

**CATÁLOGO DE SERVICIOS:
MANTENIMIENTO DE
SISTEMAS Y APLICACIONES
INFORMÁTICAS ORIENTADAS
A LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO.....	3
3. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS ORIENTADAS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL.	3
3.1 Cobertura	4
3.2 Contacto.....	4
3.3 Parámetros del servicio	4
3.4 Modalidades.....	5
3.4.1 Telefónica	5
3.4.2 Remoto	5
3.4.3 In situ	5
4. CONTROL DE LAS MODIFICACIONES	5

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento forma parte del Sistema de Gestión de Servicios TI de TDS Consultores, y describe el servicio de mantenimiento de sistemas y/o aplicaciones informáticas orientados a la gestión empresarial, prestado por la organización a sus clientes, el cual tiene una versión pública en la página web de la empresa (<http://www.tds.es>), en la que se refleja la última versión del mismo.

2. OBJETO

El catalogo de servicios describe el servicio TI de mantenimiento de sistemas y/o aplicaciones informáticas orientados a la gestión empresarial prestado por TDS Consultores, S.L. En este catalogo se describen las principales características del mismo, constituyendo el principal marco de referencia entre el proveedor de servicios TI y sus clientes.

3. MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y/O APLICACIONES INFORMÁTICAS ORIENTADAS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Mediante este servicio, el cliente conviene con TDS Consultores un Acuerdo de nivel de servicios (SLA) que le permite disponer de una bolsa de horas, que TDS Consultores utilizará para prestar dicho servicio.

El servicio de mantenimiento puede ser sobre los sistemas y/o las aplicaciones informáticas orientadas a la gestión empresarial que distribuye TDS Consultores

Dentro del apartado Sistemas, puede incluir:

- Mantenimiento de redes entorno Windows
- Diagnóstico y resolución de problemas de hardware
- Mantenimiento de Sistemas de respaldo de datos
- Mantenimiento preventivo del sistema
- Mantenimiento Evolutivo.
- Mantenimiento Adaptativo.

Dentro del apartado Aplicaciones informáticas orientadas a la gestión empresarial, puede incluir

- Ayuda a la actualización del software
- Solución de dudas y problemas de funcionamiento de la aplicación

TDS Consultores ofrece este servicio sobre las siguientes soluciones:

➤ De terceros

- Alfa
- Gextor
- Diagram
- A3
- SGI
- Golden

➤ Propias

- Winery-Q
- Traza Campus
- Geriges
- Wicomer

3.1 Cobertura

El servicio se presta de forma general con la siguiente cobertura*:

Lunes a viernes, excepto festivos nacionales y locales (Comunidad de Castilla y León- Valladolid).

El horario de prestación del servicio es:

08:00-17:00 de lunes a jueves

08:30-14:00 viernes

*Los detalles y excepciones a esta cobertura, se convendrán con el cliente en el Acuerdo de nivel de servicios (SLA)

3.2 Contacto

TDS Consultores ofrece a sus clientes las siguientes vías para acceder al servicio, dentro de la cobertura horaria indicada en el apartado anterior:

- Teléfonos: 902 195 912 \ 983 217 088
- Fax: 983 295 262
- Inquiero, desde nuestra página web: www.tds.es
- e-mail: incidencias@tds.es

3.3 Parámetros del servicio

Para dar este servicio, TDS Consultores dispone de personal altamente cualificado en los distintos departamentos que en su caso, pueden intervenir en la prestación del mismo.

Igualmente dispone de la tecnología y software apropiado, tanto para la resolución de incidencias y peticiones de servicio, como para la gestión de las mismas.

Mantener al cliente informado sobre el servicio contratado es primordial para TDS Consultores. En este sentido el cliente puede acceder, mediante un código de usuario y contraseña, a la intranet de clientes, y ver los trabajos realizados y el saldo de paquete de horas en vigor.

Por otra parte, TDS Consultores se compromete a convenir con el cliente los siguientes tiempos:

- Tiempo máximo de respuesta
- Tiempo máximo de resolución

3.4 Modalidades

TDS Consultores puede prestar el servicio de soporte y mantenimiento de sistemas y/o aplicaciones informáticas en las siguientes modalidades*:

3.4.1 Telefónica

Cuando la incidencia o petición de servicio es sencilla, el técnico de soporte da respuesta y solución a la misma vía telefónica.

3.4.2 Remoto

En este caso, el diagnóstico o solución de la incidencia o petición de servicio, requiere de la conexión en remoto con el equipo del cliente por inquiero. El técnico de soporte accede al equipo, previa autorización expresa del cliente para realizar el trabajo.

3.4.3 In situ

En ocasiones, por la naturaleza de la incidencia o petición de servicio, el diagnóstico y /o la solución de las mismas, requiere de la presencia física del técnico en las instalaciones del cliente. Es en este caso cuando hablamos de asistencias "In situ"

*Las modalidades no tienen porque ser independientes, ya que una puede llevar a otra, dependiendo de las características de la petición de servicio o incidencia.

4. CONTROL DE LAS MODIFICACIONES