

Modelo ASP

CSD - Client Service Desk ⁽¹⁾

Media

Video Streaming
formación en directo



Soporte técnico

Mantenimiento correctivo



Sistemas

Administración
de Sistemas

Hosting y
Comunicaciones



- Orientación a cliente.
- Escalabilidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad
- Mejora continuada
- Mejora en calidad y seguridad
- Evolución del producto e innovación
- Eficiencia

Indicadores SLA

Disponibilidad global

98 %

Resolución de incidencias

95 %

Nivel de Garantía

Resultado medio 2011

99,6 %

97,5 %