

proconsi
Tecnologías de la Información



RG_CATÁLOGO DE SERVICIOS_2017

Fecha: 16/01/2017

Índice

Índice	1
Hidrocarburos	2
SLAs Hidrocarburos	4
Sistemas Electrónicos.....	6
SLAs Sistemas Electrónicos.....	8
Sistemas y Seguridad (<i>Servicio Interno</i>).....	10
SLAs Sistemas y Seguridad (<i>Soporte Interno</i>).....	12
Sistemas y Seguridad (<i>Servicio Externo</i>)	13
SLAs Sistemas y Seguridad (<i>Soporte Externo</i>).....	15
Soluciones Verticales.....	17
SLAs Soluciones Verticales.....	19

Hidrocarburos

Nombre del Servicio	Soporte y Mantenimiento
Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte General (telefónico y remoto): 10x5. <ul style="list-style-type: none"> ○ Soporte Telefónico Software 16h: 16x7. ○ Soporte Telefónico Software 24h: 24x7. • Mantenimiento Hardware: 10x5. <ul style="list-style-type: none"> ○ Asistencia telefónica para TPVs: 16x5.
Horario habitual del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte General: L-V 9:00-19:00. • Soporte Telefónico Software 16h: L-D 07:00-23:00. • Soporte Telefónico Software 24h: L-D 00:00–00:00 (24 horas al día, de lunes a domingo). • Mantenimiento Hardware: L-V 9:00-19:00. • Asistencia telefónica para TPVs: L-V 07:00-23:00.
Producto/Proceso implicado	Fuelsoft, Estafuel y otros productos.
Descripción del servicio	Resolución de incidencias de hardware y software de forma telefónica, remota, o con los equipos del cliente en Proconsi.
Características del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia técnica vía teléfono o de forma remota. • Asesoramiento en el manejo del software contratado. • Envío de nuevas revisiones. • Piezas y mano de obra para la reparación del hardware averiado. • Terminal o impresora en depósito mientras se realiza la reparación. • Portes envío y recepción del material para reparar a cargo del cliente. • Sustitución de TPVs, antenas, multipuertos, impresoras... • Hardware en garantía: envío al proveedor. Resto de casos: solución del problema desde Proconsi.

Nombre del Servicio	Soporte y Mantenimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte telefónico ofrecido por la línea 807 para clientes sin mantenimiento (no pudiéndose devolver las llamadas desde Proconsi al cliente), y por la línea habitual para clientes con mantenimiento contratado.
Beneficios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de apoyo técnico tanto a nivel telefónico como remoto. • Disponibilidad de hardware de sustitución durante la resolución de la incidencia. • Periodo mínimo de inactividad tras una incidencia. • Opción de contratar servicio 24 horas y poder tener un soporte que pueda resolver incidencias a cualquier hora del día. O de un servicio de 16 horas si el negocio cierra por las noches. • Asesoramiento en la compra de material informático. • Descuentos en compra de soluciones PROCONSI: hardware (mínimo 5%), software (mínimo 10%), consumibles (mínimo 10%) y servicios (mínimo 15%).
Responsable del Servicio	Fernando Díez (Coordinadores: Estafuel: Aquilino García, y Fuelsoft: Nacho Laine)
Calidad/Grado de Satisfacción (Escala de 1 a 5)	4
Número de personas implicadas en el servicio dentro de la organización	19
Estado del servicio (En producción/ En desarrollo)	En producción.
Fecha desde la que está en producción el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte general: desde 1990. • Soporte 24h y 16h: desde 2002. • Mantenimiento HW: desde 1990. • Asistencia telefónica para TPVs: desde agosto 2010.

SLAs Hidrocarburos

	Soporte Software General (telefónico y remoto)		Mantenimiento Hardware
SLA	Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución incidencias	Tiempo de Resolución incidencias
Descripción	Tiempo que se tarda en responder al cliente, de forma telefónica, desde que este notifica la misma en Proconsi.	Tiempo que se tarda en resolver la incidencia de software que ha notificado el cliente.	Tiempo que se tarda en enviar el material de repuesto necesario para la sustitución material averiado; desde la recepción de la petición del material por parte del cliente; y descontando Sábados, Domingos y Festivos.
Fecha de inicio de ese límite	Marzo 2011	Marzo 2011	Agosto 2016
Periodos críticos para el negocio	<p>Finales y principios de año.</p> <p>Cambios de legislación: actualizaciones.</p>	<p>Finales y principios de año.</p> <p>Cambios de legislación: actualizaciones.</p>	Ninguno.
Interrupciones planificadas del servicio	No	No	No

		Soporte Software General (telefónico y remoto)		Mantenimiento Hardware
SLA		Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución incidencias	Tiempo de Resolución incidencias
Directrices sobre prioridades de atención	Criticidad en servicio parado.	Criticidad en servicio parado.	Criticidad en servicio parado.	Criticidad en servicio parado.
	La incidencia de un conductor, en principio será más crítica que la que llegue desde una oficina. Orden de entrada.	La incidencia de un conductor, en principio será más crítica que la que llegue desde una oficina. Orden de entrada.	La incidencia de un conductor será más crítica en principio que la que llegue desde una oficina. Orden de entrada.	La incidencia de un conductor será más crítica en principio que la que llegue desde una oficina. Orden de entrada.
Límite Superior	24 horas	48 horas	48 horas	48 horas
Excepciones a las cláusulas	Disponibilidad telefónica del cliente.	Disponibilidad del cliente. Se requiere programación. Disponibilidad del cliente para facilitarnos las bases de datos que permitan detectar el error, en los casos en que sea necesario. Causas ajenas a Proconsi. Dependencia de terceros.	Disponibilidad del cliente. Comunicación del cliente. Interrupciones no planificadas del servicio de mensajería. Inexistencia de material de repuesto, ya no se fabrican, no existe el proveedor o que el proveedor haya dejado de dar el servicio. Causas ajenas a Proconsi.	

Sistemas Electrónicos

Nombre del Servicio	Soporte y Mantenimiento Hardware - Transporte
Disponibilidad	10x5
Horario habitual del servicio	L-V 9:00-19:00
Producto/Proceso implicado	Productos derivados del transporte.
Descripción del servicio	Resolución de incidencias hardware o de instalaciones (no software) de forma telefónica, presencial, o con los equipos del cliente en Proconsi.
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de expertos a disposición de los clientes a través del teléfono. • Opción de traslado a las instalaciones del cliente para la resolución de las incidencias que lo precisen. • Posibilidad de recibir el hardware propio del cliente para realizar la reparación en las instalaciones de Proconsi. • Asesoramiento en el manejo del software contratado.
Beneficios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil acceso a personal experto que resuelva las incidencias que vayan ocurriendo. • Poder tener al técnico en las instalaciones del cliente para resolver los problemas existentes. • Resolución de problemas de forma rápida, simplemente con una llamada telefónica. • Posibilidad de equipo en préstamo, hasta la reparación en Proconsi del averiado.
Responsable del servicio	Sergio Méndez
Calidad/Grado de Satisfacción (Escala de 1 a 5)	4

Nombre del Servicio	Soporte y Mantenimiento Hardware - Transporte
Número de personas implicadas en el servicio dentro de la organización	7
Estado del servicio (En producción/ En desarrollo)	En producción
Fecha desde la que está en producción el servicio	01 – Diciembre – 1998

SLAs Sistemas Electrónicos

Soporte telefónico y Mantenimiento Hardware - Transporte		
SLA	Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución de incidencias
Descripción	Tiempo que se tarda en responder al cliente, de forma telefónica, desde que este notifica la misma en Proconsi.	Tiempo que se tarda en enviar el material de repuesto necesario para la sustitución material averiado; desde la recepción de la petición del material por parte del cliente; y descontando Sábados, Domingos y Festivos.
Fecha de inicio de ese límite	Marzo 2011	Agosto 2016
Periodos críticos para el negocio	Tras instalaciones puntuales. Tras actualizaciones, nuevas versiones del software.	Tras instalaciones puntuales. Tras actualizaciones, nuevas versiones del software.
Interrupciones planificadas del servicio	No	No
Directrices sobre prioridades de atención	Criticidad para el negocio del cliente (máxima prioridad cuando el problema pueda provocar la parada del negocio). Prevalecen productos con mantenimiento o garantía. Orden de entrada.	Criticidad para el negocio del cliente (máxima prioridad cuando el problema pueda provocar la parada del negocio). Prevalecen productos con mantenimiento o garantía. Orden de entrada.

Límite Superior	24 horas	48 horas
Excepciones a las cláusulas	Disponibilidad del cliente.	Disponibilidad del cliente. Comunicación del cliente. Interrupciones no planificadas del servicio de mensajería. Inexistencia de material de repuesto, ya no se fabrican, no existe el proveedor o que el proveedor haya dejado de dar el servicio. Causas ajenas a Proconsi.

Sistemas y Seguridad (*Servicio Interno*)

Nombre del Servicio	Mantenimiento INTERNO de Proconsi
Disponibilidad	24x7
Horario habitual del servicio	24 horas al día, de lunes a domingo.
Producto/Proceso implicado	Infraestructura de TI de Proconsi.
Descripción del servicio	Prestación de servicios de asistencia técnica en materia de sistemas de información.
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte HelpDesk. • Administración de sistemas. • Mantenimiento de sistemas. • Gestión de la infraestructura TI. • Grupo de expertos a disposición de los clientes a través del teléfono.
Beneficios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de expertos y especialistas en sistemas de información para la resolución de incidencias. • Reducción de costos al ofrecer un servicio de apoyo. • Se adelanta a los problemas, evitando muchos de ellos. • Garantía de la continuidad del negocio. Fácil acceso a personal experto que resuelva las incidencias que vayan ocurriendo.
Responsable del servicio	Luís Ángel Martínez
Calidad/Grado de Satisfacción (Escala de 1 a 5)	4
Número de personas implicadas en el servicio dentro de la organización	8
Estado del servicio (En producción/ En desarrollo)	En producción

Nombre del Servicio	Mantenimiento INTERNO de Proconsi
Fecha desde la que está en producción el servicio	01 – Enero – 2007

SLAs Sistemas y Seguridad (*Soporte Interno*)

Mantenimiento INTERNO de Proconsi	
SLA	Nivel de servicio
Descripción	El nivel de servicio se basa en indicadores que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado. Se controlará el cumplimiento de este SLA con la herramienta NAGIOS.
Fecha de inicio de este compromiso	Septiembre 2011
Periodos críticos para el negocio	Todo el año
Interrupciones planificadas del servicio	Mantenimientos programados de la infraestructura TI.
Directrices sobre prioridades de atención	Prioridad máxima (Personal de guardia permanente, Plan de contingencia de Proconsi).
Compromiso	Nivel de servicio igual o superior al 95%.
Excepciones a las cláusulas	Cambios en los recursos y presupuesto asignado al servicio. Dependencia de un tercero. Causas ajenas a Proconsi.

Sistemas y Seguridad (Servicio Externo)

Nombre del Servicio	Soporte EXTERNO Sistemas y Seguridad
Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico y Remoto: 10x5. • Mantenimiento Hardware: 10x5.
Horario habitual del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico y Remoto: L-V 9:00-19:00. • Mantenimiento Hardware: L-V 9:00-19:00.
Producto/Proceso implicado	Todos los productos, sus sistemas y su hardware implicado. Infraestructura de TI de clientes.
Descripción del servicio	Resolución de incidencias de sistemas y/o seguridad de forma telefónica; o reparaciones de Hardware con los equipos del cliente en Proconsi. Prestación de servicios de asistencia técnica en materia de sistemas de información.
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios disponibles para clientes dependiendo del contrato que tengan. • Servicio derivado en su mayoría de clientes de Soluciones Verticales que, ante incidencias de sistemas y/o seguridad o con el hardware incluido en sus instalaciones; son derivadas a esta área técnica para su resolución. • Soporte micro-informático. • Soporte HelpDesk. • Consultorías de negocio. • Administración de sistemas. • Resolución de incidencias.
Beneficios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de tener un técnico especialista en sistemas y seguridad disponible para resolución de cualquier duda por parte del cliente. • El soporte telefónico y remoto facilita el dar soporte sin desplazamiento a clientes ubicados en cualquier punto geográfico nacional o internacional. Reducción de costos al ofrecer un servicio de apoyo valioso porque el personal detrás de estos servicios son expertos y especialistas en sistemas de información. De esta manera podemos adelantarnos a los problemas y garantizar la continuidad de su negocio.
Responsable del servicio	Luís Angel Martínez

Nombre del Servicio	Soporte EXTERNO Sistemas y Seguridad
Calidad/Grado de Satisfacción (Escala de 1 a 5)	4
Número de personas implicadas en el servicio dentro de la organización	8
Estado del servicio (En producción/En desarrollo)	En producción.
Fecha desde la que está en producción el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Soporte Telefónico y Presencial: Marzo – 2013.• Mantenimiento: Marzo – 2013.

SLAs Sistemas y Seguridad (Soporte Externo)

Soporte Telefónico y Remoto		
SLA	Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución incidencias
Descripción	<p>El nivel de servicio se basa en indicadores que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado.</p> <p>Para los clientes con mantenimiento de sistemas, tiempo que se tarda en responder al cliente ante incidencias, de forma telefónica, desde que este notifica la misma en Proconsi.</p>	<p>El nivel de servicio se basa en indicadores que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado.</p> <p>Para los clientes con mantenimiento de sistemas, tiempo que se tarda en resolver telefónicamente o de forma remota la incidencia que ha notificado el cliente.</p>
Fecha de inicio de ese límite	Marzo 2013	Marzo 2013
Periodos críticos para el negocio	Según cliente	Según cliente
Interrupciones planificadas del servicio	Mantenimientos posibles programados de la infraestructura de TI	Mantenimientos posibles programados de la infraestructura de TI
Directrices sobre prioridades de atención	<p>Clientes con instalaciones recientes tienen preferencia de atención hasta 2-3 meses después.</p> <p>Prioridad Media</p>	<p>Se resuelven por orden de recepción de la notificación de incidencia, y disponibilidad técnica.</p> <p>Prioridad media (Depende de la incidencia y del plan de contingencia del</p>

SLAs Sistemas y Seguridad (Soporte Externo)

Soporte Telefónico y Remoto		
SLA	Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución incidencias (cliente)
		Prioridad media según el tipo de incidencia y de impacto en el negocio del cliente
Límite Superior	24 horas	48 horas
Excepciones a las cláusulas	Disponibilidad del cliente.	Disponibilidad del cliente. Dependencia de terceros. Causas ajenas a Proconsi.

Soluciones Verticales

Nombre del Servicio	Soporte
Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico y Remoto: 10x5. • Soporte Presencial: 10x5.
Horario habitual del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte Telefónico y Remoto: L-V 9:00-19:00. • Soporte Presencial: L-V 9:00-19:00.
Producto/Proceso implicado	Todos los productos de verticales (Vipges, Conta, Nóminas, Hotel, Hilos, Kiosco, TPV...)
Descripción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte telefónico, remoto y presencial para la resolución de incidencias de clientes. • Resolución de incidencias en las instalaciones del cliente, con los propios equipos del mismo, o desde Proconsi.
Características del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios disponibles para clientes dependiendo del contrato que tengan. • El servicio telefónico será ofrecido por la línea 807 para clientes sin mantenimiento, y por la línea habitual para clientes con mantenimiento contratado. • Soporte presencial sólo para clientes con mantenimiento que paguen este servicio.
Beneficios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de tener al técnico en las instalaciones para resolución de cualquier duda por parte del cliente. • El soporte telefónico y remoto facilita el dar soporte sin desplazamiento a clientes ubicados en cualquier punto geográfico nacional o internacional. Reducción de costos al ofrecer un servicio de apoyo.
Responsable del servicio	Juan Carlos Cañón
Calidad/Grado de Satisfacción (Escala de 1 a 5)	4

Nombre del Servicio	Soporte
Número de personas implicadas en el servicio dentro de la organización	9
Estado del servicio (En producción/ En desarrollo)	En producción
Fecha desde la que está en producción el servicio	<ul style="list-style-type: none">• Soporte Telefónico y Presencial: Mayo – 1989.• Soporte Remoto: Enero – 2008.

SLAs Soluciones Verticales

Soporte Telefónico y Remoto		
SLA	Tiempo de Respuesta incidencias	Tiempo de Resolución incidencias
Descripción	Tiempo que se tarda en responder al cliente, de forma telefónica, desde que este notifica la misma en Proconsi.	Tiempo que se tarda en resolver telefónicamente o de forma remota la incidencia que ha notificado el cliente.
Fecha de inicio de ese límite	Marzo 2011	Marzo 2011
Periodos críticos para el negocio	Finales de cada ejercicio (cierre anual).	<p>Finales de cada ejercicio (cierre anual).</p> <p>Cambios de legislación, aunque suceden de forma muy puntual (ejemplo: cambios en el IVA en 2010).</p>
Interrupciones planificadas del servicio	No	No
Directrices sobre prioridades de atención	Cientes con instalaciones recientes tienen preferencia de atención hasta 2-3 meses después. El programa de registro de llamadas, destaca esa preferencia al notificar las mismas.	Se resuelven por orden de recepción de la notificación de incidencia, y disponibilidad técnica.
Límite Superior	24 horas	48 horas
Excepciones a las cláusulas	Disponibilidad del cliente.	<p>Disponibilidad del cliente.</p> <p>Disposición por parte del cliente para facilitar las bases de datos que permitan detectar el error, en los casos en que sea necesario.</p> <p>Si se requiere programación.</p> <p>Dependencia de terceros.</p> <p>Causas ajenas a Proconsi.</p>