

# Estos son los servicios que te damos en cada soporte

## Acciones de soporte

	Esencial	Mejorado	Avanzado	Exclusivo
Licencias de mantenimiento del fabricante para disponer de actualización de versiones y escalado de BUGs.	✓	✓	✓	✓
Servicio de soporte en horario local.	8 x 5	12 x 5	12 x 5	12 x 5
Actualizaciones de las versiones del software implantado o alguno de sus componentes de la misma familia.	1 al año	1 al año	2 al año	2 al año
Reinstalación del software implantado desde el backup del cliente mediante acceso remoto, en caso de incidencia.	✓	✓	✓	✓
Revisión de la continuidad del sistema y su rendimiento.	Trimestral	Bimestral	Mensual	Mensual
Creación de plantillas o genomas para equipamiento TI.	✓	✓	✓	✓
Acceso al sistema de ticketing de Bjumper.	✓	✓	✓	✓
Creación de ficheros de mapeo de variables para lectura de los equipos.	✗	1 fichero al año	4 ficheros al año	4 ficheros al año
Acceso a repositorio del fabricante, en caso de que exista de archivos de lectura.	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento de integraciones entre sistemas realizadas por Bjumper, siempre que no impliquen modificaciones estructurales.	✓	✓	✓	✓
Verificación de funcionamiento de las alarmas.	✗	6 al año	6 al año	6 al año
Modificación de variables, umbrales y políticas de alarmas sobre elementos monitorizados.	✗	✗	✓	✓
Prueba de restablecimiento de backup en la infraestructura de Bjumper.	✗	✗	1 al año	1 al año
Plan de formación continuada.	✗	3 horas al año	6 horas al año	6 horas al año
Verificar el correcto funcionamiento de la gestión de la capacidad y otras capacidades de la tecnología.	✗	✗	✓	✓
<b>Operación del Sistema</b> incluyendo 1 auditoria al año para revisión de calidad del dato, así como el servicio de reporting acordado previamente.	✗	✗	✗	✓

# Esto es lo que necesitamos de tí, para darte el mejor servicio

## Requisitos necesarios

Esencial

Mejorado

Avanzado

Exclusivo

El mantenimiento de las licencias software del fabricante en vigor.	✓	✓	✓	✓
Tener acceso remoto a los servidores instalados mediante VPN o procedimiento similar, incluso el acceso puede ser a través de un servidor de salto.	✓	✓	✓	✓
El acceso deberá ser de una calidad óptima, para permitir la correcta ejecución de los trabajos.	✓	✓	✓	✓
Necesitamos los usuarios con el perfil adecuado, tanto en la aplicación como en los sistemas operativos que la contienen.	✓	✓	✓	✓
Necesitamos que mantengas las máquinas virtuales y custodies de forma adecuada los backup del sistema.	✓	✓	✓	✓

# Acuerdos de Nivel de Servicio de Soporte - SLA

Servicio	Esencial	Mejorado	Avanzado	Exclusivo
Servicio atención (horario local)	8 x 5	12 x 5	12 x 5	12 x 5
Entrada / Confirmación ticket	4 horas	2 horas	1 hora	1 hora
Asignación técnico	8 horas	4 horas	2 horas	2 horas
Creación de ficheros de mapeos de variables	_____	10 días	5 días	5 días
Creación plantilla Template	7 días	5 días	3 días	2 días
Formación continua	_____	48 horas	24 horas	18 horas
Reinstalación desde backup	48 horas	36 horas	18 horas	18 horas
Modificación de Alarmas	_____	_____	48 horas	24 horas
Acceso y gestión de usuarios	72 horas	48 horas	24 horas	18 horas
Vulnerabilidades y seguridad	10 días	10 días	10 días	10 días

\* Tiempo máximo de cumplimiento. Queda excluido el cumplimiento de SLA, si no se cumplen los requisitos especificados en los niveles de soporte.

\* Queda excluido el SLA si la incidencia ha sido provocada por mal uso del sistema o de personal no formado.