con el seguimiento de los indicadores de la herramienta creación y resolución de incidencias.

Le será entregado al cliente, de forma Anual de oficio, así 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 incluirán la identificación y propósito del mismo su identificación la frecuencia (Anual o extraordinario) 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 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

**24X7:** 24 Horas al día durante los 7 días de la semana.

**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 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.

**HORAS NATURALES:** Se define como horas naturales las horas tal cual, de cualquier día, incluidos los días festivos y los fines de semana.

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

En caso de situaciones graves que imposibiliten la comunicación por los medios habituales (cualquier incidencia que provoque la no operatividad del móvil de atención 24x7), se informará a los clientes de un nuevo número de móvil que sustituiría temporalmente al que usualmente se utiliza.

## 13. TARIFICACIÓN

Para esta modalidad del servicio CSG existe una tarificación especial que se describe a continuación:

Esta modalidad permite al cliente contactar con el servicio CSG en horario ininterrumpido de 24H al día, 7 días a la semana (24X7,) durante el periodo de tiempo acordado. Para esta modalidad no existen contratadas horas de servicio. En su caso éstas se facturarán o descontarán de contrato vigente de la siguiente manera:

- 1,5 horas por hora de servicio realizado fuera del horario laboral, de lunes a viernes, hasta las 23:00.
- 2 horas por hora de servicio realizado de lunes a viernes de 23:00 a 08:00.
- 2 horas por hora de servicio realizado los fines de semana (sábado y domingo) o festivos aplicables al municipio de Gijón.

En caso de necesitarse asistencia presencial el tiempo empleado por el técnico para el desplazamiento, tanto de ida como de regreso, se computaría según el Baremo anterior.

## 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. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para el reporte y comunicación de incidencias los clientes que tengan contratado el servicio, dispondrán de los teléfonos móviles operativos en el horario de cobertura, por especialidades, como aparece en la siguiente tabla:

<b>Guardias 2 (Backup)</b>	672090033
Guardias AM_WINTEL	671070506
Guardias AM_VDI	671070516
Guardias AM LINUX	667793845
Guardias Service Manager	671070522
Tablet Guardias AM_WINTEL	674331928
Tablet Guardias AM_VDI	674331930
Tablet Guardias AM LINUX	674331971

## 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 **NORMAS Y CERTIFICACIONES** de Alfresco.

### Control de documentación

Título de documento:

#### Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
R-SLM-03	01	09-11-2011	Elaboración del documento
R-SLM-03	02	15-10-2014	Cambio de formato
R-SLM-03	03	03/12/2015	Se modifica el apartado de Monitorización/Reporte adaptándolo al punto 6.2 de la Norma.  Se incluye el apartado 15 Canales de Comunicación con los Números de los Móviles de atención 24X7 por especialidades.
R-SLM-03	04	10/09/2019	Cambio de formato a nueva plantilla corporativa
R-SLM-03	05	15/01/2020	Cambio de repositorio a Alfresco. Cambio de ITSM (iTOP – Remedy).
R-SLM-03	06	26/06/2020	Se revisa el contenido del procedimiento

[marketing@izertis.com](mailto:marketing@izertis.com)

**izertis** .com