	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código</b>	O-E-SIG-301
	<b>CATALOGO DE SERVICIOS</b>	<b>Versión:</b>	1.0
DACTA SAC	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>	<b>Vigente desde:</b>	05/07/2023
		<b>Página:</b>	1 de 4

### 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	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	2 de 4

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO	
<b>Servicios</b>	<b>Hosting – Includ</b>	
<b>Estado</b>	Concreción del estado del servicio, según:	
	- <b>Pedido:</b> pendiente de desarrollo y aún no activado.	
	- <b>Activo:</b> desarrollado y en vida comercial.	<b>X</b>
	- <b>Desechado:</b> servicio inactivo y sin vida comercial.	
<b>Descripción</b>	Servicio a través del cual proveemos infraestructura de cómputo como servicio para empresas. Contamos con una plataforma robusta y flexible con la cual garantizamos un servicio ininterrumpido las 24 horas del día los 365 días del año. InCloud de Dacta, es capaz de adaptarse y atender todas las necesidades, de computación en nube, que cualquier empresa requiera.	
<b>Características del Servicio</b>	<p>Hosting para aplicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de servidores para el alojamiento de las aplicaciones y la base de datos para el funcionamiento del sistema. Incluye tres servidores integrados <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servidor de base de datos</li> <li>○ Servidor de aplicaciones</li> <li>○ Servidor web</li> </ul> </li> <li>• Acceso a las aplicaciones mediante un dominio y/o subdominio</li> <li>• Servicio de Backup (cada 12 horas)</li> <li>• Soporte de alta disponibilidad (servidor web)</li> <li>• Alta disponibilidad de la información SLA: 99.9%</li> </ul>	
<b>Características opcionales del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de los servidores contratados a cargo del personal del cliente</li> <li>• Administración de los servidores contratados a cargo del personal de DACTA.</li> <li>• Servidores Windows</li> <li>• Servidores Linux</li> </ul>	
<b>Alcance de la entrega</b>	Servicio dirigido a empresas que emiten Facturas, Boletas, Notas de créditos, Notas de débito, Certificados de retención, Certificados de percepción y Guías de remisión electrónicas. Servicio prestado 24x7x365 – SLA: 99.9%	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	3 de 4

<b>Contacto y soporte</b>	<p>Indicar el modo de contacto asociado al servicio, reflejando todas las vías disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:soporte@integrens.com">soporte@integrens.com</a> / <a href="mailto:ti@integrens.com">ti@integrens.com</a></li> <li>• 999 364 250/ 919 470 367</li> </ul> <p>Atención: Lunes – Viernes: 09:00 Hrs a 18:00 Hrs Refrigerio: 12:00 Hrs a 12:59 Hrs</p>
<b>Parámetros del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad: 99.9%</li> <li>• Capacidad: 40 TB</li> <li>• Núcleos de procesamientos: 96</li> <li>• Memoria RAM: 8 TB</li> </ul>
<b>Modalidades del servicio</b>	<p>El servicio de hosting se puede brindar en las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hosting en servidor compartido (virtual hosting):</b> la empresa de hosting proporciona un determinado espacio en el disco y una cantidad de información que puede transmitir en un período de tiempo, normalmente un mes. El titular del sitio web (cliente) únicamente debe tener un programa para la transferencia de ficheros (FTP).</li> <li>• SLA 99.9%</li> <li>• <b>Housing (co-located hosting):</b> La máquina es propiedad del cliente, que la compra, configura y mantiene (existe libertad para la instalación de programas y aplicaciones), mientras la empresa de hosting se limita a proporcionar el espacio físico (normalmente una celda en un recinto de seguridad) y el ancho de banda pactado. Está justificado en aquellos casos en que, debido a la complejidad técnica del sitio web o su elevado tráfico, el cliente necesita un servidor propio, y, a la vez, precisa de un elevado nivel de seguridad física.</li> <li>• <b>Hosting en servidor dedicado (dedicate server):</b> en este caso, al igual que en el anterior, el cliente requiere el uso exclusivo de un servidor, con la diferencia de que aquí la empresa es la que adquiere la máquina.</li> <li>• SLA 99.9%</li> </ul>
<b>Canales de entrega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> <li>• Internet</li> <li>• Acceso remoto</li> <li>• VPN</li> <li>• Contar con PC/ Laptop/ Dispositivo móvil</li> </ul>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	O-E-SIG-301
	GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Versión	1.0
		Vigente desde	05/07/2023
DACTA SAC	DOCUMENTO CONTROLADO	Página	4 de 4

<b>Requerimientos de uso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se accede a través de un portal web o terminal server.</li> </ul>
<b>Inicio de servicio</b>	<p>Para acceder al consumo de servicios se debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una conexión VPN</li> <li>• Un link para hacer uso de los servicios o aplicaciones alojadas en los servidores de hosting</li> <li>• Una cuenta de accesos y una clave</li> </ul>
<b>Objetivos del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer infraestructura de cómputo a las empresas fuera de sus instalaciones.</li> </ul>
<b>Departamentos involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comercial</li> <li>- Soporte</li> <li>- TI</li> <li>- Proyectos</li> <li>- Administración</li> </ul>