**MEP - EJERCICIO**

*Una empresa dedicada al desarrollo de software para terceros desea contratar un enlace de datos para conectar las 3 oficinas que posee en la ciudad. Para asegurarse la calidad del servicio a contratar, se ha decidido realizar una evaluación exhaustiva de las ofertas de los posibles proveedores.*

*Los mismos deberán tener oficinas en el país y al menos 5 años de presencia en el mismo. Se valorará la posibilidad de visitar las instalaciones del proveedor y de tener una entrevista con el manager local para conocer los servicios prestados.*

*El proveedor deberá otorgar soporte sobre el servicio. Se priorizará la disponibilidad y flexibilidad del soporte para las diferentes eventualidades que puedan presentarse. Idealmente, soporte on-site, telefónico y/o chat.*

*Para los incidentes de alta prioridad, no se admitirá un SLA mayor a 4hs. Para los incidentes/requerimientos de media y baja prioridad se prefieren SLAs menores a 12 y 72hs respectivamente.*

*Es preferible que los proveedores tengan más de 3 referencias de casos de éxito respecto a implementaciones similares.*

*La compañía tiene un presupuesto máximo asignado de $500.000 mensuales.*

***Tabla de Requerimientos***

|  |  |
| --- | --- |
| **OBLIGATORIOS o REQUERIDOS** | **DESEABLES o PREFERIDOS** |
| * Oficinas en el país. * Presencia en el país mayor o igual a 5 años. * Soporte. * SLA (incidentes de prioridad alta) menor o igual a 4 horas. * Costo (mensual) menor o igual a $500.000. | * Presencia en el país mayor a 5 años. * Visita a instalaciones. * Entrevista con el manager. * Disponibilidad (modalidad de servicio). * Soporte (canales de atención: *on-site*, telefónico y/o chat). * SLA (incidentes de prioridad media) menor o igual a 12 horas. * SLA (incidentes de prioridad baja) menor o igual a 72 horas. * Cantidad de Referencias mayor a 3. * Costo (mensual) menor a $500.000. |

***Tabla de Pesos Relativos***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÍTEM** | **N1** | **N2** | **NG** |
| 1. ***Institucionales*** | **40** | - | - |
| * 1. Visita a las instalaciones |  | 20 | 8 |
| * 1. Presencia en el país |  | 25 | 10 |
| * 1. Entrevista con el manager |  | 20 | 8 |
| * 1. Referencias |  | 35 | 14 |
| 1. ***Técnicos*** | **40** | - | - |
| * 1. Disponibilidad |  | 15 | 6 |
| * 1. SLA (prioridad alta) |  | 30 | 12 |
| * 1. SLA (prioridad media) |  | 20 | 8 |
| * 1. SLA (prioridad baja) |  | 20 | 8 |
| * 1. Soporte |  | 15 | 6 |
| 1. ***Costo*** | **20** | - | **20** |
| **TOTAL** | **100** | - | **100** |

***Tabla de Valoración de Atributos***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ÍTEM** | **ATRIBUTO** | **VALOR** |
| 1. ***Institucionales*** |  |  |
| * 1. Visita a las instalaciones | SÍ | **100** |
|  | NO | **0** |
| * 1. Presencia en el país |  | **0** |
|  |  | **60** |
|  |  | **100** |
| * 1. Entrevista con el manager | SÍ | **100** |
|  | NO | **0** |
| * 1. Referencias |  | **0** |
|  |  | **60** |
|  |  | **100** |
| 1. ***Técnicos*** |  |  |
| * 1. Disponibilidad |  | **0** |
|  |  | **40** |
|  |  | **70** |
|  |  | **100** |
| * 1. SLA (prioridad alta) |  | **0** |
|  |  | **40** |
|  |  | **60** |
|  |  | **100** |
| * 1. SLA (prioridad media) |  | **0** |
|  |  | **30** |
|  |  | **60** |
|  |  | **100** |
| * 1. SLA (prioridad baja) |  | **0** |
|  |  | **40** |
|  |  | **70** |
|  |  | **100** |
| * 1. Soporte | *On-Site* | **50** |
|  | Telefónico | **30** |
|  | Chat | **20** |
| 1. ***Costo*** |  |  |

**Respecto del dominio y la fórmula de la función Costo:**

Dado que la satisfacción aumenta conforme disminuye el costo (y viceversa), se plantea una función lineal con pendiente negativa:

Considerando que (es dato de la consigna) y (suposición nuestra), entonces se puede plantear lo siguiente:

Queda definida entonces la función lineal: