



A quién pueda Interesar

Madrid, 25 de febrero de 2008

Asunto: Normativa interna respecto de la calidad

Estimado Señor/señora,

Desarrollamos un proceso de revisión interna para garantizar la calidad tanto en nuestros procedimientos técnicos como administrativos.

Te adjunto a esta carta un resumen de los principales procedimientos relacionados con lo que afecta a los servicios prestados a su empresa.

Reciba un cordial saludo,

Manuel Maresca Quintero
Administrador



Technology Group, s.l.

C/ Canoa, 14 · 28220 Majadahonda · Madrid

Tlf: + 34 916 029 243 · Fax: + 34 916 029 244 · email: mmaresca@tecgroup.es · web: <http://www.tecgroup.es> · [Mapa de Localización](#)



CONSULTORIA DE SERVICIOS INFORMATICOS Y COMUNICACIONES DESDE 1990

Procedimientos de Calidad

La Calidad no se controla, sino se fabrica

Nuestros procedimientos de trabajo son plenamente conscientes de la obtención de la máxima calidad en cuanto a los procedimientos técnicos y administrativos de nuestra empresa. Somos plenamente conscientes de que la Calidad es un objetivo global tras el cual se encuentran otros no menos importantes como son:

- Transparencia, exactitud y puntualidad de la información.
- Productividad, eficiencia y eficacia en la gestión.
- Profundidad en los estudios y diagnósticos técnicos.
- Tareas proactivas para reducir las incidencias.
- Rápida actuación en las incidencias acaecidas o en la respuesta de consultas por parte de los clientes.
- Rentabilidad de la relación Cliente-Proveedor en ambos sentidos.

Para conseguir estos objetivos seguimos una serie de procedimientos/pautas que nos permiten asegurarlos con un mínimo coste.

Contrato de Soporte y Asesoría Informática y de Telecomunicaciones

Definición del Contenido de la relación, modos de pago y demás aspectos de la relación

Las relaciones entre Technology Group, s.l y nuestros clientes se definen teniendo como marco un contrato de Soporte a Empresas por el cual quedan definidas perfectamente las obligaciones de cada parte, modos de pago, formas de resolución y demás, con arreglo a la mejor redacción y menos ambigua posible.

Dentro de este contrato se establece un interlocutor en ambas empresas para maximizar la eficacia en las comunicaciones y actuaciones, evitando duplicidades ni personas interpuestas.

Las comunicaciones se realizan vía eMail para dejar constancia del proceso y poder levantar un acta de la misma. En caso de urgencia se solicita atención vía teléfono.

Al final de cada periodo se envía un informe con las principales incidencias o actas de revisiones realizadas a lo largo del periodo anterior. Estos periodos están fijados con carácter general en meses.

Al inicio de las actividades de soporte se levanta un acta de auditoría informática de equipos y de Telecomunicaciones. Este acta o informe se complementa con un plan de acción para permitir una coherencia en las actuaciones futuras, tanto en compras como en reubicaciones de equipos (hardware y software). Durante esta revisión inicial se realizan las tareas de adaptación necesarias que permitan desarrollar el soporte con garantías de éxito y pocos costes, instalando aquellas herramientas consolidadas que no darán problemas futuros.

Se pone especial atención a la adopción de políticas de calidad para la prevención de pérdidas accidentales o malévolas de datos y otros recursos como ancho de banda como son:

- Antivirus Corporativos.

- Antispyware y sus distintas modalidades como phishing y otras.
- Documento de Policía de usuarios en el Uso del Correo Electrónico e Internet.
- Revisiones just-in-time usando programas de Telecontrol.
- Pasarelas de eliminación de software no deseado UCE (Unwanted Commercial eMail).
- Estableciendo planes de Backups y revisiones de la efectiva realización de dichos Backups por medio de emails automáticos semanales.
- Instalación de las últimas novedades de los sistemas operativos en cuanto a seguridad.
- Directivas de cambios de Contraseñas.
- Planes de innovación con la llevanza a Datacenter de los servidores principales cuando la dimensión del negocio así lo sugiere.
- Política actualizada de medidas en relación con la LOPD (Ley de Protección de Datos).
- Asesoría continuada en la adopción de nuevas tecnologías.

Para conseguir todo ello nuestro personal está en continua formación dedicando una parte del tiempo a la puesta al día de las novedades tecnológicas que va ofreciendo el mercado. Bien sea para adoptarlas o para rechazarlas, en definitiva para tener un criterio válido para desarrollar nuestro trabajo.

El esquema organizativo de las relaciones bajo el esquema de Contrato de Soporte a Empresas en Informática y Telecomunicaciones consiste en:

- Director de Soporte.
- Técnico de primer nivel asignado.
- Técnico de Backup.

Estas 3 personas están continuamente en contacto y toda la información relacionada con los casos de soporte del Cliente son sistemáticamente comentados por este equipo de trabajo.

Entre ellos se escalan los temas, sean incidencias o sean temas de consultoría y asesoría, para dar una respuesta unificada y correcta a cada tema planteado. Para ello la correcta utilización del email se revela estratégica.

Por esta razón el email es una herramienta que tenemos en Technology Group con un servidor interno que nos permite maniobrar según nuestras necesidades con total rapidez, flexibilidad y con mínimos costes.

Del lado de Technology Group, internamente, llevamos toda la documentación relacionada con esta actividad de soporte en una Carpeta del cliente con los datos principales de los informes, auditorías, novedades, procedimientos de trabajo y notas técnicas. Todos estos documentos los vamos desarrollando y almacenando en esta carpeta para poder recuperar un hilo coherente del estado de la instalación, así como un procedimiento técnico concreto que sea necesario.

Se realiza una revisión periódica, cada mes, aunque no concurre ninguna incidencia. Tenemos pactado en este caso que esta revisión se haga por telecontrol usando herramientas y accesos vía Internet. Esto nos permite, además de efectuar una revisión efectiva con poco coste para el cliente, actuar en caso de necesidad presentándonos, virtualmente, en pocos minutos.

Presupuestos

Aplicables a productos y/o servicios extra contractuales

Cuando se suscita una entrega de producto y/o servicio fuera del ámbito del contrato de soporte procedemos a emitir un presupuesto. Este presupuesto consta de

- Precios Cerrados para las configuraciones propuestas.
- Plazos de entrega concretos.
- Forma de pago concreta.
- Plazo de vigencia concreto del presupuesto. En función del número tan alto de cambios que se vive en este sector suele estar limitado a 15 días.
- Selección de fabricantes y proveedores de productos y servicios con solvencia, calidad en sus procesos y garantía de 3 años en materiales hardware.

Cuando los presupuestos son aprobados, se requiere una prueba fehaciente de dicha aprobación con detalle de todas las condiciones de los mismos. Esta aprobación puede recibirse en original, por fax o por email con firma electrónica.

Los materiales son recibidos en nuestras instalaciones y se procede a su prueba, configuración y preparación para su instalación en el cliente. Estas revisiones nos permiten detectar aquellos productos que contienen problemas del tipo DOA (Dead On Arrival).

Se realiza una formación para que los usuarios utilicen con eficacia y con los cuidados oportunos para garantizar la vida útil normal de los equipos.







A lo largo de la vida de los productos nos ocupamos de la gestión de garantías cuando se detecta una incidencia relacionada y cubierta con ellas. También nos ocupamos en la gestión de averías de equipos fuera de su plazo de garantía aplicando los costes con presupuesto previo.

Investigación y Desarrollo

Nuevas tecnologías, partners

La continua incorporación de nuevas tecnologías nos obliga a mantenernos en proceso continuo de investigación y estudio. Para poder dar respuestas a esta necesidad contamos con los siguientes programas, asociaciones y recursos:

- Laboratorio en nuestras oficinas con ordenadores, servidores, portátiles, equipamiento de comunicaciones y otros relacionados.
- Relación de primer nivel con los fabricantes de los principales productos con los que construimos nuestras soluciones informáticas y de telecomunicaciones. Con la mayor parte de ellos contamos con servicios de asociación, distribución, certificación o de alguna manera acceso al nivel de soporte técnico necesario para resolver problemas de manera preferente. Algunos de ellos, sin ánimo de ser exhaustivos son:

-  Microsoft Business Specialist Windows Server y XP/Vista.
-  Filemaker Business Alliance and Technet
-  Partner de Cisco Systems
-  Partner de Dell Computer
-  Partner de Colt Telecom
-  Partner de NeoSky

- ✚ Partner de Grupo SP Contaplus, Facturaplus, Nominaplus
- ✚ Especialistas en tecnología Apple – Mac OS
- ✚ Partners de Acens Technologies

Desarrollo

Para conseguir las cotas más altas de calidad aplicamos la capacidad de desarrollo a medida para ajustar las soluciones a las necesidades del cliente. Las plataformas de desarrollo a nuestro alcance son:

- Visual Basic y .Net.
- ASP, PHP, XML y XSLT
- Dreamweaver, Homesite
- Filemaker Pro y Scripting
- SQL Server
- MS Access y VBA for Applications
- Excel y Word y sus macros
- BATs MSDOS
- Linux
- Applescript
- Scripting de Mac OS X
- Cisco IOS

Medidas de control de Calidad

Encuesta de Calidad

Anualmente, se escogen aleatoriamente un 10% de los proyectos desarrollados, y se realizan unas encuestas de calidad que nos permite conocer de un modo objetivo las calificaciones que aplican nuestros clientes a los productos y servicios entregados, así como el trato recibido y la calidad de nuestros profesionales.

Inspecciones de Calidad esporádicas

Periódicamente, se escoge un cliente y se realiza una visita, en persona física o por telecontrol, por parte del Director de Soporte. En esta visita se realiza una inspección concienzuda de todos los detalles de la instalación y se revisa el nivel de actualización de la documentación y demás aspectos relacionados con el soporte a dicho cliente. Se corrigen los fallos detectados.

eMails de alerta

En las instalaciones se producen, día a día, la acumulación de los principales logs (diarios de a bordo) en unos archivos de texto. En dichos archivos se guardan todos los detalles útiles para controlar las operaciones automáticas. Tanto para recoger el detalle de las operaciones, como para anotar los fallos o problemas que se hayan detectado.

Algunos de estos emails se programan semanalmente y otros se envían cuando se produce el evento o alerta que tratan de avisar. Entre ellos y sin ánimo de ser exhaustivo tenemos varios tipos de informes por eMails.

- Informes eMail semanal de backups
- Informes eMail bajo demanda de fallo en la conexión de un sistema de backup



- Informes eMail de controlping para detectar caídas de servidores en lugares remotos
- Informes eMail de iPerf para controlar la velocidad de las conexiones.

Para más información contactar a Manuel Maresca (mmaresca@tecgroup.es).
Este documento es propiedad intelectual de Technology Group, s.l.
Prohibida su utilización o reproducción sin permiso expreso del propietario.
© 2008 Technology Group, s.l.