

Título del Acuerdo: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Fecha de Efectividad: 3 de Octubre de 2023

1.0 Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("Acuerdo" o "SLA") es un documento entre el Proveedor de Servicios ("Proveedor") y el Cliente ("Cliente") que detalla los servicios proporcionados, las métricas de rendimiento, las responsabilidades, y otros aspectos de la relación entre las partes.

2.0 Partes Involucradas

Proveedor: VETA Solutions Sadecv

Dirección: Calle Circuito del Gato 202, Ciudad Administrativa, 98160 Zacatecas, Zac.

Correo Electrónico: vetasolutionssadecv@gmail.com

Cliente: MHPE-TE. Héctor Alejandro Acuña Cid

Dirección: Priv. Espinela 49 Fracc. Mina Azul, Guadalupe Zacatecas, CP 98605

Teléfono: +52 1 492 176 2903

Correo Electrónico: ic.alejandro.acuna@gmail.com

3.0 Descripción de Servicios

- Servicio 1: Servidor HTTP.
 - o Un servidor HTTP encargado de gestionar la página web de ventas.
 - o La entrega final del sistema distribuido completo es el viernes 15 de diciembre.
 - o Tecnologías y aplicaciones involucradas: servidor HTTP Apache.

- Servicio 2: Servidor de base de datos

- Servidor de base de datos que almacene toda la información necesaria de cada usuario, así como información del sistema que sea necesaria para su óptimo uso.

- La entrega final del sistema distribuido completo es el viernes 15 de diciembre.

- Tecnologías y aplicaciones involucradas: plataforma de base de datos Mongo.

- Servicio 3: Servidor FTP y NFS.

- Servidor encargado de cargar y almacenar las imágenes y documentos proporcionados por el servidor http.

- La entrega final del sistema distribuido completo es el viernes 15 de diciembre.

- Tecnologías y aplicaciones involucradas: servidor del protocolo FTP y servidor del protocolo NFS.

- Servicio 4: Servidor de correo electrónico.

- Servidor de correo electrónico, encargado de gestionar y enviar los correos electrónicos de confirmación, verificación y validación necesarios a los usuarios del sistema al realizar compras o actividades desde la página web de ventas.

- La entrega final del sistema distribuido completo es el viernes 15 de diciembre.

- Tecnologías y aplicaciones involucradas: software SquirrelMail.

4.0 Objetivos de Nivel de Servicio (SLOs)

- Métrica 1: Disponibilidad

- Objetivo: 99.9%

- Procedimiento de medición: Los servidores una vez activos deben de estar disponibles al cliente en el 99.9% de las veces en que el cliente ingresa al sistema distribuido. En caso de que no haya acceso se buscará resolver los errores lo más pronto posible.

- Métrica 2: Tiempo de respuesta

- Objetivo: 2 segundos máximo.

- Procedimiento de medición: Una respuesta aceptable del sistema debe de tardar no más de 2 segundos.

5.0 Monitorización y Reporte

- Monitorización del rendimiento del servicio:

- Monitoreo continuo

Utilizar herramientas de monitoreo especializadas para rastrear el rendimiento del sistema en tiempo real. Supervisar el tiempo de respuesta y la disponibilidad de los servidores de manera constante.

- Alertas de rendimiento

Establecer alertas automáticas que se activen si se detecta un rendimiento inferior al objetivo definido.

- Análisis y resolución

Analizar los informes de monitoreo para identificar posibles problemas o tendencias que puedan afectar el rendimiento. Tomar medidas correctivas para abordar los problemas y mejorar la disponibilidad y el tiempo de respuesta.

Reporte al cliente

- Informe periódico

Generar informes periódicos que resuman el rendimiento del servicio, incluyendo la disponibilidad y el tiempo de respuesta, en base a los datos recopilados mediante el monitoreo continuo.

- Comunicación transparente

Comunicar al cliente los resultados del monitoreo y el cumplimiento de los objetivos de rendimiento acordados. Proporcionar análisis detallados de cualquier desviación con respecto a los objetivos y las acciones tomadas para abordarlas.

- Interacción y Feedback

Establecer reuniones periódicas con el cliente para discutir los informes de rendimiento, proporcionar actualizaciones y recopilar retroalimentación sobre la calidad del servicio.

- Procedimientos para la revisión y modificación del SLA

- Revisión periódica

Realizar revisiones regulares del SLA para garantizar que siga siendo relevante y efectivo en función de la evolución de las necesidades del cliente y las capacidades del sistema.

- Evaluación de métricas

Analizar el rendimiento actual basado en las métricas acordadas, como disponibilidad y tiempo de respuesta, durante las revisiones para determinar si se están cumpliendo los objetivos.

- Ajustes y mejoras

Realizar ajustes al SLA, si es necesario, para reflejar con precisión los objetivos realistas y alcanzables del servicio, teniendo en cuenta la retroalimentación del cliente y los avances tecnológicos.

- Aprobación y comunicación

Obtener la aprobación del cliente para cualquier codificación al SLA. Comunicar claramente cualquier cambio en los objetivos o procedimientos del SLA al cliente y a todas las partes involucradas.

6.0 Procedimientos de Resolución de Problemas

- El proveedor ofrecerá soporte técnico en días hábiles durante las horas laborales, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m., a través de email, chat, teléfono.
- El soporte técnico en días inhábiles se llevará a cabo mediante el chatbot de soporte, este proporcionará las instrucciones para la solución, en caso de no solucionar el problema se generarán tickets que tendrán priorización para ser respondidos en plazos de 30 minutos, o hasta el siguiente día hábil.

Proceso de identificación y reporte de problemas.

Los problemas pueden ser reportados por el cliente a través de email, chat o teléfono durante las horas laborales de lunes a viernes, de 7 a.m. a 4 p.m.

Durante días inhábiles, el cliente utilizará los mismos medios para reportar problemas. Se generarán turnos para ser atendidos en los posteriores días hábiles.

Tiempos de respuesta esperados.

Durante horas laborales se espera una respuesta inicial en un plazo máximo de 30 minutos.

Durante días inhábiles se enviarán instrucciones para el agendado de la resolución de problemas en días hábiles.

Niveles de escalación.

- Nivel 1 (Técnico de soporte)

Responsable de recibir y evaluar los problemas reportados, intentará resolver el problema o proporcionar instrucciones para su solución.

- Nivel 2 (Especialista)

Si el problema no puede ser resuelto en el Nivel 1, se escalará al especialista. Encargado de abordar problemas más complejos y encontrar soluciones.

- Nivel 3 (Gerencia o Equipo de Desarrollo)

Para problemas críticos o persistentes, se escalará al nivel de gerencia o equipo de desarrollo, responsables de encontrar soluciones a largo plazo y tomar medidas preventivas.

7.0 Exclusiones

- El Proveedor no se hará responsable de fallos en el servicio, si el cliente realiza modificaciones sin informar al proveedor antes de hacerlas.
- El proveedor no proporcionará y/o culminará el servicio técnico si los logs se encuentran vacíos o eliminados.
- El proveedor no se hace responsable de pérdida de información, si se usa software o hardware de terceros sin certificación del proveedor.
- El proveedor no garantiza la estabilidad del servicio si el número de peticiones es mayor al mencionado en este documento.
- El proveedor no garantiza la recuperación de información, en caso de eliminación involuntaria, voluntaria o daños físicos causados por desastres naturales, incendios o situaciones de fuerza mayor, en el sistema de almacenamiento.

8.0 Sanciones y Compensaciones

El proveedor otorgará compensaciones al cliente en las siguientes situaciones:

- En caso de un incumplimiento sustancial sin solución dentro de un período de 2 días, el Cliente tendrá derecho a recibir un crédito del 10%.
- Si el Downtime acumulado durante un mes supera las 8 horas, el Cliente será elegible para un crédito del 20%.
- En situaciones donde se produzca un incumplimiento sustancial sin resolución en un plazo de 7 días, el Cliente podrá reclamar un crédito del 30%.
- En el caso de un Downtime acumulado de más de 24 horas en un mes, el Cliente tendrá derecho a recibir un crédito del 40%.

El proveedor otorgará cargos extra al servicio si:

- El cliente realiza peticiones de modificación al servicio, contrato, temporal o permanentemente para menos de 2 días hábiles, cargo de 15% al servicio.

- El cliente realiza modificaciones sin informar al proveedor con menos de 3 días de anticipación, cargo del servicio 10%.
- El cliente solicita servicios o características adicionales que estén fuera del alcance original del acuerdo de servicio, se proporcionará una cotización separada y se aplicará un cargo adicional al costo del servicio de acuerdo con la cotización aprobada por el cliente.
- El cliente solicita cambios en la prioridad de los servicios en curso, lo que requiere ajustes en los recursos y la programación, se aplicará un cargo adicional basado en el alcance y la complejidad de los cambios.
- El cliente solicita servicios de emergencia fuera de las horas laborales normales, se aplicará un cargo adicional para cubrir los costos de tiempo extra y recursos adicionales involucrados en la atención de la solicitud de emergencia.

9.0 Procedimientos de Terminación

- Cualquiera de las partes involucradas (Proveedor o Cliente) que desee dar por terminado el contrato de servicio debe notificar a la otra parte por escrito con al menos 1 mes de anticipación. La notificación debe incluir la fecha de terminación propuesta y los motivos de la terminación.
- Ambas partes revisarán el contrato y evaluarán si se han cumplido todas las obligaciones y términos establecidos en el acuerdo hasta la fecha de terminación propuesta.
- El Cliente proporcionará al Proveedor acceso a todas las instalaciones, sistemas, datos y recursos relacionados con el contrato de servicio, con el fin de facilitar una transición efectiva. El Proveedor entregará al Cliente todos los activos, datos y documentación pertinentes que estén en su posesión.
- El Proveedor cerrará las cuentas y suspenderá la facturación de los servicios contratados a partir de la fecha de terminación acordada y se proporcionará una factura final que incluirá los costos finales y los cargos pendientes si los hubiera.
- El Cliente devolverá cualquier propiedad del Proveedor que haya estado en su posesión durante la prestación del servicio y el Proveedor hará lo mismo con cualquier propiedad del Cliente en su posesión.
- Una vez que todas las tareas pendientes se hayan completado y todas las obligaciones contractuales se hayan cumplido, ambas partes firmarán una declaración de liquidación y finalización del contrato.
- Se archivarán todos los documentos, incluyendo el contrato de servicio y la declaración de liquidación, finalización y notificaciones, para futuras referencias y auditorías hasta un máximo de 10 años.

10.0 Revisión y Modificación del Acuerdo

Todas las tareas descritas en este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará al cliente informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición del cliente durante los plazos de entrega determinados.

Se establece un trimestre de vigencia, desde octubre hasta diciembre, del presente documento a partir de la fecha de firma del contrato por la prestación de los servicios contratados, luego de la cual se considerará la renovación del presente SLA. A solicitud de alguna de las partes involucradas se podrá realizar una revisión del acuerdo, sin dejar de lado el cumplimiento de la vigencia del presente SLA.

11.0 Firmas

Por la presente, las partes acuerdan y aceptan los términos establecidos en este Acuerdo de Nivel de Servicio.

Nombre del Proveedor: VETA Solutions Sadecv Fecha: 03/10/2023

Firma: ____ VETA Solutions Sadecv ____

Nombre del Cliente: Héctor Acuña

Fecha: 03/10/2023

Firma: _____