

PÓLIZA DE SOPORTE AWS

BÁSICA (5x8)

Agosto, 2019

CONTENIDO

1	Criterios bajo los cuales se entrega la póliza.....	4
2	Servicios Técnicos Incluidos	5
3	Servicios Comerciales de Nube	6
4	Servicio de Monitoreo de Nube.	6
5	Términos y Condiciones.....	7

REVISION			
Fecha	Versión	Descripción	Autor
12/Ene/2019	1.0	Versión Inicial	Manuel Hernandez

APROBACIONES		
Nombre/Rol	Fecha	Firma

1 Criterios bajo los cuales se entrega la póliza.

- Servicio de 9 am a 5 pm, con atención personalizada.
 - Los tickets podrán ser generados a través de nuestro portal de HelpDesk, correo electrónico o vía telefónica.
 - Sólo se atenderán requerimientos de las plataformas AWS.
- Los tickets podrán generarse con las siguientes categorías:
 - BAJO: Opere de forma anormal, pero sin la pérdida o falla del mismo. Tiempo para establecer el primer contacto 24 horas.
 - NORMAL: Tiempo para establecer el primer contacto 12 horas, el problema afecta ciertas funciones de la operación del cliente (Degradación en el servicio) pero aún puede trabajar y mantener las funciones críticas.
 - URGENTE: Tiempo para establecer el primer contacto 4 horas, el problema afecta completamente la operación del cliente, todas las funciones están completamente detenidas o degradadas.

Alcance: Se cubren problemas de funcionamiento para servicios y productos de AWS.

No incluye: Servicios de implementación, desarrollo de código, depuración de software de terceros, administración de sistemas y soporte de aplicaciones de terceros.

2 Servicios Técnicos Incluidos

A continuación, se listan las solicitudes de servicio típicas incluidas en esta póliza, no limita a que se incluyan otras solicitudes el mismo nivel de complejidad.

DESCRIPCIÓN	TIPO
Creación/borrado de Snapshot EBS	EC2
Vinculación de volumen EBS a instancia EC2	EC2
Creación de AMI a partir de Instancia	EC2
Compra de Reservación EC2	EC2
Creación de Security Group	EC2
Configuración de Security Group	EC2
Asignación de Security Group a Instancia EC2	EC2
Solicitud de Elastic IP	EC2
Asignación de Elastic IP	EC2
Cambio de estado instancia EC2 (START, STOP, REBOOT, TERMINATE)	EC2
Creación de Key Pairs	EC2
Creación y Configuración de usuarios IAM	IAM
Configuración y asignación de políticas default IAM	IAM
Cambio de contraseña usuario IAM	IAM
Creación de Bucket S3	S3
Borrado de Bucket S3	S3
Configuración de tipo S3 (STD, IA, RRS)	S3

3 Servicios Comerciales de Nube

Los Servicios Comerciales de Nube contempla las siguientes tareas:

- Gestión de pedidos.
- Entrega periódica de avances del proyecto.
- Aceptación del proyecto.
- Entrega de acuerdo de satisfacción.
- Métricas de calidad.
- Criterios de éxito.
- Evaluación de riesgos.
- Plan de actividades.
- Diagrama de Gant.
- Seguimiento en solicitud de creación y cancelación de consola.
- Acompañamiento presencial y/o remoto en cualquier eventualidad.
- Acompañamiento en integración de soluciones con diferentes marcas.
- Levantamiento de información y requerimientos.
- Administración y gestión de proyectos.
- Seguimiento de tickets con AWS por parte de consultores.

4 Servicio de Monitoreo de Nube.

El Monitoreo Nube contempla las siguientes métricas con sus respectivos alcances:

- Monitoreo de CPU: Muestra la carga promedio (en porcentaje) que tiene el CPU de la instancia EC2 en muestras que son tomadas cada 5 minutos.
- Tráfico de Entrada: Muestra la entrada de datos en Bytes en periodos de 5 minutos para una instancia EC2.
- Tráfico de Salida: Muestra la salida de datos en Bytes en periodos de 5 minutos para una instancia EC2.
- Consumo de RAM: Muestra el uso de memoria RAM en Bytes, que está consumiendo una instancia EC2 en periodos de 5 minutos.
- IOPS Lectura: Indica la cantidad de operaciones de lectura por segundo que ocurren en un volumen EBS, en periodos de 5 minutos.
- IOPS Escritura: Indica la cantidad de operaciones de escritura por segundo que ocurren en un volumen EBS, en periodos de 5 minutos.

NOTA: Todas las métricas sólo podrán mostrarse para los últimos 14 días

5 Términos y Condiciones.

- La póliza debe ser adquirida al iniciar el proyecto.
- Servicios sujetos a evaluación previa. Se consideran características, funcionalidades y restricciones de propias de los servicios AWS.
- Los cargos AWS derivados de la implementación de los servicios/soporte deben ser cubiertos por el cliente y solo se realizarán bajo su autorización previa.
- Los servicios que no estén dentro de esta lista se cotizarán por separado.
- La póliza aplica de forma independiente por consola.