



PERÚ

Ministerio
de Economía y FinanzasSMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

ANEXO 01: CATALOGO DE SERVICIO (versión 1.1)**Actualizado el 06 de diciembre 2019**

Categoría	Subcategoría	Elemento	1er Nivel	2do Nivel	TIEMPO MAX REGISTRADO EN EL SOFTWARE	TIEMPO MAX ATENCION
Consulta	Trámites	Seguimiento de ticket	X		30 minutos	
		Consultas en general	X			
Hardware	CPU	CPU no enciende		X		2 horas
		CPU sin conexión		X		1 hora
	Monitor	Monitor no enciende		X		2 horas
		No se visualiza la imagen		X		2 horas
	Impresora	Atasco de papel		X		1 hora
		Cambio de tóner		X		1 hora
		Configuración de impresora	X			1 hora
		Desconexión de cable		X		1 hora
		No enciende		X		1 hora
		Habilitación de accesos		X		1 hora
	Notebook	No imprime	X			1 hora
		No enciende		X		2 horas
		Pantalla dañada		X		2 horas
		Teclado averiado		X		1 hora
	Otros Dispositivos	Problemas con mouse		X		1 hora
		Problemas con teclado		X		1 hora
		Apoyo con tablets		X		1 hora
		Configuración de USB		X		1 hora
	Proyector	Proyector no enciende		X	2 horas	
		No visualiza imagen en el proyector		X	1 hora	
	Escáner	Configuración de escáner	X		1 hora	
		Desconexión de cable		X	1 hora	
		Mensaje de error al digitalizar		X	1 hora	
Token	Dispositivo dañado (Superintendente o Jefe)		X	1 hora		
	Dispositivo dañado (Analistas en general)		X	1 semana		
	No reconoce dispositivo	X		1 hora		
Redes	LAN	Sin conexión a la red		X	1 hora	
	Wireless	Configuración de acceso invitados	X		1 hora	



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

		Configuración de acceso SMV	X		1 hora
Servicio	Instalación	Instalación de Anexo Telefónico (Trámite)		X	1 hora
		Instalación CPU		X	24 horas
		Instalación Impresora		X	1 hora
		Instalación Laptop		X	30 minutos
		Instalación Laptop/Proyector		X	30 minutos
		Instalación Monitor		X	1 hora
		Instalación Proyector		X	1 hora
		Asignación/Traslado de Equipos	Cambio de PC / Laptop		X
	Asignación de PC / Laptop			X	24 horas
	Traslado de Equipos			X	24 horas
	Respaldo de información			X	6 horas
	Realizar formateo / clonado de equipos nuevos o sin información.			X	24 horas
	Grabación	Grabación de CD/DVD		X	1 hora
		Habilitación de acceso USB/CD/DVD		X	1 hora
Software	Antivirus	Infección de virus		X	1 hora
	Carpetas Compartidas	Creación de carpeta compartida			1 hora
		Eliminación de Carpeta Compartida			1 hora
		Asignación/Modificación de Permisos			1 hora
		Carpetas sin espacio en disco			1 hora
		Mapeo de unidad	X		1 hora
		No ejecuta/No conecta Unidades de Red		X	1 hora
		Sin acceso/permiso			48 horas
	Restore de información	Recuperación de correo electrónico			48 horas
		Recuperación de carpetas o archivos			48 horas
		Recuperación de base de datos			48 horas
	Correo MS Outlook	Configuración de autoarchivado	X		2 horas
		Compartir calendario	X		1 hora
		Configuración de otro buzón			1 hora
		Configuración de perfil	X		1 hora
		Configuración de preferencias (vistas, firmas)	X		1 hora
		Creación/Modificación de Reglas	X		1 hora
		No envía/No recibe correos		X	1 hora
		Outlook no ejecuta	X		1 hora



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV Superintendencia del Mercado de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES – AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

	Sin conexión con el servidor				1 hora
Internet	Actualización del navegador		X		1 hora
	Configuración del Navegador	X			1 hora
	Incompatibilidad con versión del Navegador			X	1 hora
	Lentitud al Navegar				1 hora
	Modificación de accesos				1 hora
	Sin servicio/Sin acceso	X			1 hora
	Ofimática	Actualización de plantillas	X		
Archivo dañado		X			1 hora
Instalación/Reinstalación de Office				X	1 hora
No visualiza pestaña de Signet en el Office		X			1 hora
Reloj Marcador	Configuración de huella dactilar			X	1 hora
	Huella dactilar no reconocida			X	1 hora
Certificado Digital	Renovación de Certificado			X	1 hora
SignNet	Instalación			X	1 hora
	Mensaje de error	X			1 hora
Sistema Operativo	Lentitud en el S.O.	X			1 hora
	Mensaje de error	X			1 hora
	No carga/Se reinicia	X			1 hora
	Perfil Dañado			X	1 hora
Conversiones de archivo	Conversión PDF a Word	X			1 hora
	Conversión PDF a Excel	X			1 hora
	Conversión PDF a PowerPoint	X			1 hora
	Separar PDF	X			1 hora
	Unir PDF	X			1 hora
	Desbloquear PDF	X			1 hora
Usuario de red/aplicaciones	Asignación/Modificación de Accesos				1 hora
	Cambio de contraseña - red	X			1 hora
	Cambio de contraseña - aplicaciones	X			1 hora
	Configuración de perfil			X	1 hora
	Creación de usuario				24 horas

Los ítems en negrita han sido incluidos en el catálogo.

Firmado por: ESPINOZA ALDAVE Jose Anton
Razon:
Fecha: 06/12/2019 04:14:35 p.m.