Catálogo de Servicios

Inforhouse, S.L.

Servicios TI externos

Los servicios TI externos, son una de nuestras principales líneas de negocio. Se configuran en diferentes modalidades.

En general, cada proyecto conformado por servicios TI externos de nuestro catálogo, se configura de forma personalizada para el cliente, en función de cuestiones como alcance geográfico, alcance del equipamiento, disposiciones legales, requisitos exigidos por el cliente, etc.

Mantenimiento Técnico Hardware SAT/Sistemas

¿En qué consiste?

Servicio de soporte en remoto y presencial, destinado a que la plataforma hardware del cliente funcione y se mantenga actualizada.

Puede abarcar la plataforma hardware microinformática (ordenadores personales y periféricos fundamentalmente) y/o la plataforma hardware de sistemas (servidores, sistemas de almacenamiento y otros sistemas del CPD).

Incluye también la infraestructura Software de ofimática y de configuración del equipamiento Hardware objeto del servicio.

El servicio cuenta con diversas modalidades de actuación, configuradas de forma estándar, a las que hay que agregar todas aquellas parametrizaciones de forma particular y exclusiva para clientes concretos. (Ver en anexo). Los servicios contratados de personal 100% en cliente, se consideran un complemento del mantenimiento principal.

¿Qué avisos se atienden?

En este servicio se atienden fundamentalmente todos los tipos de eventos estipuladas en ITIL: incidencias, peticiones de servicio, consultas, accesos, problemas y eventos.
La consideración de la inclusión de tareas se definirá en el alcance de cada proyecto particular a cliente.

¿Qué recursos humanos participan?

El equipo de recursos humanos implicado en el servicio es el conformado por personal técnico de SAT/Sistemas.
Como norma general se consideran: técnicos de soporte remoto, técnicos de asistencia in situ, técnicos de taller y técnicos de sistemas.

Todos ellos, categorizados en función de su nivel de especialización. Esta categorización, permitirá vincular la competencia de cada recurso con la capacidad necesaria, en función de las tareas concretas de cada proyecto enmarcado en este servicio.
Este equipo, estará coordinado y gestionado por una figura de coordinación de servicio operativo y/o estratégico, que además ejercerá una función de interlocución con el cliente.

¿Qué recursos técnicos se precisan?

Se emplearán elementos de transporte para realizar las asistencias y dispositivos de comunicación.
Además, se consideran recursos técnicos necesarios: herramientas y kits, equipamiento tecnológico (aplicativos de soporte remoto y aplicativos de gestión de avisos y asistencias), recursos formativos, e instalaciones.
La configuración específica de activos tipo recursos técnicos asignados a cada proyecto del servicio, se realizará en la fase preventa.

¿Cómo se registran, priorizan y categorizan avisos? Registro y planificación.

Todos los avisos, son registrados por el denominado CAUU o también, CXI, que es el centro conformado por personal administrativo del departamento técnico SAT/Sistemas, que recibe las comunicaciones a través de mantenimiento@inforhouse.es o por vía telefónica en el 981575859.

El registro se realiza en la aplicación ERP, en el módulo SAT, y se otorga un número de aviso inequívoco y único que permite gestionarlo manteniendo criterios de identificación y trazabilidad y favoreciendo el seguimiento de avisos en todo momento, tanto internamente, como por el cliente.

El personal administrativo, registrará el aviso, indicando su tipo: incidencia, petición de servicio, consulta, acceso, problema, evento, y toda la información que permita conocer detalladamente el hecho que motiva la apertura de aviso (datos de cliente, descripción, si está en alcance de servicio o puede verse afectado por otros servicios, etc)

En el caso de contar con el complemento de servicio extendido contratado (24x7 u otra extensión de servicio), las comunicaciones fuera del horario de cobertura estándar se realizarán a través de 24x7@inforhouse.es, por vía telefónica en el 607032655, o a través del área privada en www.inforhouse.es, siendo responsables inicio del registro y gestión del aviso el equipo técnico asignado. Esta información será traspasada al CXI para su inclusión en ERP.

El servicio garantiza la definición de niveles de criticidad. Se estipulan como norma general 3 niveles de criticidad:

- Nivel 1 – crítico/alto – avisos urgentes
- Nivel 2 – medio – avisos de urgencia media
- Nivel 3 – bajo – avisos de baja urgencia

Adicionalmente, se realizará una categorización por competencia exigible para su atención.

Con estos factores, se realizará la planificación del aviso. El propósito es ejecutar la asistencia por personal adscrito al servicio con competencia para realizar la atención en el tiempo de respuesta y resolución comprometido según contrato y nivel de urgencia indicado.

Aproximación a niveles de servicio. Tiempos de respuesta y resolución.

Además de otras condiciones, en el SLA a cliente, el tiempo de atención es uno de los factores incluidos de forma estándar.
Se considera necesario que se identifique en oferta/contrato, al menos el tiempo de respuesta comprometido, siendo éste, el tiempo transcurrido entre la recepción de avisos y la primera asistencia.
Se crean dos niveles de SLA: estándar y avanzado. En el caso de clientes del sector público, los SLA serán variables para adecuarse a los requisitos del pliego.

Disponibilidad del servicio

El servicio estará disponible en un 99% de la cobertura comprometida en el contrato. Como norma general, se considera la siguiente cobertura, parametrizable y extensible para cada proyecto enmarcado en el servicio:

- De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas
- Viernes de 08:00 a 16:30 horas

En esta cobertura estándar no se incluyen días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Se ofrece una cobertura extendida, basada en dos opciones: 24x7 (las 24 horas de los 7 días de la semana) o flexible (cobertura extendida variable según requisitos del cliente: sábados sólo, ampliación de horas sobre la jornada laboral de Inforhouse, …).

En caso de contar con servicio extendido contratado, se mantiene el compromiso de disponibilidad en un 99% de la cobertura global comprometida. Esta cobertura, con el complemento extendido, quedará delimitada en el propio contrato según escenarios acordados con el cliente.

Tareas estándar incluidas

- Soporte remoto telefónico, como tarea inicial de asistencia como norma general
- Soporte presencial con desplazamiento a instalaciones del cliente
- Resolución de incidencias y problemas, en el alcance, en cuanto a elementos necesarios para su realización (piezas y repuestos) y tareas de resolución, estipulado según modalidad y/o contrato
- Tareas de peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos siempre que se encuentren en la modalidad contratada, y en el alcance incluido en la modalidad contratada
- Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento
- Gestión de garantías con terceros
- Soporte básico de sistemas en aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura
- Soporte básico de comunicaciones (externas e internas)

No se incluyen las siguientes tareas en este servicio:
- Programación a medida
- Soporte de aplicaciones de terceros, salvo inclusión expresa

Conceptos estándar incluidos

- Mano de obra, según opciones contratadas (sin límites o con límites de horas de mano de obra)
- Gastos de comunicaciones
- Gastos de desplazamientos y dietas
- Piezas y repuestos (sustitución/préstamo), según opciones contratadas

No se incluyen los siguientes conceptos:

- Licencias de actualización de software (ofimática u otros)
- Equipamiento hardware para mejora o ampliación de infraestructura Hardware (salvo indicación expresa en contrato)

Seguimiento del servicio. Control y evaluación del desempeño. Mejora continua

Periódicamente, como norma general mensualmente, se elaborarán informes de servicio de cada proyecto enmarcado en el presente servicio que permitan realizar un seguimiento del:

- Detalle de avisos (volumen, tipología, etc)
- Cumplimiento de SLA así como medición de KPIs de eficacia basados en desviaciones en el servicio
- Detalle de recursos empleados (fundamentalmente recursos humanos, medidos en horas, y piezas/repuestos)
- Detalle de asistencias, objeto de asistencia, en particular de seguridad
- Detalle de tendencias identificadas
- Seguimiento económico del proyecto para medir su viabilidad económica

Los informes, son generados por la aplicación de gestión, realizándose un informe básico para complementar estos con los datos que no se recogen de forma automática (fundamentalmente tendencias y estudio económico), o informes más ampliados si en el contrato del proyecto con este servicio como objeto, se ha definido así.

Asistencias Técnicas Hardware SAT/Sistemas sin mantenimiento

El servicio es similar al descrito en mantenimiento con las siguientes salvedades:

- El tiempo de respuesta estándar para avisos de Nivel 1 es de 48 horas (la escala estándar de tiempo según nivel de criticidad es de 48/72/120 horas)
- Todas las asistencias, tanto en remoto como presenciales, serán facturadas según tarifa estándar acordada en la compañía (ver en anexos las tarifas vigentes)
- No se realiza medición y seguimiento por cliente, sino dentro del global del servicio

Servicios TI internos

Estos servicios son los dispuestos y prestados por departamento técnico interno para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas Hardware y Software de Inforhouse.

Mantenimiento Informático interno

¿En qué consiste?

Servicio de soporte en remoto y presencial, destinado a que la plataforma informática de Inforhouse funcione y se mantenga actualizada.

Puede abarcar la plataforma hardware microinformática (ordenadores personales y periféricos fundamentalmente) y/o la plataforma hardware de sistemas (servidores, sistemas de almacenamiento y otros sistemas del CPD).

Incluye también la infraestructura Software de ofimática, de gestión y de configuración del equipamiento Hardware objeto del servicio.

El servicio cuenta con una única modalidad de actuación. (Ver en anexos las tablas de modalidades de servicio estándar)

¿Qué avisos se atienden?

En este servicio se atienden fundamentalmente todos los tipos de eventos estipuladas en ITIL: incidencias, peticiones de servicio, consultas, accesos, problemas y eventos.

¿Qué recursos humanos participan?

El equipo de recursos humanos implicado en el servicio, es el conformado por personal técnico de SAT/Sistemas, así como de soporte de aplicativos empleados en la compañía (departamento de Software)
Como norma general se consideran: técnicos de soporte remoto, técnicos de asistencia in situ, técnicos de taller, técnicos de sistemas, programadores y consultores.

Todos ellos, categorizados en función de su nivel de especialización. Esta categorización, permitirá vincular la competencia de cada recurso con la capacidad necesaria.
Este equipo, estará coordinado y gestionado por una figura de coordinación de servicio operativo y/o estratégico, que será como norma general el Director Técnico del área afectada por el aviso.

¿Qué recursos técnicos se precisan?

Se emplearán elementos de transporte para realizar las asistencias y dispositivos de comunicación.
Además, se consideran recursos técnicos necesarios: herramientas y kits, equipamiento tecnológico (aplicativos de soporte remoto y aplicativos de gestión de avisos y asistencias), recursos formativos, e instalaciones.

¿Cómo se registran, priorizan y categorizan avisos? Registro y planificación.

Todos los avisos, son registrados por el denominado CAUU o también, CXI, que es el centro conformado por personal administrativo del departamento técnico SAT/Sistemas, que recibe las comunicaciones a través de mantenimiento@inforhouse.es.

El registro se realiza en la aplicación ERP, en el módulo SAT, y se otorga un número de aviso inequívoco y único que permite gestionarlo manteniendo criterios de identificación y trazabilidad y favoreciendo el seguimiento de avisos en todo momento.

El personal administrativo, registrará el aviso, indicando su tipo: incidencia, petición de servicio, consulta, acceso, problema, evento, y toda la información que permita conocer detalladamente el hecho que motiva la apertura de aviso (datos de usuario, descripción, si puede verse afectado por otros servicios, etc).

En caso de asistencias en el marco del servicio extendido, las comunicaciones se realizarán a través de 24x7@inforhouse.es o bien a través del teléfono 607032655, siendo el equipo técnico el responsable inicial de registro y gestión de aviso.

El servicio garantiza la definición de niveles de criticidad. Se estipulan como norma general 3 niveles de criticidad:

- Nivel 1 – crítico/alto – avisos urgentes
- Nivel 2 – medio – avisos de urgencia media
- Nivel 3 – bajo – avisos de baja urgencia

Adicionalmente, se realizará una categorización por competencia exigible para su atención.

Con estos factores, se realizará la planificación del aviso. El propósito es ejecutar la asistencia por personal adscrito al servicio con competencia para realizar la atención en el tiempo de respuesta y resolución comprometido según contrato y nivel de urgencia indicado.

Aproximación a niveles de servicio. Tiempos de respuesta y resolución.

Además de otras condiciones, en el OLA interno, el tiempo de atención es uno de los factores incluidos de forma estándar.
Este tiempo de respuesta, podrá ser personalizado según condiciones y requisitos del usuario, existiendo un tiempo de respuesta estándar fijado en 5 horas laborables desde aviso para incidencias de criticidad nivel 3 (baja urgencia).

Disponibilidad del servicio

El servicio estará disponible en un 99% de la cobertura comprometida en el contrato. Como norma general, se considera la siguiente cobertura para la prestación del servicio al equipamiento general:

- De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas
- Viernes de 08:00 a 16:30 horas

En esta cobertura no se incluyen días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Y la siguiente cobertura para la prestación del servicio al equipamiento del CPD:

- 24x7

Incluyendo días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Tareas estándar incluidas

- Soporte remoto telefónico, como tarea inicial de asistencia como norma general
- Soporte presencial
- Resolución de incidencias y problemas
- Tareas de peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos
- Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento, incluye realización de mantenimiento preventivo y monitorización global de activos
- Gestión de garantías con terceros
- Soporte completo de sistemas, del equipamiento y en particular de aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura
- Soporte de comunicaciones (externas e internas)
- Programación a medida por departamento técnico Software
- Soporte de aplicaciones de terceros por departamento técnico Software

Conceptos estándar incluidos

- Mano de obra
- Gastos de comunicaciones
- Gastos de desplazamientos y dietas
- Piezas y repuestos (sustitución/préstamo)
- Licencias de actualización de software (ofimática u otros)
- Equipamiento hardware para mejora o ampliación de infraestructura Hardware

Seguimiento del servicio. Control y evaluación del desempeño. Mejora continua

Mensualmente, se elaborarán informes de servicio que permitan realizar un seguimiento del:

- Detalle de avisos (volumen, tipología, etc)
- Cumplimiento de SLA así como medición de KPIs de eficacia basados en desviaciones en el servicio
- Detalle de recursos empleados (fundamentalmente recursos humanos, medidos en horas, y piezas/repuestos)
- Detalle de asistencias, objeto de asistencia, en particular de seguridad
- Detalle de tendencias identificadas

- Seguimiento económico del proyecto para medir su viabilidad económica

Los informes, son generados por la aplicación de gestión, realizándose informe ampliado, a entregar a la alta dirección en reunión de revisión.

inforhouse

Anexo

inforhouse

Servicios TI externos

Mantenimiento Técnico Hardware SAT/Sistemas

CÓDIGOS DERIVADOS DE MAN AÑADIENDO SUFIJOS SEGÚN ALCANCE (SAT/SIS/S&S); LÍMITES EN ALCANCE (INCLUYE PIEZAS: P; LÍMITE EN HORAS/Nº ASISTENCIAS: L), COBERTURA (8X5/24X7/+) Y SLA (STD/ADV/GOV)	
Vía de contacto:	mantenimiento@inforhouse.es ; 981575859 comunicaciones en horarios extendidos: 24x7@inforhouse.es; 607032655; www.inforhouse.es
Cobertura base:	**Soporte estándar:** - De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas - Viernes de 08:00 a 16:30 horas **días laborables. Quedan excluidos: festivos nacionales, autonómicos y locales **Soporte extendido:** 24X7 – 24 horas, 7 días de la semana, incluyendo festivos nacionales, autonómicos y locales + - según acuerdo (ejemplo: horas adicionales en días laborables, sábados, etc) Equipamiento hardware microinformático y/o de sistemas, así como software ofimático y de configuración, según detalle personalizado del contrato.
Niveles de servicio:	Tiempo de respuesta máximo: Nivel 1 – Criticidad alta/urgente: SLA estándar: 24 horas (8 horas laborables/3 horas naturales) SLA avanzado: 8 horas (4 horas laborables/1 hora natural) Nivel 2 – Criticidad media: SLA estándar: 48 horas (12 horas laborables/5 horas naturales) SLA avanzado: 24 horas (8 horas laborables/2 horas naturales) Nivel 3 – Criticidad baja: SLA estándar: 72 horas (16 horas laborables/7 horas naturales) SLA avanzado: 48 horas (12 horas laborables/3 horas naturales) Estos tiempos de respuesta serán personalizados si lo exigen requisitos del cliente (ejemplo: en contratos públicos) La cuantificación en horas naturales sólo es válida para los avisos bajo servicio con cobertura extendida.
Incluye:	- Soporte en remoto telefónico - Soporte presencial con desplazamiento a instalaciones del cliente - Resolución de incidencias y problemas, en el marco de tareas del alcance del contrato - Asistencia en peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos, en el marco de las tareas del alcance del contrato - Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento - Gestión de garantías con terceros - Soporte básico de comunicaciones con exterior e intranet - Soporte básico de sistemas en aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura - 1 asistencia preventiva (remota/presencial) anual para:

	1. Revisión e instalación, si es preciso, de actualizaciones y otros de S.O. y software ofimático, así como firmware de equipos 2. Revisión y actualización de software de seguridad, en particular antivirus 3. Borrado de ficheros temporales 4. Revisión de instalación de programas no autorizados 5. Revisión de inventario TI - Mano de obra de recursos técnicos con competencias en tecnologías objeto del alcance del contrato, sin/con límite de horas y asistencias, según se indique en contrato (L) - Desplazamientos y dietas - Piezas y repuestos (sustitución/préstamo) en las condiciones estipuladas en contrato (P: incluye piezas)
No incluye:	- Programación a medida - Soporte a aplicaciones de terceros, salvo inclusión expresa en contrato - Licencias de actualización de software - Equipamiento hardware de mejora o ampliación de infraestructura - Consumibles y fungibles
Seguimiento, control y comunicación	Seguimiento vía web (claves únicas): www.inforhouse.es Acceso a informes de servicio básicos o extendidos (según contrato)

BOLSA DE HORAS: CÓDIGOS DERIVADOS DE BOLSA AÑADIENDO SUFIJOS SEGÚN TIPO (SAT/SIS/S&S), COBERTURA (8X5/24X7/+) Y SLA (STD/ADV/GOV)	
Vía de contacto:	mantenimiento@inforhouse.es ; 981575859 comunicaciones en horarios extendidos: 24x7@inforhouse.es; 607032655; www.inforhouse.es
Cobertura base:	**Soporte estándar:** - De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas - Viernes de 08:00 a 16:30 horas **días laborables. Quedan excluidos: festivos nacionales, autonómicos y locales **Soporte extendido:** 24X7 – 24 horas, 7 días de la semana, incluyendo festivos nacionales, autonómicos y locales + - según acuerdo (ejemplo: horas adicionales en días laborables, sábados, etc) Equipamiento hardware microinformático y/o de sistemas, así como software ofimático y de configuración, según detalle personalizado del contrato.
Niveles de servicio:	Tiempo de respuesta máximo: Nivel 1 – Criticidad alta/urgente: SLA estándar: 24 horas (8 horas laborables/3 horas naturales) SLA avanzado: 8 horas (4 horas laborables/1 hora natural) Nivel 2 – Criticidad media: SLA estándar: 48 horas (12 horas laborables/5 horas naturales) SLA avanzado: 24 horas (8 horas laborables/2 horas naturales) Nivel 3 – Criticidad baja: SLA estándar: 72 horas (16 horas laborables/7 horas naturales) SLA avanzado: 48 horas (12 horas laborables/3 horas naturales) Estos tiempos de respuesta serán personalizados si lo exigen requisitos del cliente (ejemplo: en contratos públicos) La cuantificación en horas naturales sólo es válida para los avisos bajo servicio con cobertura extendida.
Incluye:	- Soporte en remoto telefónico - Soporte presencial con desplazamiento a instalaciones del cliente - Resolución de incidencias y problemas, en el marco de tareas del alcance del contrato - Asistencia en peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos, en el marco de las tareas del alcance del contrato - Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento - Gestión de garantías con terceros - Soporte básico de comunicaciones con exterior e intranet - Soporte básico de sistemas en aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura - Mano de obra de recursos técnicos con competencias en tecnologías objeto del alcance del contrato, con límite de horas, estipulado en contrato - Desplazamientos y dietas
No incluye:	- Piezas/repuestos (sustitución/préstamo) - Programación a medida - Soporte a aplicaciones de terceros, salvo inclusión expresa en contrato - Licencias de actualización de software - Equipamiento hardware de mejora o ampliación de infraestructura - Consumibles y fungibles

Seguimiento, control y comunicación	Seguimiento vía web (claves únicas): www.inforhouse.es Acceso a informes de servicio básicos o extendidos (según contrato)

BOLSA DE HORAS ESPECIAL: CÓDIGOS DERIVADOS DE BOLSA AÑADIENDO SUFIJOS SEGÚN TIPO (SAT/SIS/S&S), COBERTURA (8X5/24X7/+) Y SLA (STD/ADV/GOV)	
Vía de contacto:	mantenimiento@inforhouse.es ; 981575859 Web corporativa: www.inforhouse.es
Cobertura base:	**Según Contrato**
Niveles de servicio:	**Según Contrato**
Incluye:	**Según Contrato**
No incluye:	**Según Contrato**
Seguimiento, control y comunicación	**Según Contrato**

Asistencias Técnicas Hardware SAT/Sistemas sin mantenimiento

HTEC / HTALLER / HSYS / HSYST	
Vía de contacto:	mantenimiento@inforhouse.es ; 981575859 comunicaciones en horarios extendidos: 24x7@inforhouse.es; 607032655; www.inforhouse.es
Cobertura base:	Soporte 5x8 (no extensible): - De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas - Viernes de 08:00 a 16:30 horas **días laborables. Quedan excluidos: festivos nacionales, autonómicos y locales Equipamiento hardware microinformático y de sistemas, así como software ofimático y de configuración.
Niveles de servicio:	Tiempo de respuesta máximo: Nivel 1 – Criticidad alta/urgente: 48 horas (16 horas laborables) Nivel 2 – Criticidad media: 72 horas (24 horas laborables) Nivel 3 – Criticidad baja: 120 horas (40 horas laborables)
Tareas y conceptos a tarifar:	- Soporte en remoto telefónico - Soporte presencial con desplazamiento a instalaciones del cliente - Resolución de incidencias y problemas, en el marco de las tareas del aviso - Asistencia en peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos, en el marco de las tareas del aviso - Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento - Gestión de garantías con terceros - Soporte básico de comunicaciones con exterior e intranet - Soporte básico de sistemas en aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura - Mano de obra de recursos técnicos con competencias en tecnologías objeto del aviso - Desplazamientos y dietas
Conceptos a presupuestar de forma independiente:	- Piezas/repuestos (sustitución/préstamo) - Programación a medida - Soporte a aplicaciones de terceros - Licencias de actualización de software - Equipamiento hardware de mejora o ampliación de infraestructura - Consumibles y fungibles
Seguimiento, control y comunicación	Vía solicitud: mantenimiento@inforhouse.es; 981575859

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PVP SIN IVA
HTALLER	Hora técnico en nuestras oficinas	55,00 €
HTEC	Hora técnico en instalaciones del cliente	60,00 €
HTECSYST	Hora técnico sistemas en nuestras oficinas	70,00 €
HTECSYS	Hora técnico sistemas en instalaciones del cliente	80,00 €
DESPCIU	Desplazamiento ciudad	30,00 €
KMDESP	Kilómetro desplazamiento por carretera	0,70 €/km

**tarifa año 2026

inforhouse

Servicios TI internos

Mantenimiento Informático interno

Vía de contacto:	mantenimiento@inforhouse.es
Cobertura base:	**Soporte estándar**: - De Lunes a Jueves de 08:00 a 18:00 horas - Viernes de 08:00 a 16:30 horas **días laborables. Quedan excluidos: festivos nacionales, autonómicos y locales **Soporte extendido:** 24X7 – 24 horas, 7 días de la semana, incluyendo festivos nacionales, autonómicos y locales + - según acuerdo (ejemplo: horas adicionales en días laborables, sábados, etc) Equipamiento hardware microinformático y/o de sistemas, así como software ofimático y de configuración, según detalle personalizado del contrato. Equipamiento hardware y software de usuarios y CPD.
Niveles de servicio:	Tiempo de respuesta máximo: Nivel 1 – Criticidad alta/urgente: SLA estándar: 24 horas (8 horas laborables/3 horas naturales) SLA avanzado: 8 horas (4 horas laborables/1 hora natural) Nivel 2 – Criticidad media: SLA estándar: 48 horas (12 horas laborables/5 horas naturales) SLA avanzado: 24 horas (8 horas laborables/2 horas naturales) Nivel 3 – Criticidad baja: SLA estándar: 72 horas (16 horas laborables/7 horas naturales) SLA avanzado: 48 horas (12 horas laborables/3 horas naturales) Estos tiempos de respuesta serán personalizados si lo exigen requisitos del cliente (ejemplo: en contratos públicos) La cuantificación en horas naturales sólo es válida para los avisos bajo servicio con cobertura extendida.
Incluye:	- Soporte en remoto telefónico y presencial - Resolución de incidencias y problemas - Asistencia en peticiones de servicio, eventos, consultas y accesos, - Monitorización y revisión general de seguridad de equipamiento, incluye realización de mantenimiento preventivo y monitorización global de activos, así como aplicación de políticas internas para mantenimiento de equipamiento, actualización de hardware y software, etc. - Gestión de garantías con terceros - Soporte de comunicaciones con exterior e intranet - Soporte completo de sistemas, del equipamiento y en particular de aspectos relacionados con seguridad y capacidad de infraestructura - Programación a medida por departamento técnico Software - Soporte a aplicaciones de terceros por departamento técnico Software

	- Mano de obra de recursos técnicos con competencias en tecnologías objeto del alcance del contrato, sin límite de horas - Desplazamientos y dietas - Piezas y repuestos (sustitución/préstamo) - Licencias de actualización de software (ofimática u otros) - Equipamiento hardware de mejora o ampliación de infraestructura - Consumibles y fungibles
Seguimiento, control y comunicación	Seguimiento vía acceso a aplicación interna de gestión o mantenimiento@inforhouse.es Acceso a informes de servicio básicos o extendidos (según contrato)