



Acuerdo de Servicios Gestar

Descripción General

Objetivo

Proveer a **Cliente** la disponibilidad de un Servicio de Atención de Incidentes Gestar bajo las condiciones detalladas en el presente documento.

La entrega del servicio se iniciará en todos los casos con un requerimiento por parte del **Cliente**, es decir debe existir un requerimiento formal para que un especialista intervenga. Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes y el procedimiento para asegurar que las necesidades del **Cliente** son satisfechas de manera oportuna.

Procedimiento de Atención

Este Acuerdo de Servicios Gestar describe el compromiso de H+A de tener disponible y proveer los siguientes Servicios:

- Help Desk Telefónico / MSN / Correo de Nivel 1.
- Registración de Incidentes.
- Service Desk Nivel 2 con la posibilidad de asistencia On Site.
- Guardia pasiva, asistencia telefónica fuera de los horarios de atención acordados.

1- El Referente por parte de Cliente se contacta al Help Service Desk con el objetivo de comunicar la Incidencia a través de los siguientes canales:

- Telefónico:
 - Córdoba: 0351-4739900 interno 200 (Dentro de Argentina)
+543514739900 interno 200 (Fuera Argentina)
 - Buenos Aires: 011-51990891 interno 200 (Dentro de Argentina)
+541151990891 interno 200 (Fuera Argentina)
- Guardia:
 - 0351-155993901 (Dentro de Argentina)
+5493515993901 (Fuera Argentina)
- Email: HelpDesk@harriague.com.ar
- MSN: [HelpDesk@harriague.com.ar](http://www.harriague.com.ar)
- Skype: harriague_helpdesk
- Web: <http://www.e-gestar.com/serviciosonline.asp>

2- El Operador del Help Desk receptorá la Incidencia y entregará al Referente de **Cliente** el número de Ticket correspondiente para su seguimiento. En el mismo se establecerá el nivel de criticidad en función de la severidad del Incidente.

3- Service Desk Nivel 2 analizará la Incidencia y brindará solución a **Cliente** en función de la severidad del Ticket.

4- El Operador de Help Desk contactará al Referente de **Cliente** para notificar la solución de la Incidencia registrada.

Catalogo de Servicios

Los Servicios cubiertos en este Acuerdo son solo y exclusivamente los siguientes:

- **Gestar Help Desk.**
 - **Custom de Rellamados.**
 - **Cubo estándar.**
- **Gestar DMS.**
- **Gestar Inventario.**

Este Acuerdo NO incluye:

- Atención de Incidencias sobre el Hardware como así también los servicios de Red y Comunicaciones de **Cliente**.
- Atención de Incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de esta sección.

Horarios de Atención

Se establece el siguiente horario de atención:

- Lunes a Viernes de 9:00 AM a 19:00 PM. Aplica a GMT-3.
- Guardia Pasiva 7x24, fuera del horario establecido.

Cobertura

El Acuerdo contempla la presencia on site en caso de ser necesario para las siguientes ciudades:

- Córdoba Capital - Argentina
- Capital Federal - Argentina.
- Rafaela - Argentina.
- Distrito Federal - México
- Guadalajara - México.

En los casos que no se requiera presencia on site para atender la Incidencia o que el Cliente se encuentre fuera de las ciudades especificadas, el Cliente deberá proveer los accesos remotos correspondientes a sus respectivos entornos.

Interlocutores

Recurso	Mail	Función	Teléfonos
Susana García	sgarcia@harriague.com.ar	Supervisor Help Desk (H+A)	(0351) 473-9900 int. 134
Carolina Ferreira	cferreira@harriague.com.ar	Supervisor Service Desk Nivel 2 (H+A)	(0351) 473-9900 int. 137
Otros Referentes			
H+A - Cliente			

Tiempos de Respuesta y Solución

Las Incidencias notificadas por **Cliente** al Help Desk comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la severidad asignada a cada Incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo a las distintas severidades:

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución	Valor Hora (en horario)	Valor Hora (Guardia)
Crítico	Sin disponibilidad de la Plataforma Gestar ₁ .	Inmediata	Inmediata	\$ 80	\$ 105
Alto	Problema de gran impacto donde continua la producción de Gestar ₁ pero de una manera imperfecta; impacto significativo al cliente que amenaza productividad futura.	2 horas	4 horas	\$ 70	\$ 95
Medio	El Servicio de Gestar ₁ continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	4 horas	8 horas	\$ 60	\$ 85
Bajo	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	8 horas	16 horas	\$ 50	\$ 75
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios (RFC) que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente	Planificado	Planificado	\$ 50	

(1) De acuerdo a los Servicios definidos en la sección de Catalogo de Servicios.

Consideraciones:

- *Tiempo Respuesta:* Es el tiempo en el cual se comienza a realizar una análisis de la Incidencia, este tiempo no supone la solución de la misma.
- *Tiempo Solución:* Es el tiempo en el cual se brinda solución a la Incidencia comunicada con por **Cliente**.

Facturación del Servicio

La facturación del Servicio tendrá una periodicidad mensual, y se facturará a mes vencido.

H+A entregará a **Cliente** los siguientes reportes en el intervalo indicado:

- Listado de Incidentes registrados.
- Esfuerzos insumidos para cada Incidente.
- Valor para cada Incidente.

Viáticos y traslados no están incluidos en el precio del servicio.

Responsabilidades de las Partes

Responsabilidades de Cliente

Cliente acuerda:

- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio.
- Comunicarse al teléfono de Guardia para realizar una Solicitud de Servicio.
- Proveer todo el hardware y software necesario para que H+A pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ej.: vínculos de comunicación; desktop para tareas on site; accesos remotos etc.)
- Determinar la prioridad apropiada a los problemas en coordinación con el Help Desk.
- Solicitar y programar servicios especiales con anticipación.
- Abonar todos los cargos asociados con el servicio suscripto (ver Servicios Soportados y Valores).
- Abonar los viáticos y traslados que ocasione el traslado del especialista para prestar el servicio On Site.
- Proveer la documentación de la infraestructura a soportar.
- Disponibilidad para brindar información crítica dentro de las 2 horas de recibido un requerimiento por información desde el Help Desk en pos de resolver la Incidencia.

Responsabilidades del Service Provider

Responsabilidades Generales:

- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las Incidencias en el futuro.
- Reunir los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada para el incidente del Cliente.
- Mantener apropiadamente entrenado el personal.

Responsabilidades de Help Desk:

- Registrar y contener todas las Incidencias del Cliente.

Términos y Condiciones

Confidencialidad

Se refiere a la información que **Cliente** proporcione a H+A, ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos este contenida en cualquier tipo de documento, en ocasión de la presentación que esta haciendo ante H+A para ser evaluado por esta, como proveedor de Servicios.

H+A únicamente utilizará la información facilitada por **Cliente** para el fin mencionado en la estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con H+A, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de H+A para con **Cliente**.

H+A o las personas mencionadas en el párrafo anterior no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente contrato sin previa autorización escrita y expresa de **Cliente**.

Período del acuerdo

Este Acuerdo es válido desde la fecha efectiva indicada más abajo.

Fecha Efectiva: __ / __ / ____

Revisión del acuerdo

H+A iniciará una revisión de este Acuerdo de Servicios Gestar con **Cliente** 90 días después de la Fecha efectiva indicada anteriormente. Un representante de cualquiera de las partes puede presentar un Requerimiento Escrito para la revisión del Acuerdo al dueño del proceso en cualquier momento. El Acuerdo debe ser revisado anualmente. En ausencia de la concreción de una revisión, el actual Acuerdo permanecerá efectivo. H+A incorporará revisiones dentro del Acuerdo si ambas partes acuerdan mutuamente el cambio propuesto.

Ultima Revisión: __ / __ / ____

Próxima Revisión: __ / __ / ____

Firmas de Aprobación

Firmando abajo, todas las partes convienen los términos y condiciones descriptos en este Acuerdo.

Por H+A Gestar:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha

Por **Ciente**:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha