



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-TI-ES-03

Versión 7

15/11/2018

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de soporte técnico de hardware	
Objetivo	Gestionar de manera eficiente y eficaz el mantenimiento preventivo y correctivo del conjunto de elementos materiales que componen una computadora asegurando su correcto funcionamiento. De igual manera, con el software predefinido y de escritorio que posee cada computador.	
Clientes	Internos	Externos
	Todos los procesos	N.A
Modo de acceso	Formato de solicitud de soporte técnico o llamada telefónica	
Responsabilidad del cliente	Realizar la solicitud de soporte técnico, describir los síntomas que presenta el equipo para que al realizar el arreglo exista una noción del problema.	

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable(s)	Control del Servicio
Agilidad en el servicio	Realizar el servicio de una manera ágil y eficaz	Menores: máximo en dos (2) días hábiles	Ingeniero de Desarrollo y soporte Técnicos de soporte Auxiliares TIC	Informes de satisfacción
Veracidad en los diagnósticos	Verificar la causa del daño en el equipo	Mayores: De acuerdo al diagnóstico y a la disponibilidad de los repuestos.		Aplicativo de control del servicio
Puntualidad en el servicio	Realizar el servicio en el menor tiempo para disminuir el impacto al rendimiento del usuario.			Informes de satisfacción
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable, cordial y con responsabilidad	N.A		

EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar
Solicitud para realizar el servicio en horarios no laborales	Estudiar la solicitud
Mantenimiento de impresoras de inyección de tinta	Informar al usuario que el tiempo de servicio será de 5 días hábiles.
Recuperación de información de discos duros	Informar al usuario de la posibilidad de no recuperar la información.
Requerimiento de compra de repuesto	Cerrar el caso al establecer la necesidad de compra de repuesto.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL CARIBE

ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

AP-TI-ES-03

Versión 7

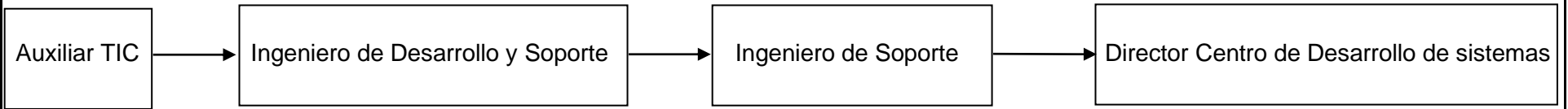
15/11/2018

AMBIENTES INNOVADORES PARA EL APRENDIZAJE

Remisión del equipo hacia el taller por parte del usuario.

Cerrar el caso cuando se indica al usuario que debe gestionar el traslado del equipo al taller.

3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA