

## Catálogo de Servicios



## Mansis

MANSIS es un Sistema de Información de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador GMAO y una de nuestras principales líneas de negocio.

MANSIS, es un software de gestión destinado al control de la gestión y explotación del patrimonio (activos, inmuebles, infraestructuras, etc.), su mantenimiento, la gestión de proyectos y obras, la logística y los servicios generales con 4 posibles ejes de actuación:



MANSIS tiene una composición totalmente modular y escalable, lo que permite su adecuación a las necesidades del cliente.

Algunas principales características de MANSIS son:

- Aplicativo de acceso web, compatible con cualquier navegador, que no requiere de ninguna instalación sobre los puestos de los usuarios.
- Sistema intuitivo y adaptable a los recursos humanos disponibles, posibilitando el acceso de usuarios ilimitados.
- Multicentro y multiorganización, facilitando el control de los diferentes edificios que componen una gran institución y ofreciendo cuentas de resultados conjuntas o separadas del mismo.
- Permite el control analítico de costes completo sobre cada área.
- Trazabilidad total de todas las operaciones que se realizan en el sistema.
- Disponibilidad de aplicaciones nativas para dar servicio a los módulos de incidencias y reclamaciones y el módulo de mantenimiento.

Este aplicativo se ofrece tanto en modalidad On-premises (en el sistema del cliente), como en modalidad SaaS (en la nube).

Sobre MANSIS, se realizan los siguientes servicios:

- Implantación
- Soporte y Mantenimiento

## Servicio de Implantación

### **¿En qué consiste?**

Este servicio de implantación se realiza en remoto y presencial, según las necesidades del cliente. Está destinado a la instalación y puesta en producción del aplicativo Mansis.

Atendiendo a las necesidades del cliente, se realiza una planificación para realizar las distintas labores de implantación de sistema MANSIS.

Este servicio se realiza en entornos de preproducción como de producción, tanto en instalaciones On-premises como en modo SaaS.

### **¿Qué recursos humanos participan?**

El equipo de recursos humanos implicado en el servicio, es el conformado por personal de implantación, programación y sistemas.

Como norma general se consideran: técnicos implantación, técnicos programación 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 y dispositivos de comunicación para las implantaciones in situ.

Además, se consideran recursos técnicos necesarios: equipamiento tecnológico (aplicativos de soporte remoto, dispositivos informáticos), recursos formativos, e instalaciones.

La configuración específica de activos tipo recursos técnicos asignados a cada proyecto del servicio, se realizará en la fase de presentación del proyecto.

### **Tareas estándar incluidas**

- Análisis de requisitos y necesidades del cliente
- Migración y Revisión de la información existente
- Parametrización de MANSIS según las necesidades del cliente
- Carga de datos
- Preparación de entornos
- Despliegue
- Adaptaciones sobre la herramienta (si procede)
- Formación
- Apoyo a Consultores Funcionales

**No se incluyen las siguientes tareas en este servicio:**

- Programación a medida
- Soporte de aplicaciones integradas de terceros,
- Gestión de usuarios
- Soporte de hardware

**Conceptos estándar incluidos**

- Mano de obra, según opciones contratadas
- Gastos de comunicaciones
- Gastos de desplazamientos y dietas

**No se incluyen los siguientes conceptos:**

- Licencias de actualización de software (sistemas operativos, 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 anual, se elaborarán informes de servicio de cada proyecto enmarcado en el presente servicio que permitan realizar un seguimiento del:

- Fase de la implantación
- Estado de la implantación
- Detalle de recursos empleados (fundamentalmente recursos humanos, medidos en horas)
- Detalle de asistencias, objeto de asistencia
- 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.

## Servicio de Mantenimiento y Soporte

**¿En qué consiste?**

En MEGA Sistemas, el servicio definido como “mantenimiento y soporte” contempla tanto el mantenimiento de tercer nivel de las incidencias técnicas que se produzcan, como la liberación de versiones actualizadas de MANSIS con mejoras desarrolladas dentro del Plan de Evolutivos de la empresa.

Puede abarcar los sistemas instalados On-premises (en los sistemas del cliente), como en el sistema SaaS (en la nube).

### **¿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 de implantación, soporte y sistemas.

Como norma general se consideran: técnicos implantación, técnicos soporte 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?**

Salvo que los acuerdos con los clientes indiquen lo contrario, todo el servicio de soporte se realizará en remoto.

Además, se consideran recursos técnicos necesarios: equipamiento tecnológico (aplicativos de soporte remoto y aplicativos de gestión de avisos y asistencias, equipamiento informático), recursos formativos, e instalaciones.

Los servicios instalados en el equipamiento del cliente (On-premises), requieren de un acceso remoto para los técnicos de soporte.

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

Todos los avisos, son registrados por el personal técnico de Megasistemas, que recibe las comunicaciones a través de [implatancion@megasistemas.es](mailto:implatancion@megasistemas.es) y/o [soporte@megasistemas.es](mailto:soporte@megasistemas.es), o por vía telefónica en el 986 23 31 94.

El registro se realiza en la aplicación ERP, 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, 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, donde y como se produce la incidencia, etc)

En el caso de contar con el complemento de servicio 24x7, las comunicaciones fuera del horario de cobertura estándar se realizarán a través de [sosporte@megasistemas.es](mailto:sosporte@megasistemas.es) o por vía telefónica en el 886129183.

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

- Nivel 1 – 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.

Existe un acuerdo de SLA estándar. 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:

- Meses: De Enero a Diciembre (excepto Agosto): De Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas
- Meses: Agosto: De Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas
- En esta cobertura estándar no se incluyen días festivos nacionales, autonómicos y locales.

El servicio de 24x7 está específicamente destinado para la resolución de incidencias de prioridad **ALTA** fuera del horario normal estipulado, que queden dentro del alcance y nivel del servicio acordados, los datos de contacto y / o medios de comunicación que requiere el proveedor se reflejan a continuación:

- Correo electrónico [soporte@megasistemas.es](mailto:soporte@megasistemas.es)
- Por vía telefónica en el 886129183.

Horario de Atención Especial para cubrir el 24 x 7: (específico para las incidencias de prioridad ALTA) (Este servicio es únicamente para usar en caso de caídas del Sistema, y sí se tiene contrato el 24 x 7)

- Meses: De Enero a Diciembre (excepto Agosto): De Lunes a Viernes de 20:00 a 08:00 horas del día siguiente
- Meses: Agosto: De Lunes a Viernes de 15:00 a 08:00 horas del día siguiente
- En esta cobertura estándar incluyen días festivos nacionales, autonómicos y locales

El compromiso de disponibilidad está vinculado al contrato realizado con el cliente.

### **Tareas estándar incluidas**

#### Este servicio de soporte incluye

- Soporte de atención al usuario para dudas y consultas
- Soporte remoto telefónico, como tarea inicial de asistencia como norma general
- Resolución de incidencias y problemas, en el alcance, en cuanto a elementos necesarios para su realización 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
- Asistencia a los usuarios de manera telemática para la resolución de dudas.
- Actuaciones tales como cargas masivas de información
- Asesoramiento sobre la definición de actuaciones administrativas automatizadas y en la definición y reingeniería de nuevos procedimientos operativos a integrar dentro de la herramienta

#### Entre las tareas a realizar dentro del servicio de mantenimiento se incluyen:

- Actualización de versiones del producto contratado, en base a la evolución del producto.
- La resolución de incidencias.
- Liberación de una versión de MANSIS anual. De esta forma garantizamos que todos nuestros clientes puedan beneficiarse de las mejoras que se van produciendo, teniendo siempre un programa moderno adecuado a las últimas tendencias y normativa
- Análisis del rendimiento del aplicativo, este análisis se realizará con una periodicidad determinada en el contrato del cliente.
- Mantenimiento de bases de datos (Modo SaaS)
- Mantenimiento de servicios web (Modo SaaS)
- Monitorización (Modo SaaS)

No se incluyen las siguientes tareas en este servicio:

- Soporte de aplicaciones de terceros
- Soporte de aplicaciones integradas con el aplicativo MANSIS.
- Mantenimiento de servidores y servicios web en modo On-Premises, salvo acuerdo con el cliente.

#### **Conceptos estándar incluidos**

- Mano de obra, según opciones contratadas (sin límites o con límites de horas de mano de obra)
- Gastos de comunicaciones

#### **No se incluyen los siguientes conceptos:**

- Licencias de actualización de software (Sistemas Operativos 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 anualmente, 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)
- Detalle de tendencias identificadas (comparativa del informe anual con respecto a los anteriores)
- 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.