

FICHA DE SOPORTE TÉCNICO

SERVICIOS ADMINISTRADOS Y SOPORTE IBIOS

OBJETIVO

BRINDAR SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE ASISTENCIA BIOMÉTRICOS, ASEGURANDO ESTABILIDAD, DISPONIBILIDAD Y ATENCIÓN OPORTUNA A INCIDENCIAS.

TIPOS DE SOPORTE

1. SOPORTE REMOTO

INCLUYE:

- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO
- SOPORTE VÍA ACCESO REMOTO
- CONFIGURACIÓN BÁSICA
- REVISIÓN DE INCIDENCIAS
- APOYO ADMINISTRATIVO
- VALIDACIÓN DE CONEXIONES
- REVISIÓN DE SINCRONIZACIÓN
- ASISTENCIA A USUARIOS ADMINISTRADORES
- ACTUALIZACIONES MENORES

HORARIO DE ATENCIÓN:

LUNES A VIERNES DE 9:00 A 18:00 HRS.

TIEMPO DE RESPUESTA:

- PRIORIDAD ALTA: 2 A 4 HORAS
- PRIORIDAD MEDIA: 8 HORAS
- PRIORIDAD BAJA: 24 HORAS

Llevamos tu Empresa a un Estado de Seguridad, Tranquilidad y Confianza

2. SOPORTE EN SITIO

INCLUYE:

- **DIAGNÓSTICO FÍSICO DE EQUIPOS**
- **REVISIÓN DE CABLEADO Y CONECTIVIDAD**
- **CONFIGURACIÓN AVANZADA**
- **SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS (SI APLICA)**
- **CAPACITACIÓN PRESENCIAL (SI APLICA)**
- **VALIDACIÓN OPERATIVA**
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

COBERTURA:

- **LOCAL**
- **FORÁNEO CON VIÁTICOS ADICIONALES**

TIEMPO DE PROGRAMACIÓN:

24 A 72 HORAS HÁBILES.

3. SOPORTE PREVENTIVO

INCLUYE:

- **REVISIÓN PERIÓDICA DE TERMINALES**
- **VALIDACIÓN DE COMUNICACIÓN**
- **RESPALDO DE INFORMACIÓN**
- **VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO**
- **LIMPIEZA LÓGICA/CONFIGURACIÓN**
- **ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE**

BENEFICIOS:

- **REDUCCIÓN DE INCIDENCIAS**
- **MAYOR ESTABILIDAD OPERATIVA**
- **PREVENCIÓN DE FALLAS**

Llevamos tu Empresa a un Estado de Seguridad, Tranquilidad y Confianza

4. SOPORTE CORRECTIVO

INCLUYE:

- ATENCIÓN DE FALLAS REPORTADAS
- DIAGNÓSTICO TÉCNICO
- CORRECCIÓN DE INCIDENCIAS
- RESTAURACIÓN DE SERVICIOS
- RECONFIGURACIÓN DEL SISTEMA
- SI HAY QUE LLEVARSE EL EQUIPO A LABORATORIO SE INSTALA OTRO DE IGUAL O MEJORES CARACTERÍSTICAS

CANALES DE ATENCIÓN

MEDIOS DISPONIBLES:

- TELÉFONO
- CORREO ELECTRÓNICO
- WHATSAPP EMPRESARIAL
- * PLATAFORMA REMOTA TODAVÍA NO ESTA FUNCIONAL
- MESA DE AYUDA

ALCANCES DEL SERVICIO

EL SOPORTE CUBRE:

- SOFTWARE IBIOS
- CONFIGURACIÓN DE TERMINALES
- SINCRONIZACIÓN
- INCIDENCIAS OPERATIVAS
- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA
- USUARIOS Y PERMISOS

EL SERVICIO **NO** INCLUYE:

- REPARACIONES POR DAÑO FÍSICO
- PROBLEMAS ELÉCTRICOS
- INFRAESTRUCTURA DE RED O ELÉCTRICA DEL CLIENTE
- CABLEADO NUEVO
- EQUIPOS DAÑADOS POR MAL USO
- SERVICIOS FUERA DE HORARIO
- DESARROLLO PERSONALIZADO
- VISITAS NO CONTEMPLADAS EN CONTRATO

BENEFICIOS DEL SERVICIO

VENTAJAS:

- ATENCIÓN ESPECIALIZADA
- CONTINUIDAD OPERATIVA
- RESPUESTA RÁPIDA
- MONITOREO CONSTANTE
- ACTUALIZACIONES
- RESPALDO Y ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO

MODALIDADES DE SERVICIO

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
-----------	-------------

BÁSICO	SOPORTE REMOTO EN HORARIO LABORAL
--------	-----------------------------------

EMPRESARIAL	SOPORTE PRIORITARIO Y MONITOREO
-------------	---------------------------------

ENTERPRISE	SLA, SOPORTE PREMIUM Y ATENCIÓN DEDICADA
------------	--



Llevamos tu Empresa a un Estado de Seguridad, Tranquilidad y Confianza

iBioS
Torre WTC CDMX
Montecito No. 38, Piso 19, Oficina 39
Col. Nápoles, 03810
Benito Juárez, México, D.F.
+52 (55) 2637 6716
www.ibios.com.mx
ventas@ibios.com.mx

SLA (OPCIONAL)

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO:

- ATENCIÓN PRIORITARIA
 - ESCALAMIENTO DE INCIDENCIAS
 - SEGUIMIENTO CONTINUO
 - TIEMPOS GARANTIZADOS DE RESPUESTA DE ACUERDO A LA CIUDAD DONDE SEA EL PERCANCE
-