

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

**Activo** ac.12 Gestión de incidencias de soport

**Serie\*** **Codigo** **Título Servicio**  
10 AIRON.in 20|01 **GESTION USUARIOS: Altas**

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
Altas de nuevos usuarios INPLANT y/o ESTRUCTURA

**Condiciones** Comunicación por email indicando en referencia "ALTA NUEVO USUARIO".  
Necesario de indicar las condiciones de alta;  
PARA USUARIO INPLANT

- Email
- Entre de equipo: Tipo de plataformado según especificaciones establecidas.
- Entrega de telefonía: Tipo de equipo según especificaciones establecidas.

PARA USUARIO ESTRUCTURA

- Email
- Entrega de equipo: Tipo de plataformado según especificaciones establecidas.
- Entrega de telefonía: Tipo de equipo según especificaciones establecidas.
- Alta en AD
- Alta en ERP NAVISION
- Alta en ERP A3

Registro interno en plataforma GLPI

### HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

### Prioridad y niveles de servicio

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	Servicio asociado a una contratatación estandar.	Max. 3 días hábiles	Max. 5 días hábiles
Urgente	Servicio asociado a una contratatación estandar de incorporación inmediata.	Max. 1 días hábiles	Max. 2 días hábiles

<u>Historial de Revisiones</u>			
Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

Serie*	Codigo	Título Servicio
11	AIRON.in 20 02	GESTION USUARIOS: Bajas

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
Bajas de usuarios INPLANT y/o ESTRUCTURA

**Condiciones** Comunicación por email indicando en referencia "BAJA USUARIO".  
Indicar condiciones especiales para redireccionado de cuenta de correo.  
PARA USUARIO INPLANT, incluir la referencia:

- Email
- Recuperación de equipo: Plataformado de acondicionamiento.
- Recuperación de telefonía: Plataformado de acondicionamiento.

PARA USUARIO ESTRUCTURA, incluir la referencia:

- Email
- Recuperación de equipo: Plataformado de acondicionamiento.
- Recuperación de telefonía: Plataformado de acondicionamiento.
- Baja en AD
- Baja en ERP NAVISION
- Baja en ERP A3

Registro interno en plataforma GLPI

#### HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

#### Prioridad y niveles de servicio

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	Servicio asociado a una contratatación estandar.	Max. 3 días hábiles	Max. 5 días hábiles
Urgente	Servicio asociado a una contratatación estandar de incorporación inmediata.	Max. 1 días hábiles	Max. 2 días hábiles

#### Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

<b>Serie*</b>	<b>Codigo</b>	<b>Título Servicio</b>
12	AIRON.in 20 03	<b>MICROINFORMATICA: Incidencias relacionadas con correo electrónico</b>

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
SOPORTE CORREO ELECTRONICO, CONECTIVIDAD Y MICROINFORMATIVA  
Gestión de incidencias relacionadas con EMAIL

Las versiones disponibles de Correo electrónico corporativo son: • OUTLOOK 2013 • OUTLOOK 2016 • OUTLOOK 365 • Webmail MS Office

Servicio de Soporte del Correo Electrónico, para Todos los usuarios  
Actualización y soporte de software estructural (JAVA, drivers, ...)

**Condiciones** Resolución de incidencias relativas al funcionamiento del Correo electrónico en el curso normal del aplicativo  
Comunicación por email indicando en referencia "INCIDENCIA EMAIL", pueden incluir:

- Desinstalación y reinstalación cuando sea necesario
- Cambios de versiones a nivel masivo
- Configuración de funcionalidades
- Gestión de caídas del aplicativo a nivel local.
- Comprobación de correos sospechosos
- Actualizaciones
- Reseteo de password.

Registro interno en plataforma GLPI

### HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

### Prioridad y niveles de servicio

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente afectado y, por tanto, la funcionalidad está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas

<u>Historial de Revisiones</u>			
Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

**Serie\*** **Codigo** **Título Servicio**  
 13 AIRON.in 20|04 **MICROINFORMATICA: Incidencias relacionadas con NAVISION**

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
 SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
 SOPORTE CORREO ELECTRONICO, CONECTIVIDAD Y MICROINFORMATIVA

Gestión de incidencias relacionadas NAVISION

**Condiciones** Resolución de incidencias relativas al funcionamiento ERP's en el curso normal del aplicativo  
 Comunicación por email indicando en referencia "INCIDENCIA NAVISION", con la siguiente descripción de la incidencia:  
 o Desinstalación y reinstalación cuando sea necesario  
 o Configuración de funcionalidades  
 o Gestión de caídas del aplicativo a nivel local.  
 o Actualizaciones  
 o Reseteo de password

Registro interno en plataforma TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:  
 Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00  
 Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente afectado y, por tanto, la funcionalidad está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas

<u>Historial de Revisiones</u>			
Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

**Serie\*** 14 **Codigo** AIRON.in 20|05 **Título Servicio** MICROINFORMATICA: Gestión de conectividades VPN o Locales

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
SOPORTE CORREO ELECTRONICO, CONECTIVIDAD Y MICROINFORMATIVA  
Gestión de conectividades VPN o Locales

VPN Interna FortiClient  
VPN para Clientes SOPHOS  
VPN para Clientes CISCO ANYCONNECT

**Condiciones** Resolución de incidencias relativas al funcionamiento conectividades VPN o Locales en el curso normal.  
Comunicación por email indicando en referencia "INCIDENCIA NAVISION", con la siguiente descripción de la incidencia:

- Nuevas conexiones o actualizaciones
- Desinstalación e reinstalación

Registro interno en plataforma TICKETING

### HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

### Prioridad y niveles de servicio

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente afectado y, por tanto, la funcionalidad está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas

### Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

**Serie\*** 15 **Codigo** AIRON.in 20|06 **Título Servicio** **CONUNICACIONES: Gestión de incidencias y perdida de servicios**

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
SOPORTE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES  
GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PERDIDAS DE SERVICIO  
  
FIREWAL  
LINEAS DE VOZ Y DATOS (VODAFONE Y MOVISTAR)  
ROUTER  
Centralita Telefónica

**Condiciones** Resolución de incidencias relativas al funcionamiento conectividades VPN o Locales en el curso normal.  
Comunicación por email indicando en referencia "INCIDENCIA SERVICIO", con la siguiente descripción de la incidencia:

- Gestión incidencias / nuevas configuraciones en FIREWALL
- Recuperaciones de servicio
- Gestión de incidencias de puntos de acceso
- Gestión de incidencias de acceso telefonía local
- Gestión de incidencias de acceso telefonía móvil

Registro interno en plataforma TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:  
Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00  
Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente afectado y, por tanto, la funcionalidad está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas

<u>Historial de Revisiones</u>			
Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

# Catálogo de Servicios TI

AIRON|B83839571|ISO+ver8.20.762\_293

**Serie\*** **Codigo** **Título Servicio**  
 16 AIRON.in 20|07 **BACKUP y MTO MAQUINAS: Gestión de recuperación de copias**

**Alcance** Cliente Interno AIRON  
 SOPORTE GESTION DE USUARIOS  
 SOPORTE SERVICIO BACKUP y MTO MAQUINAS

Gestión de recuperación de copias

**Condiciones** Resolución de incidencias relativas al funcionamiento de recuperación de copias en el curso normal.  
 Comunicación por email indicando en referencia "INCIDENCIA RECUPERACION DE COPIAS", con la siguiente descripción de la incidencia:

- Recuperaciones de elementos de copias mantenidas, relativas al descriptivo de archivo adjunto.

Registro interno en plataforma TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x1)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente afectado y, por tanto, la funcionalidad está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas

Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Responsable Sistema IT MANAGER	REVISIA	30/01/2020	

**Activo** ac.13 Gestión de incidencias de soporte

**Serie\*** **Codigo** **Título Servicio**  
 20 AIRON.ex 20|01 **SOPORTE FUNCIONAL: Consultoría**

**Alcance** SOPORTE FUNCIONAL  
 Servicios de consultoría  
 Cliente Externo AIRON bajo contrato vigente de mantenimiento de servicio.

**Actividades bajo gestión;**

La consultoría tiene como funciones asesorar, ofrecer apoyo, orientación y respaldo sobre determinadas necesidades.

- Orientación en la funcionalidad de software.
- Asesoramiento en la implantación de nuevas metodologías y aplicaciones.
  - Estudio y selección del software que más se adecúe a las necesidades del cliente.
  - Planificación de todos los recursos necesarios.
  - Diseño del software y reingeniería de procesos.
  - Pruebas finales, ajustes y preparación para la implantación.
  - Puesta en producción.

**Condiciones** Asesoramiento, apoyo, orientación y respaldo sobre determinadas necesidades.

**Condiciones necesarias:**

Comunicación por email o plataforma de TICKETING (según especificaciones del contrato).

- Email *soportefs@airongroup.net*
- Teléfono +34 91 533 75 28 Ext. 117
- Registro interno en herramienta de TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00  
 Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x2)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Baja	El sistema funciona de forma correcta y sin peligro de degenerar en pérdida de servicio, pero existen aspectos secundarios o de acabado a corregir. Se incluyen en esta tipología también las peticiones de nuevas configuraciones de sistemas como SAP o los aplicativos desarrollados.	Max. 2 días hábiles	Max. 4 días hábiles
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente degradado y, por tanto, la producción/funcionamiento está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas
Emergencia	Indisponibilidad completa del sistema, quedando el mismo totalmente fuera de producción/funcionamiento y teniendo un impacto masivo.	Max. 2 horas	Max. 24 horas



## Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Resp. Servicios & Jefe Proyectos	REVISA	30/01/2020	

<b>Serie*</b>	<b>Codigo</b>	<b>Título Servicio</b>
21	AIRON.ex 20 01	<b>SOPORTE FUNCIONAL: Gestión de configuración</b>

**Alcance** SOPORTE FUNCIONAL  
 Servicios de consultoría  
 Cliente Externo AIRON bajo contrato vigente de mantenimiento de servicio.

**Actividades bajo gestión;**

La gestión de configuración de software tiene como objetivo identificar, organizar y controlar las modificaciones que sufre el software que construye un equipo de programación, maximizando la productividad y minimizando los errores.

- Identificación de objetos en la configuración del sistema.
  - Se establecen estándares de documentación y esquemas de identificación de documentos.
- Control de cambios.
  - Evaluación y registro de los cambios que se realicen de la configuración software.
- Auditoría de la configuración.
  - Se garantiza la correcta implementación del cambio.
- Informes de estado de configuración.
- Administración y gestión de usuarios.
- Gestión de bases de datos.
  - Arquitectura y directrices para un eficiente manejo y estructuración de la información durante el ciclo de vida de los datos.
- Gestión de herramientas de control.
- Mantenimiento de datos.
- Gestión de servicios.

**Condiciones** Identificación, organización y control de las modificaciones del software. Se maximiza la productividad minimizando los errores.

**Condiciones necesarias:**

Comunicación por email o plataforma de TICKETING (según especificaciones del contrato).

- Email *soportefs@airongroup.net*
- Teléfono +34 91 533 75 28 Ext. 117
- Registro interno en herramienta de TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x2)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Baja	El sistema funciona de forma correcta y sin peligro de degenerar en pérdida de servicio, pero existen aspectos secundarios o de acabado a corregir. Se incluyen en esta tipología también las peticiones de nuevas configuraciones de sistemas como SAP o los aplicativos desarrollados.	Max. 2 días hábiles	Max. 4 días hábiles
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles

<b>Urgente</b>	El sistema se encuentra gravemente degradado y, por tanto, la producción/funcionamiento está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas
<b>Emergencia</b>	Indisponibilidad completa del sistema, quedando el mismo totalmente fuera de producción/funcionamiento y teniendo un impacto masivo.	Max. 2 horas	Max. 24 horas

<u>Historial de Revisiones</u>			
Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Resp. Servicios & Jefe Proyectos	REVISA	30/01/2020	

**Serie\*** 22 **Codigo** AIRON.ex 20|01 **Título Servicio** SOPORTE FUNCIONAL: Correctivo

**Alcance** SOPORTE FUNCIONAL  
Servicios de consultoría  
Cliente Externo AIRON bajo contrato vigente de mantenimiento de servicio.

**Actividades bajo gestión;**

El mantenimiento correctivo engloba la realización de las modificaciones oportunas para corregir el funcionamiento incorrecto de las aplicaciones actuales sin alterar las especificaciones funcionales de la misma:

- Análisis del software proporcionado
  - Detección de defectos causantes de fallos de procesamiento, rendimiento y/o programación.
- Evaluación de lenguajes de programación y entornos web empleados en el desarrollo del proyecto.
  - Revisión de metodologías implementadas y funcionalidades.
  - Balance de fallos.
- Estudio de correcciones y propuestas. La ejecución de las tareas se subdivide en dos ámbitos:
  - **Interfaz de usuario:** corrección de errores focalizada en el entorno visual y en el ámbito del cliente.
  - **Servicios:** corrección de errores derivados de un fallo estructural de código, fallos en servidor y uso erróneo de lógica.
- Comprobación de la funcionalidad tras haber implementado metodologías de subsanación de errores.
  - Difusión de los resultados.

**Condiciones** Realización de modificaciones pertinentes para corregir el funcionamiento incorrecto de las aplicaciones actuales sin alterar las especificaciones funcionales de la misma.

**Condiciones necesarias:**

Comunicación por email o plataforma de TICKETING (según especificaciones del contrato).

- Email *soportefs@airongroup.net*
- Teléfono *+34 91 533 75 28 Ext. 117*
- Registro interno en herramienta de TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00  
Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x3)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Baja	El sistema funciona de forma correcta y sin peligro de degenerar en pérdida de servicio, pero existen aspectos secundarios o de acabado a corregir. Se incluyen en esta tipología también las peticiones de nuevas configuraciones de sistemas como SAP o los aplicativos desarrollados.	Max. 2 días hábiles	Max. 4 días hábiles
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente degradado y, por tanto, la producción/funcionamiento está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas
Emergencia	Indisponibilidad completa del sistema, quedando el mismo totalmente fuera de producción/funcionamiento y teniendo un impacto masivo.	Max. 2 horas	Max. 24 horas

## Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0
Resp. Servicios & Jefe Proyectos	REVISA	30/01/2020	

<b>Serie*</b>	<b>Codigo</b>	<b>Título Servicio</b>
23	AIRON.ex 20 01	<b>SOPORTE FUNCIONAL: Evolutivo</b>

**Alcance** SOPORTE FUNCIONAL  
 Servicios de consultoría  
 Cliente Externo AIRON bajo contrato vigente de mantenimiento de servicio.

**Actividades bajo gestión;**

El mantenimiento evolutivo engloba el conjunto de incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de software necesarias para cubrir la expansión, cambio en las necesidades de los usuarios o requisitos externos (cambios en normativa).

- Análisis de requerimientos.
- Estudio de mejoras en el software y propuesta de cambios en los procesos existentes.
- Se analiza la incorporación de nuevos lenguajes de programación y la sustitución de alguno de los ya implementados.
- Actualización del software en base a las necesidades.
- Actualización de contenidos.
- Incorporación de nuevos procesos en caso de que fuera necesario.
- Elaboración de la documentación funcional y técnica según la metodología y modelos establecidos.

**Condiciones** Incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de software necesarias para cubrir la expansión, cambio en las necesidades de los usuarios o requisitos externos (cambios en normativa).

**Condiciones necesarias:**

Comunicación por email o plataforma de TICKETING (según especificaciones del contrato).

- Email *soportefs@airongroup.net*
- Teléfono +34 91 533 75 28 Ext. 117
- Registro interno en herramienta de TICKETING

**HORARIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El horario atiende al horario laboral marcado, que en general se encuadra:

Período Invernal (15 de septiembre a 15 de junio) | Lunes a Jueves | 8:30 a 15:00 / 16:00 a 18:00 | Viernes | 8:30 a 15:00

Período Estival (01 de agosto a 31 de agosto) | Lunes a Viernes: 8:00 a 15:00

**Recursos** Técnicos de Soporte, con acceso a la plataforma (x3)

**Prioridad y niveles de servicio**

Prioridad	Definición	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Baja	El sistema funciona de forma correcta y sin peligro de degenerar en pérdida de servicio, pero existen aspectos secundarios o de acabado a corregir. Se incluyen en esta tipología también las peticiones de nuevas configuraciones de sistemas como SAP o los aplicativos desarrollados.	Max. 2 días hábiles	Max. 4 días hábiles
Media	El sistema pierde parcialmente su capacidad en alguna de sus funcionalidades, debido a problemas que de no ser tratados de inmediato pueden escalar a problemas de mayor prioridad con afectación al servicio.	Max. 1 días hábiles	Max. 3 días hábiles
Urgente	El sistema se encuentra gravemente degradado y, por tanto, la producción/funcionamiento está interrumpida en una parte importante.	Max. 4 horas	Max. 36 horas
Emergencia	Indisponibilidad completa del sistema, quedando el mismo totalmente fuera de producción/funcionamiento y teniendo un impacto masivo.	Max. 2 horas	Max. 24 horas

## Historial de Revisiones

Interviniente	Tipo	Fecha	Detalle
Resp. Servicios & Jefe Proyectos	REVISA	30/01/2020	
Responsable SGI Ca&Ma	RESPONSABLE	30/01/2020	Revisión alcance. Integración completa sistemas de gestión. Actualización nuevo modelo de gestión ISO+BASE 8.0

## Histórico Revisión Catálogo

Revisión Nº	Detalle	Desarrollo		
1	Primera Edición			
<b>Interviniente</b>		<b>Tipo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>
Responsable SGI Ca&Ma	Maria Calvo	RESPONSABLE	30/01/2019	Identificación y gestión
2	Actualización versión 2018			
<b>Interviniente</b>		<b>Tipo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>
Responsable SGI Ca&Ma	Maria Calvo	RESPONSABLE	30/01/2019	Identificación y gestión
3	Actualización e integración ISO+base 8.0			
<b>Interviniente</b>		<b>Tipo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>
Resp. Servicios & Jefe Proyectos		RESPONSABLE	30/01/2020	Implementación de requisitos para los servicios SOPORTE EXTERNO
Responsable Sistema IT MANAGER		RESPONSABLE	30/01/2020	Implementación de requisitos para los servicios SOPORTE INTERNO
Responsable SGI Ca&Ma		RESPONSABLE	30/01/2020	Integración
DIRECTOR GENERAL	Roberto Lopez	APRUEBA	30/01/2020	