	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO Oficina de Sistemas e Informática	HOJA	1 DE 2
		PROCESO-ACT	ANS-1
		REVISION	1.0
		FECHA	23-sep-112
FORMATO N° 01	Catálogo de Servicios		

Descripción del servicio:

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO DE EQUIPOS INFORMATICOS


DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Soporte Integral para el Mantenimiento Preventivo/Correctivo:

- Adecuación del mantenimiento preventivo/correctivo de la empresa según los parámetros establecidos por la OSI.
- La OSI recibe el servicio interno/externo de la misma institución o una institución externa (Empresa privada).
- Recibe por escrito, correo electrónico o vía telefónica, la Solicitud de Servicio de mantenimiento preventivo/correctivo.
- Elaboración del registro de ingreso del equipo o equipos informáticos.
- Se registra en el formato de **Solicitud de Servicio** la fecha, hora, número de servicio, tipo de equipo, usuario, área, institución y datos generales del equipo.
- Escribe en el formato de **Solicitud de Servicio**, la descripción de la falla proporcionada por parte del usuario o institución.
- Acude al área solicitante del servicio, analiza la causa de la falla y escribe un diagnóstico de las acciones a seguir en el formato de **Solicitud de Servicio** para determinar el tipo de mantenimiento en el equipo.
- ¿Requiere de servicio interno o externo?
- En caso de que necesite de servicio interno: Verifica el tipo de mantenimiento que requiere. ¿Qué tipo de mantenimiento requiere?
- En caso de que requiera de un mantenimiento preventivo:
Realiza el mantenimiento preventivo y depura el software del equipo de cómputo para localizar probables fallos lógicos o de configuración.
- En caso de que se requiera de un mantenimiento correctivo:
Se informa verbalmente al área solicitante que procederá el mantenimiento correctivo. Traslada el equipo a la OSI.
En caso que requiera un repuesto el equipo informático, se elabora un requerimiento de repuesto.
- Entrega del equipo, se instala e informa al usuario del mantenimiento realizado y recaba firma de conformidad en la Relación de Servicio realizado en original y archiva de manera cronológica permanente en el Expediente de Mantenimiento.

Precio del servicio a Diciembre 2012:

- A tratar.

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO Oficina de Sistemas e Informática	HOJA	2 DE 2
		PROCESO-ACT	ANS-1
		REVISION	1.0
		FECHA	23-sep-112
FORMATO N° 01	Catálogo de Servicios		

--

Plazos de entrega:

Según el documento, llamada telefónica o pedido personal del servicio.
--

Disponibilidad del servicio:

Atención a solicitud del cliente y disposición del personal.
--

Software/Hardware requeridos:

Cambios o excepciones en un máximo de una semana.

Resultados:

<p>Las características de los resultados obtenidos por el contrato de un determinado servicio responderá a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados obtenidos luego del mantenimiento preventivo/correctivo, por la unidad de soporte técnico/ Oficina de Sistemas e Informática en coordinación con el cliente. • Los resultados obtenidos es sometida a un proceso de prueba, por parte de la unidad de soporte técnico/ OSI y un técnico que el cliente designe. • El cliente recibe una copia en formato digital y físico de lo realizado en los equipos. • Entrega del equipo o los equipos informáticos al cliente.
--

Métricas:

La Oficina de Sistemas e Informática, puede atender 5 servicios diarios, dependiendo de la cantidad de equipos.

Mantenimiento del servicio:

El mantenimiento preventivo/correctivo de los equipos informáticos está a cargo del personal de la unidad de soporte técnico/Oficina de Sistemas e Informática.

Clientes Potenciales:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Universidad Nacional de Trujillo ○ Sedes ○ Centros de Producción |
|--|

Fecha de elaboración:

16-nov-12
