

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

CATÁLOGO DE SERVICIOS

iso 20000

**doc-asac-202**

SEPTIEMBRE DE 2020



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VERSIÓN | OBSERVACIONES | FECHA |
| 0.0 | Primera versión | Marzo 2010 |
| 0.1 | Se desdobla el servicio de Hosting correo y web | Julio 2011 |
| 0.2 | Se codifica como documento dentro del listado de documentos del SGT. Se introducen las relaciones entre servicios. | Enero 2013 |
| 0.3 | Se añaden como anexo las fichas técnicas de los servicios | Febrero 2018 |
| 0.4 | Las fichas técnicas de los servicios se incluyen en la estructura principal del documento. Se elimina el apdo. de penalizaciones de la ficha de servicio Cloud | Marzo 2018 |
| 0.5 | Adecuación de contenido a la nueva versión de la norma ISO 20000-1 | Septiembre 2020 |

Datos sobre ASAC

* ASAC Comunicaciones es una empresa de Consultoría Informática localizada en el Parque Tecnológico de Asturias.
* Desde su fundación en 1996, ASAC Comunicaciones se encuentra en un continuo proceso de crecimiento a base de proveer a sus clientes con soluciones y servicios de Tecnologías de la Información de la más alta calidad y rentabilidad.
* Comprometidos con la Innovación, sabemos adaptarnos al cambio, y nuestra cultura está formada por valores que favorecen un entorno creativo, flexible y de implicación y trabajo en equipo.
* Establecemos alianzas estratégicas con nuestros clientes para el desarrollo de sus proyectos tecnológicos. El éxito de nuestros clientes es nuestro éxito, y ayudar a mejorar su posición competitiva y hacer que ésta evolucione en el futuro es la finalidad principal de nuestro trabajo.
* Nuestra experiencia a nivel técnico es nuestro valor principal. Un dinámico y joven equipo de profesionales, con una sólida formación académica y avanzado perfil técnico, nos permite ser el socio tecnológico fiable que su empresa necesita.

# Los servicos prestados por asac bajo el alcance de iso 20000-1:2018 son:

## MANTENIMIENTO remoto:

## *Servicio o asistencia TIC en remoto prestadas a un cliente bajo petición que no requieren desplazamientos físico a las instalaciones del cliente.*

## MANTENIMIENTO POR HORAS:

## *Servicio o asistencias TIC in-situ prestadas a cliente bajo un contrato contabilizado por horas.*

## hosting correo

## *Es el servicio que provee un sistema para poder almacenar correo electrónico accesible vía web HOSTING CORREO con filtrado antis.*

## hosting web:

## *Es el servicio que provee un sistema para poder almacenar sitios web accesibles vía web HOSTING WEB.*

## hosting DNS:

## *Es el servicio que provee de servicio DNS.*

## hosting / Housing aplicaciones:

## *Es el servicio que provee de un sistema para poder almacenar información o aplicaciones accesibles vía Web bien con infraestructura propiedad de ASAC o del propio cliente.*

***Los servicios descritos en este catálogo de servicios son independiente entre sí, puede verse en la CMDB.***

# Ficha de Servicio Cloud

## SERVICIOS disponibles

|  |  |
| --- | --- |
| Correo | Web |
| DNS | Antispam |
| Hosting | Housing |

## HORARIOs disponibles

* Horario laborable estándar soporte ASAC
* Horario 12 x 5
* Horario 24 x 7

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

**Resolución de incidencias**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tiempo Respuesta** | **Cumplimiento** | **Tiempo Resolución** | **Cumplimiento** |
| **Normal** | 8 h | 95% | 16 h | 95% |
| **Urgente** | 4 h | 95% | 8 h | 95% |

**Disponibilidad**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elementos** | **Disponibilidad** |
| Redes/Comunicaciones | * 99,99 %
 |
| Servidores | * 95,00 %
 |

Existe la posibilidad de definir **SLA’s personalizados** según necesidades específicas del cliente.

## CANALES DE REPORTE DE INCIDENCIAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio** | **Soporte** |
| Servicio telefónico | 902 26 50 41 |
| Servicio telefónico 24x7 | 902 10 59 78 |
| Servicio fax | 985 26 52 68 |
| Correo electrónico | soporte@asac.as |
| Aplicación web helpdesk | <https://asac.xperta.es> |

## opciones de soporte

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo** | **Horario** |
| Monitorización | 24 x 7 |
| Soporte nivel 1 | 24 x 7 |
| Soporte nivel 2 | Estándar ASAC / 12 x 5 / 24 x 7 |
| Acceso remoto – Manos remotas | 24 x 7 |

## INFORMES DEL SERVICIO

Existe la posibilidad de realizar un informe con periodicidad mensual. Como posibles apartados de este informe tendríamos:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveles de Servicio | Gestión de Capacidad/Comunicaciones |
| Gestión de incidentes/peticiones de servicio | Gestión de Capacidad/Servidores |
| Gestión de Capacidad/Copias de Seguridad | Gestión de Disponibilidad |
| Evoluciones/Mejoras | Análisis Servicio |

Los informes se pueden personalizar según necesidades específicas del CLIENTE.

## COPIAS DE SEGURIDAD

La política de copia de seguridad estándar es la siguiente:

1. Copias diarias incrementales con un periodo de retención de 7 días.
2. Copias semanales completas con una retención de 4 semanas.

De manera opcional se pueden contratar copias mensuales completas a cinta con una retención de 12 meses y retirada de cinta a caja de seguridad.

La destrucción de las copias de seguridad se realizará utilizando los procedimientos de seguridad y anonimato adecuado ateniéndose al posible carácter personal de los datos guardados.

La política de copias de seguridad se puede **personalizar** según las necesidades del CLIENTE.

## RECLAMACIONES

ASAC con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados pone a disposición de todos los usuarios la siguiente dirección de correo electrónico, reclamaciones@asac.as, para poder formular la comunicación de cualquier sugerencia/comentario, queja o reclamación.

1. Una sugerencia o comentario es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.
2. Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones/servicios.
3. Una reclamación es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.

ASAC garantiza la total confidencialidad en el tratamiento de la información que le llegue a través de este canal.

## CONFIDENCIALIDAD y pROTECCION DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de garantizar la confidencialidad de la información del CLIENTE accesible por parte del grupo de Soporte Técnico, ASAC establece con cada uno de sus empleados un acuerdo de confidencialidad cuyo incumplimiento está penalizado judicialmente.

Las partes acuerdan el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, así como cualquier disposición futura que pudiera desarrollarla o sustituirla. La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con ASAC así como el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización y otras actividades propias del grupo.

En aquellos casos en que ASAC figure como encargado del tratamiento asume las obligaciones establecidas en la LOPD al efecto y manifiesta que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y que no los aplicará o utilizará con fines distintos a los que figuren en el documento celebrado al efecto.

## Glosario de términos

**Servicios disponibles**

**Correo**

Es el servicio que provee un sistema para poder almacenar correo electrónico accesible vía web o via cliente de correo con filtrado antispam incluido para todos los buzones.

**Web**

Es el servicio que provee un sistema para poder almacenar sitios web accesibles a través de internet.

**DNS**

Es el servicio que provee de servicio DNS para dominios registrados de internet.

**Antispam**

Es el servicio de limpieza de correo (antispam y antivirus).

**Hosting**

Es el servicio que provee de un sistema para poder almacenar información o aplicaciones accesibles por diferentes métodos (vía Web, Citrix XenApp, etc.) con infraestructura compartida entre varios clientes, siendo esta infraestructura propiedad de ASAC.

**Housing**

Es el servicio que provee de un sistema para poder almacenar información o aplicaciones accesibles por diferentes métodos (vía Web, Citrix XenApp, etc.) con infraestructura dedicada propiedad del CLIENTE.

**Horario de servicio**

**Horario laborable estándar soporte ASAC**

De 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a jueves, y de 8:30 a 14:00 los viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

Durante los meses de julio y agosto el horario del soporte sería de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

**Horario 12 x 5**

De 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

**Horario 24 x 7**

24 horas durante los 7 días de la semana.

**Tipos de soporte**

El soporte prestado por parte de ASAC será en castellano. La definición de los soportes disponibles es la siguiente:

 **Soporte nivel 1**

Se entiende por soporte de nivel 1 el servicio de mantenimiento de todas las condiciones físicas que han de darse para el normal funcionamiento del servicio (disponibilidad de CPD, alimentación eléctrica, climatización, seguridad física, disponibilidad de elementos de comunicaciones y del equipamiento hardware de base, disponibilidad de la plataforma de virtualización de servidores y aplicaciones).

 **Soporte nivel 2**

Se entiende por soporte de nivel 2 el servicio de mantenimiento de los sistemas software de base necesarios para el funcionamiento de los aplicativos, en concreto se refiere a: los sistemas operativos, los sistemas de gestión de base de datos y a los sistemas virtuales que forman parte del servicio.

Este servicio será prestado por consultores certificados de ASAC en cada una de las tecnologías.

 **Acceso Remoto/Manos Remotas**

Facilitar el acceso físico de los administradores del CLIENTE a los servidores ubicados en el CPD de ASAC, para cualquier labor de administración o carga de datos masiva, si ello fuera preciso

Servir de “manos remotas” para aquellas tareas que el CLIENTE necesite realizar sobre sus servidores.

**Definición de incidencia**

Se denomina incidencia a cualquier situación de falta de calidad o de disponibilidad total del servicio, excluyendo aquellas cuya responsabilidad sea imputable al CLIENTE o consecuencia de situaciones de emergencia o causas de fuerza mayor. La norma ISO 20000-1 la define como una interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.

Las incidencias se subdividen en normales y urgentes. Como incidencia urgente se define aquella que suponga la indisponibilidad absoluta del servicio (pérdida total del servicio) o la degradación grave o permanente del mismo, siendo las demás incidencias consideradas normales.

La duración de la incidencia se contabilizará desde el momento en que se recepcione su comunicación en el helpdesk de ASAC, hasta la comunicación de su resolución por parte del mismo al cliente.

**Tiempo de respuesta**

Se define como tiempo de respuesta aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud en el horario disponible y el momento en el que se produce por parte del personal del servicio el inicio del estudio del caso.

**Tiempo de resolución**

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.

Se excluirá del cómputo de este tiempo todas aquellas actuaciones que dependan de terceros o de decisiones por parte del cliente…

**Disponibilidad**

Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

**Servicio**

Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

**Acuerdo de nivel de servicio, SLA**

Acuerdo documentado entre el proveedor del servicio y el cliente que identifica los servicios y sus objetivos.

**Gestión del servicio**

Conjunto de capacidades y procesos para dirigir y controlar las actividades del proveedor del servicio y los recursos pa-ra el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para cumplir los requisitos del servicio.

# FICHA DE SERVICIO GESTION INFRAESTRUCTURA TI PRESENCIAL

## SERVICIOS disponibles

|  |  |
| --- | --- |
| Soporte | Mantenimiento |

Están incluidos en este servicio todos los elementos TI de la infraestructura del CLIENTE.

## HORARIOs disponibles

* Horario laborable estándar soporte ASAC

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tiempo Respuesta** | **Cumplimiento** | **Tiempo Resolución** | **Cumplimiento** |
| **Normal** | 8 h | 95% | 16 h | 95% |
| **Urgente** | 4 h | 95% | 8 h | 95% |

## CANALES DE REPORTE DE INCIDENCIAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio** | **Soporte** |
| Servicio telefónico | 902 26 50 41 |
| Servicio fax | 985 26 52 68 |
| Correo electrónico | soporte@asac.as |
| Aplicación web helpdesk | <https://asac.xperta.es> |

## INFORMES DEL SERVICIO

Se envía de manera mensual un informe referente a las incidencias del servicio. Dicho informe consta de:

* Carta indicando horas restantes disponibles en el servicio.
* Resumen de incidencias e intervenciones realizadas por los técnicos.

## MODALIDADES DISPONIBLES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horas** | **Cantidad** | **Coste unitario** | **Coste Total** |
| **Bolsa 10 horas** | 10 horas | 43,50 € | 435,00 € |
| **Bolsa 25 horas** | 25 horas | 40,50 € | 1.012,50 € |
| **Bolsa 50 horas** | 50 horas | 37,00 € | 1850,00 € |

Estos precios no incluyen IVA.

Las horas contratadas no caducan en el tiempo. La intervención mínima en las instalaciones del CLIENTE será de una hora, siempre y cuando el CLIENTE se encuentre a menos de 50 kilómetros de las oficinas de ASAC, y de dos horas si el cliente se encuentra a más de 50 kilómetros de las mencionadas oficinas.

No están incluidos en estos precios:

* Las modificaciones de productos software y/o hardware que sean necesarias realizar para la adaptación a nuevas necesidades del CLIENTE.
* Las piezas de recambio necesarias para la resolución de las incidencias reportadas.

## RECLAMACIONES

ASAC con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados pone a disposición de todos los usuarios la siguiente dirección de correo electrónico, reclamaciones@asac.as, para poder formular la comunicación de cualquier sugerencia/comentario, queja o reclamación.

1. Una sugerencia o comentario es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.
2. Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones/servicios.
3. Una reclamación es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.

ASAC garantiza la total confidencialidad en el tratamiento de la información que le llegue a través de este canal.

## CONFIDENCIALIDAD y pROTECCION DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de garantizar la confidencialidad de la información del CLIENTE accesible por parte del grupo de Soporte Técnico, ASAC establece con cada uno de sus empleados un acuerdo de confidencialidad cuyo incumplimiento está penalizado judicialmente.

Las partes acuerdan el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, así como cualquier disposición futura que pudiera desarrollarla o sustituirla. La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con ASAC, así como el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización y otras actividades propias del grupo.

En aquellos casos en que ASAC figure como encargado del tratamiento asume las obligaciones establecidas en la LOPD al efecto y manifiesta que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y que no los aplicará o utilizará con fines distintos a los que figuren en el documento celebrado al efecto.

## Glosario de términos

**Tipos de servicios**

**Soporte**

Los servicios de soporte incluidos en este contrato consisten en el apoyo en la resolución de incidencias, bien telefónico o utilizando herramientas de control remoto, únicamente para ver y guiar al cliente en la resolución de la incidencia sin que el técnico de ASAC interactúe con sus sistemas.

El soporte también incluye la resolución de dudas de los servicios contratados y objeto de este contrato.

Queda excluido del alcance de estos servicios el apoyo en nuevas instalaciones y actualizaciones de productos.

Cuando exista una consulta o incidencia recurrente, se debe de redirigir al comercial de la cuenta para que le presupueste formación o los servicios de sistemas necesarios para solventar la incidencia definitivamente.

En caso de que el cliente no sea capaz de llevar a cabo el trabajo con las indicaciones y apoyo del técnico y requiera de la intervención de este, se deberá redirigir al comercial para presupuestar el servicio correspondiente.

**Mantenimiento**

Los servicios de mantenimiento correctivo incluidos en este contrato consisten en el apoyo o resolución de incidencias y consultas de dudas. Todas las intervenciones se realizarán en remoto utilizando diferentes tecnologías para conectase al cliente cuando sea necesario.

Queda excluido del alcance de estos servicios el apoyo en nuevas instalaciones y actualizaciones de productos.

ASAC registrará todas las incidencias que aparezcan en la infraestructura en su gestor de incidencias Xperta, así como todas las intervenciones realizadas para la resolución del problema.

**Horarios de servicio**

**Horario laborable estándar soporte ASAC**

De 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a jueves, y de 8:30 a 14:00 los viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

Durante los meses de julio y agosto el horario del soporte sería de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

**Definición de incidencia**

Se denomina incidencia a cualquier situación de falta de calidad o de disponibilidad total del servicio, excluyendo aquellas cuya responsabilidad sea imputable al CLIENTE o consecuencia de situaciones de emergencia o causas de fuerza mayor. La norma ISO 20000-1 la define como una interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.

Las incidencias se subdividen en normales y urgentes. Como incidencia urgente se define aquella que suponga la indisponibilidad absoluta del servicio (pérdida total del servicio) o la degradación grave o permanente del mismo, siendo las demás incidencias consideradas normales.

La duración de la incidencia se contabilizará desde el momento en que se recepcione su comunicación en el helpdesk de ASAC, hasta la comunicación de su resolución por parte del mismo al cliente.

**Tiempo de respuesta**

Se define como tiempo de respuesta aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud en el horario laborable estándar y el momento en el que se produce por parte del personal del servicio el inicio del estudio del caso.

**Tiempo de resolución**

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.

Se excluirá del cómputo de este tiempo todas aquellas actuaciones que dependan de terceros o de decisiones por parte del cliente, como materiales, escalado a fabricante, garantías, aceptación de presupuestos etc…

**Disponibilidad**

Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

**Servicio**

Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

**Acuerdo de nivel de servicio, SLA**

Acuerdo documentado entre el proveedor del servicio y el cliente que identifica los servicios y sus objetivos.

**Gestión del servicio**

Conjunto de capacidades y procesos para dirigir y controlar las actividades del proveedor del servicio y los recursos para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para cumplir los requisitos del servicio.

# FICHA DE SERVICIO GESTION INFRAESTRUCTURA TI REMOTO

## SERVICIOS disponibles

|  |  |
| --- | --- |
| Monitorización 24x7 | Soporte |
| Mantenimiento Correctivo | Mantenimiento Preventivo |
| Mantenimiento Perfectivo | Evolución / Asistencia Técnica |

## HORARIOs disponibles

* Horario laborable estándar soporte ASAC
* Horario 12 x 5
* Horario 24 x 7

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tiempo Respuesta** | **Cumplimiento** | **Tiempo Resolución** | **Cumplimiento** |
| **Normal** | 8 h | 95% | 16 h | 95% |
| **Urgente** | 4 h | 95% | 8 h | 95% |

Existe la posibilidad de definir **SLA’s personalizados** según necesidades específicas del cliente.

## CANALES DE REPORTE DE INCIDENCIAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio** | **Soporte** |
| Servicio telefónico | 902 26 50 41 |
| Servicio fax | 985 26 52 68 |
| Correo electrónico | soporte@asac.as |
| Aplicación web helpdesk | <https://asac.xperta.es> |

## INFORMES DEL SERVICIO

Existe la posibilidad de realizar un informe con periodicidad mensual de las incidencias del servicio. Dicho informe constaría de:

* Resumen de incidencias por tipología y prioridad.
* Resumen cumplimiento SLAs incidencias.
* Evolución de incidencias y SLAs.

## RECLAMACIONES

ASAC con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados pone a disposición de todos los usuarios la siguiente dirección de correo electrónico, reclamaciones@asac.as, para poder formular la comunicación de cualquier sugerencia/comentario, queja o reclamación.

1. Una sugerencia o comentario es la aportación de ideas, iniciativas o cualquier otro comentario relativo a nuestras actuaciones.
2. Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones/servicios.
3. Una reclamación es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular.

ASAC garantiza la total confidencialidad en el tratamiento de la información que le llegue a través de este canal.

## CONFIDENCIALIDAD y pROTECCION DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de garantizar la confidencialidad de la información del CLIENTE accesible por parte del grupo de Soporte Técnico, ASAC establece con cada uno de sus empleados un acuerdo de confidencialidad cuyo incumplimiento está penalizado judicialmente.

Las partes acuerdan el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, así como cualquier disposición futura que pudiera desarrollarla o sustituirla. La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con ASAC así como el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización y otras actividades propias del grupo.

En aquellos casos en que ASAC figure como encargado del tratamiento asume las obligaciones establecidas en la LOPD al efecto y manifiesta que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y que no los aplicará o utilizará con fines distintos a los que figuren en el documento celebrado al efecto.

## Glosario de términos

**Tipos de servicios**

**Monitorización 24 x 7**

ASAC utilizando una herramienta de monitorización implantada en el CLIENTE realizará la monitorización 24x7 de toda la infraestructura de servidores implantada por ASAC y todas las alertas críticas recibidas gracias a esta herramienta serán revisadas y tratadas para su resolución de manera remota.

Esta monitorización en remoto se realizará garantizando en todo momento la seguridad del acceso y la protección de la información tratada.

Todas las alertas críticas recibidas gracias a esta monitorización **se registrarán en el gestor de incidencias** y se dará resolución a las mismas mediante los soportes incluidos en este contrato.

**Soporte**

Los servicios de soporte incluidos en este contrato consisten en el apoyo en la resolución de incidencias, bien telefónico o utilizando herramientas de control remoto, únicamente para ver y guiar al cliente en la resolución de la incidencia sin que el técnico de ASAC interactúe con sus sistemas.

El soporte también incluye la resolución de dudas de los servicios contratados y objeto de este contrato.

Queda excluido del alcance de estos servicios el apoyo en nuevas instalaciones y actualizaciones de productos.

Cuando exista una consulta o incidencia recurrente, se debe de redirigir al comercial de la cuenta para que le presupueste formación o los servicios de sistemas necesarios para solventar la incidencia definitivamente.

En caso de que el cliente no sea capaz de llevar a cabo el trabajo con las indicaciones y apoyo del técnico y requiera de la intervención de este, se deberá redirigir al comercial para presupuestar el servicio correspondiente.

**Mantenimiento Correctivo**

Los servicios de mantenimiento correctivo incluidos en este contrato consisten en el apoyo o resolución de incidencias y consultas de dudas. Todas las intervenciones se realizarán en remoto utilizando diferentes tecnologías para conectase al cliente cuando sea necesario.

Queda excluido del alcance de estos servicios el apoyo en nuevas instalaciones y actualizaciones de productos.

ASAC registrará todas las incidencias que aparezcan en la infraestructura en su gestor de incidencias Xperta, así como todas las intervenciones realizadas para la resolución del problema.

**Mantenimiento Preventivo**

Los servicios de mantenimiento preventivo se llevarán a cabo gracias a la monitorización a la que se someterá la infraestructura del CLIENTE, lo que permitirá una detección temprana de los posibles fallos, así como de los comportamientos anómalos de la misma.

Además de la monitorización de la infraestructura, **ASAC se compromete a realizar una revisión preventiva anual**, a cargo de los técnicos asignados al proyecto. Dichos técnicos realizarán una revisión de toda la infraestructura con el objetivo de evitar futuros fallos. A la finalización de dicha inspección se entregará al personal del servicio de informática del CLIENTE un informe con el estado de las actuaciones realizadas, así como una serie de recomendaciones, si fuesen necesarias para la mejora de la infraestructura.

**Mantenimiento Perfectivo**

ASAC se compromete a informar al servicio de informática del CLIENTE de las nuevas versiones, actualizaciones o parches que vayan apareciendo en forma de software o firmware de los equipos tanto lógicos como físicos objeto del contrato y de aquellos que se incorporen durante la duración del mismo.

En caso de que el CLIENTE así lo solicite se procederá a aplicar el parche o actualización recomendado por los fabricantes de los equipos y software incluidos en el contrato.

**Evolución / Asistencia Técnica**

ASAC se compromete a asistir al personal del servicio de informática del CLIENTE en la planificación y la definición del entorno tecnológico previo a la instalación de nuevos sistemas, así como en las modificaciones de las configuraciones de los ya instalados.

Además, se tratará en todo momento de optimizar el rendimiento de la plataforma tecnológica empleando los sistemas necesarios.

**Horarios de servicio**

**Horario laborable estándar soporte ASAC**

De 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a jueves, y de 8:30 a 14:00 los viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

Durante los meses de julio y agosto el horario del soporte sería de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

**Horario 12 x 5**

De 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, exceptuando festivos nacionales, autonómicos y locales.

**Horario 24 x 7**

24 horas durante los 7 días de la semana.

**Definición de incidencia**

Se denomina incidencia a cualquier situación de falta de calidad o de disponibilidad total del servicio, excluyendo aquellas cuya responsabilidad sea imputable al CLIENTE o consecuencia de situaciones de emergencia o causas de fuerza mayor. La norma ISO 20000-1 la define como una interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.

Las incidencias se subdividen en normales y urgentes. Como incidencia urgente se define aquella que suponga la indisponibilidad absoluta del servicio (pérdida total del servicio) o la degradación grave o permanente del mismo, siendo las demás incidencias consideradas normales.

La duración de la incidencia se contabilizará desde el momento en que se recepcione su comunicación en el helpdesk de ASAC, hasta la comunicación de su resolución por parte del mismo al cliente.

**Tiempo de respuesta**

Se define como tiempo de respuesta aquel tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud en el horario disponible y el momento en el que se produce por parte del personal del servicio el inicio del estudio del caso.

**Tiempo de resolución**

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.

Se excluirá del cómputo de este tiempo todas aquellas actuaciones que dependan de terceros o de decisiones por parte del cliente, como materiales, escalado a fabricante, garantías, aceptación de presupuestos etc…

**Disponibilidad**

Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

**Servicio**

Medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr.

**Acuerdo de nivel de servicio, SLA**

Acuerdo documentado entre el proveedor del servicio y el cliente que identifica los servicios y sus objetivos.

**Gestión del servicio**

Conjunto de capacidades y procesos para dirigir y controlar las actividades del proveedor del servicio y los recursos para el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios para cumplir los requisitos del servicio.

