



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE-F-30)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	06	2022

Entidad Académica o dependencia	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso nivel 2:	
Proceso nivel 3:	Respaldos de información administrativa
Producto o servicio:	Infraestructura de Almacenamiento, servicio de soporte y mantenimiento
Proveedor	DELL Technology
Justificación:	Es el proveedor que brinda los servicios de Soporte a la Unidad de Almacenamiento Primaria
Periodo:	01 Enero al 30 Junio 2022

Aspecto	% de cumplimiento	Descripción
Calidad	100%	La evaluación corresponde a los servicios y productos suministrados por el proveedor durante la implementación de la solución de almacenamiento. Para el caso del soporte y mantenimiento se corroborará cubran las necesidades de la Universidad, ofreciendo asistencia remota y en sitio de personal especializado, garantía de los equipos y reemplazo de componentes con refacciones del fabricante.
Tiempo de entrega	95%	La evaluación corresponde a los servicios y productos suministrados por el proveedor durante la implementación de la solución de almacenamiento. El servicio de soporte corroborará cuando se otorguen.
Atención	95%	La evaluación corresponde al protocolo establecido por el proveedor para brindar los servicios de instalación de la infraestructura. El servicio de soporte corroborará cuando se otorguen.

Nota: Es recomendable que la evaluación se actualice cada vez que elaboren el Informe sobre el desempeño de los procesos como información de entrada para el mismo y se tenga un histórico que sirva para asegurar que se sigue cumpliendo o no y en qué porcentaje.

Propone
Ericka Fernández Flores
Jefa de Departamento
de Soporte Técnico

Autoriza
Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos
Administrativos