	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	CATALOGO DE SERVICIOS	Versión:	1.0
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Vigente desde:	05/07/2023
		Página:	1 de 3

1. FINALIDAD DEL CATÁLOGO


DACTA realiza este catálogo de servicios para establecer los fundamentos técnicos y de calidad de los servicios contenidos en el mismo. En concreto se establecen, en este documento, las características del servicio, el nivel del servicio, las limitaciones y las restricciones de éste, así como las responsabilidades de la empresa ante la falta del servicio ofertado.

2. OBJETIVOS DEL CATÁLOGO


El catálogo de servicios es una relación ordenada en la que se describen de forma individual los distintos servicios prestados por DACTA. En este catálogo se describen a su vez las principales características de cada uno de los servicios prestados, constituyendo el principal marco de referencia entre el proveedor de servicios y sus clientes.

3. REVISIONES Y VERSIONES

Este documento esta actualizado y puesto al día por la organización, siendo su versión 1.0, en la fecha 01 de junio del 2023.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	12/05/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	2 de 3

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO						
Servicios	Desarrollo de software a medida						
Estado	<p>Concreción del estado del servicio, según:</p> <table border="1"> <tr> <td>- Pedido: pendiente de desarrollo y aún no activado.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Activo: desarrollado y en vida comercial.</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>- Desechado: servicio inactivo y sin vida comercial.</td> <td></td> </tr> </table>	- Pedido: pendiente de desarrollo y aún no activado.		- Activo: desarrollado y en vida comercial.	X	- Desechado: servicio inactivo y sin vida comercial.	
- Pedido: pendiente de desarrollo y aún no activado.							
- Activo: desarrollado y en vida comercial.	X						
- Desechado: servicio inactivo y sin vida comercial.							
Descripción	Apoyamos a nuestros clientes en su proceso de evolución digital, adaptando nuevos desarrollos y otros ya existentes a la medida a los procesos críticos y a nuevas ideas de negocio.						
Características del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo en diversas herramientas front end y back end en función de la necesidad y requerimiento del cliente. Desarrollo en diferentes bases de datos; MS SQL Server, Oracle, PostgreSQL, MySQL, MonDB, Casandra, etc. 						
Características opcionales del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo sobre las aplicaciones de Integrens ERP Desarrollo de aplicaciones llave en mano según requerimientos del cliente. 						
Alcance de la entrega	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones para Cliente servidor desktop Soluciones para la web Soluciones para equipos móviles 						
Contacto	<p>DACTA brinda los siguientes canales de comunicación para atender cualquier inquietud de sus clientes:</p> <p>Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> soporte@integrens.com 945 619 668 <p>Atención: Lunes – Viernes: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs Refrigerio: 12:00 Hrs a 12:59 Hrs</p> <p>Requerimiento de nuevos desarrollos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ventas@integrens.com 999 364 250 <p>Atención: Lunes – Sábados: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs</p>						

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	12/05/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	3 de 3

Parámetros del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento al 100% del cronograma de actividades. • SLA de las aplicaciones entregadas 99.6%
Modalidades del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo 100% en las instalaciones de DACTA SAC - Desarrollo 100% en las instalaciones del cliente.
Canales de entrega	Cloudacta
Requerimientos de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Internet • Contar con PC/ Laptop/ Dispositivo móvil
Inicio de servicio	Se accede a través de un portal web o terminal server.
Objetivos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Automatizar los procesos de negocio en base a los requerimientos del cliente.
Departamentos involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Comercial - Soporte - TI - Proyectos - Desarrollo - Administración - Testing e implementaciones