



CIRCULAR DG-32-09-2024

Para: Todo el personal de la Imprenta Nacional

De: Jorge Castro Fonseca, Director General

Ana Gabriela Moya Torres, Departamento de Informática

Asunto: Catálogo de servicios de TI y acuerdos de Nivel de Servicio

Fecha: 04 de setiembre del 2024

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Estimados funcionarios y funcionarios:

Por medio del presente, me permito informarles que, a partir del 2 de setiembre 2024 nuestro Departamento de Informática cuenta con un Catálogo de Servicios de TI y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Corporativo aprobados, con el objetivo de mejorar la gestión y la calidad de los servicios de tecnología de la información que ofrecemos.

El Catálogo de Servicios de TI contiene una descripción detallada de todos los servicios disponibles, así como los procedimientos para solicitarlos y los tiempos estimados de respuesta.

Los SLA establecen los compromisos de nivel de servicio que el Departamento de TI se ha comprometido a cumplir, garantizando así la eficiencia y la satisfacción de nuestros usuarios.



Se adjunta documentación mencionada:

- FO-TIIN-07 - Acuerdo de Nivel de Servicio Corporativo_firmado
- FO-TIIN-09 - Catálogo de Servicios_firmado