

**ANEXO VIII: DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES ENTRE LOS
DISTINTOS NIVELES DE SOPORTE EN EL SERVICIO MURCIANO DE
SALUD.**

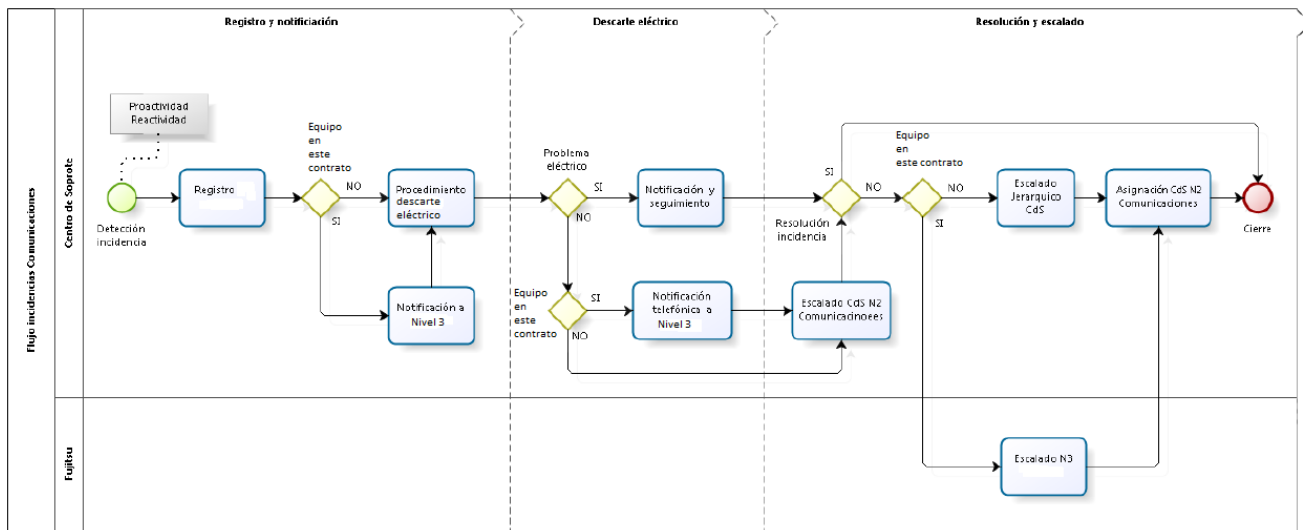
**MANTENIMIENTO DE ELECTRÓNICA CRÍTICA DE RED Y SEGURIDAD CRÍTICA DEL
SMS**

Exp. SGTI: 0029/2017

Creación: Marzo de 2017

Autor(es): Subdirección General de Tecnologías de
la Información

1 Relación entre los distintos niveles de soporte para gestión de incidencias



1. Registro de incidencia. Se registra de forma automática o bien a través del nivel 1 del Centro de Servicios del SMS la incidencia en el sistema de mejores prácticas ITIL del SMS, actualmente Remedy.
2. Si el equipo es objeto de este contrato, se notifica al Nivel 3 de soporte.
3. Posteriormente se procede a realizar el procedimiento de descarte eléctrico por parte del nivel 1 del Centro de Servicios del SMS.
4. Si no es una incidencia de tipo eléctrico, y el equipo es objeto de este contrato, el nivel 1 del Centro de Servicios del SMS notifica al Nivel 3 de soporte, e informará al nivel 2 de comunicaciones del Centro de Servicios, el cual podrá escalar al Nivel 3 de soporte.
5. En este caso, el nivel 3 de soporte resolverá la incidencia, que será cerrada de forma definitiva por el nivel 2 de comunicaciones del Centro de servicios. Esta resolución podrá implicar el escalado a fabricante e incluso desplazamiento por parte del nivel 3 en caso de que se determine que sea hardware o bien a juicio del SMS la naturaleza de la avería así lo requiera.

2 Relación entre los distintos niveles de soporte para gestión de peticiones de servicio.

La inmensa mayoría de las peticiones de servicio que afectan a este equipamiento son desarrolladas por parte del nivel 2 de comunicaciones del Centro de Soporte (principalmente, cambios de configuración en los equipos).

Ante situaciones especialmente complejas, el nivel 2 de comunicaciones podrá escalar estas peticiones de servicio al nivel 3 de soporte (el adjudicatario del presente contrato). En el último año no se ha producido ningún tipo de escalado en este sentido.