

# **R-SLM-01**

## **MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DURACIÓN DETERMINADA POR PERIDO DE TIEMPO ACORTADO**

**Elaborado: 09/11/2011**

**Revisado y aprobado: 14/08/2024**

**izertis**



## Índice

1. PROPÓSITO.....	2
2. AUTORIZACIÓN.....	3
3. REVISIÓN.....	4
4. CONVENCIONES HORARIAS .....	5
5. SERVICIOS CSG (MODALIDAD MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DURACIÓN DETERMINADA EN PERIODO DE TIEMPO ACORDADO).....	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 .....	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 “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.

## **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 08:00-15:00

### 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](mailto: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 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.

## 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](mailto:atencionalcliente@izertis.com).

## 10. 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 hábiles para la respuesta.</p>	95% de solicitudes han sido atendidas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.
<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</p>	95% de solicitudes han sido resueltas dentro de los parámetros de tiempo establecidos.

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

## 11. 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, de conformidad con lo establecido en el procedimiento [PR-CL-01 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.

## 12. 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.

## **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**

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

## 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](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.

## **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 de 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	14/08/2024	Revisión procedimiento y actualización datos de los medios de comunicación/contacto  Actualización formato.

# izertis

Passion for Technology

