

Catálogo de servicios (CAT-01)



Elaboró:
Patricia Avilés Granados
Documentador

Revisó:
José Miguel Huerta de Avila
Gerencia de Calidad

Aprobó:
Mario Esqueda
Director del área de
Proyectos

Versión: 1

Fecha de elaboración:
junio, 2021

Fecha de versión: junio,
2021

Objetivo:

Catálogo de servicios (CAT-01)

Disponer de un Catálogo de Servicios donde se especifique cuáles son los que presta Digilogics a todos sus usuarios.

Caracterización

1. Datos Generales

Elemento	Descripción
Nombre del Servicio	Soporte técnico
Alcance del Servicio	Conforme al contrato de prestación de servicios y sus anexos
Objetivos de Servicio	Proporcionar la asistencia para que los clientes puedan usar nuestros productos o servicios cuando presenten alguna falla
Descripción	Es la asistencia que se brinda a los clientes cuando un producto o servicio falla
Horario de atención interno	Lunes a Viernes de 9 a 17 hrs. hora del centro
Exclusiones	La falla reportada tiene que estar incluida en los términos del contrato o los anexos firmados por el cliente.
Responsable:	Alejandro López Valdés / Daniel Rodríguez Martínez
Contacto de soporte:	Correo Electrónico: soporte@digilogics.com.mx Teléfono 5561169980
Acuerdo de nivel de servicio	Resolución del 70% de los casos en el primer nivel, 20% de los casos en el segundo nivel y el 10% de los casos en el tercer nivel.
Prioridad para el Negocio	Media
Impacto para el Negocio	Media
Proveedor	Interno, Zebra
Máximo tiempo de inactividad del servicio	2 hrs.
Requisitos necesarios para la Continuidad del Servicio	Disponibilidad de la red, insumos, refacciones
Documentos relacionados	Ticket de servicio, plan de continuidad.

2. Requisitos y dependencias del Servicio

Área o Servicio de Soporte Relacionado	Componente (Activo)	Características mínimas para operar
Soporte técnico	Personal técnico, herramienta	Al menos una persona disponible para brindar el servicio

3. Contactos

Catálogo de servicios (CAT-01)

CONTACTOS DE SOPORTE:

Daniel Rodríguez Leal

Puesto: Arquitecto de Soluciones HW

Número de teléfono:5561169980

Nivel de Escalamiento #5

e-mail:
daniel.rodriguez@digilogics.com.mx

Alejandro López

Puesto: Arquitecto de Soluciones SW

Número de teléfono:5561169950

- Nivel de Escalamiento #4

e-mail: alejandro.lopez@digilogics.com.mx

Susana Zaldívar

Puesto: Gestor de Proyectos

Número de teléfono: 5561169954

Nivel de Escalamiento #2

e-mail: susana.zaldivar@digilogics.com.mx

Salvador Torres

Puesto: Comercial

Número de teléfono:5561169958

Nivel de Escalamiento #3

e-mail: ventas@digilogics.com.mx

Catálogo de servicios (CAT-01)

Mario Esqueda

Puesto: Director del área de Proyectos

Número de teléfono:5561169976

Nivel de Escalamiento #1

e-mail: mario.esqueda@digilogics.com.mx

4. Quejas y Penalizaciones

a) Atención de quejas y sugerencias:

Por teléfono y/o a la cuenta de correo quejas.sugerencias@digilogics.com.mx al representante de ventas o gerencia de proyectos.

Dentro de la página de internet: <https://digilogics.com.mx/contacto.php>.

b) Penalizaciones:

Las penalizaciones podrán estar descritas en los contratos, en la propuesta económica (SOW) y/o en las propuestas técnicas

c) Responsables de la atención de quejas y sugerencias:

Susana Zaldívar Martínez / Gerente de proyectos

Salvador Torres Torres / Representante de ventas