

# R-SLM-04

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

**Elaborado: 09/11/2011**

Firma: Responsable SGSTI

**Revisado y aprobado: 21/12/2020**

**izertis**



**YOUR  
FUTURE,  
OUR  
CHALLENGE.**

**ADN IZERTIS**

## **Índice**

- 1. INTRODUCCIÓN ..... 4**
  
- 2. OBJETO..... 5**
  
- 3. SERVICIO CAU ..... 6**
  - 3.1. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES ..... 6**
  - 3.2. MODALIDADES..... 6**
    - 3.2.1. MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DURACIÓN LIMITADA EN PERÍODOS DE TIEMPO ACORDADOS..... 6
    - 3.2.2. SOPORTE REACTIVO POR HORAS ..... 7
    - 3.2.3. MANTENIMIENTO INTEGRAL 24x7 ..... 7
  
- 4. CONTINUIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO..... 8**
  
- 5. CONTROL DE VERSIONES..... 9**

# 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento forma parte del Sistema de Gestión de Servicios TI de Izertis, y describe el servicio TI prestado por la organización a sus clientes e incluido dentro del alcance del presente SGSTI, el cual está almacenado en la Intranet general de Izertis, en donde se refleja la última versión del mismo.

## 2. OBJETO

El catálogo de servicios es una relación ordenada en la que se describe el servicio TI incluido en el alcance del SGSTI de Izertis. En este catálogo se describen a su vez las principales características del mismo, constituyendo el principal marco de referencia entre el proveedor de servicios TI y sus clientes para el servicio afectado.

## 3. SERVICIO CAU

### 3.1. Características principales

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

### 3.2. Modalidades

#### 3.2.1. Mantenimiento integral de duración limitada en períodos de tiempo acordados

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

Las características y condiciones generales de esta modalidad están descritas en la versión vigente del documento

[R-SLM-01 Mantenimiento integral de duración determinada por periodo de tiempo acordado](#)

Que puede ser consultado en Alfresco.

### 3.2.2. Soporte reactivo por horas

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

Las características del servicio están recogidas en la versión vigente del documento:

**R-SLM-02 Soporte Reactivo por horas**

Las condiciones generales de esta modalidad se establecen en el documento de [BONO DE HORAS](#). Este documento actualmente está incorporado a la ISO 9001:2008.

### 3.2.3. Mantenimiento integral 24x7

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

Las características del servicio están recogidas en la versión vigente del documento:

**[R-SLM-03 24X7.](#)**

## **4.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 (902932900).



## 5.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-04	01	09-11-2011	Elaboración documento
R-SLM-04	02	21-11-2011	Ampliación de niveles de servicio y cargas de trabajo, y objetivos de nivel de servicio (tiempos de respuesta y resolución)
R-SLM-04	03	15-10-2014	Cambio de Formato
R-SLM-04	04	03/12/2015	Se elimina información redundante, añadiendo links a las versiones vigentes de los correspondientes documentos de las diferentes modalidades de servicios
R-SLM-04	05	10/09/2019	Cambio de formato a nueva plantilla corporativa

R-SLM-04	06	15/01/2020	Cambio de repositorio a Alfresco. Cambio de ITSM (iTOP – Remedy).
R-SLM-04	07	23/12/2021	Cambio de Nombre a R-SLM-02 Soporte reactivo por horas

izertis.com

