Contenido

[1.Introducción 2](#__RefHeading__8625_783494103)

[1. Alcance - Términos y condiciones 3](#__RefHeading__8625_783494103)

[2. Servicios soportados](#__RefHeading__8625_783494103) 5

[3. Responsabilidades de ambas partes](#__RefHeading__8625_783494103) 5

[4. Servicios Programados](#__RefHeading__8625_783494103) 6

[5. Firmas …….](#__RefHeading__8625_783494103) 6

1. Introducción

Este “Acuerdo de Servicio” describe el servicio de soporte de TI provisto por VIA, Soporte Técnico. El principal objetivo de este acuerdo es documentar los servicios a prestar y los procesos asociados al mismo para asegurar que éstos se presten en el tiempo y la forma previstos.

Las partes afectadas en este acuerdo son:

• Oficinas de HTBP ubicadas en López Mateos #2077

• Departamento de TI del cliente HTBP

• No aplica

Contexto

El servicio de soporte técnico proporcionado por VIA pretende resolver los problemas que se presenten en la empresa HTBP de tipo correctivo y a su vez prevenir posibles problemas con el servicio correctivo que ofrecemos dentro de nuestros servicios, para ello se pretende dedicar un total de 40 horas de servicio preventivo en el cual se incluirán las actividades descritas en el catálogo de servicio y a su vez 15 horas más para dar solución a los problemas que se presenten en las máquinas de los empleados, motivo por el cual los problemas correctivos reportados estarán adaptados a ese plazo de horas máximo, salvo que sea de importancia se tomaran horas definidas para el mantenimiento preventivo, si en dado caso ocurriera ello se notificaría al cliente sobre lo mismo y este enterado que puede y no se cubran las horas de mantenimiento preventivo por sobre carga de operaciones correctivas.

(Dicha estimación es obtenida a partir del tipo de cliente catalogado por el numero de empleados a manejar, quedando sujeto a posibles modificaciones acorde a las necesidades de dicho cliente).

Referentes

|  |
| --- |
| HTBP |
| Mayte Ramos |
| Director commercial |
| mramos@htbp.org |
|  |

|  |
| --- |
| VIA |
| Fidel Reyna |
| Director |
| admon@integranet.si |
|  |

1. Alcance - Términos y condiciones

Fecha de inicio: 2 – 04 – 2015

Vigencia

El acuerdo establecido entre VIA y HTBP estará vigente desde la fecha establecida como inicio y tendrá fin hasta que dicha empresa determine la finalización del servicio por lo cual la duración del contrato es de forma indefinida.

Revisiones

Un representante de cualquiera de las partes puede solicitar de manera escrita la revisión del presente acuerdo en cualquier momento. De no mediar una solicitud de revisión, se establece una frecuencia bimestral. La organización de la reunión de revisión estará a cargo de HTBP o VIA la cual deberá hacerse efectiva antes del 5to día hábil del mes correspondiente. De las reuniones de revisión saldrá una minuta con lo acordado en las mismas, también firmado por las partes e indicando la fecha propuesta para la próxima revisión.

Horario de cobertura

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Días | Horarios | Exclusiones/excepciones |
| Lunes a Viernes | De: 10:00  A: 18:00 | Feriados nacionales no serán aplicados ya que son días no laborables para la empresa. |

Nivel de servicio

Metas

VIA dará respuesta a los requerimientos de HTBP solicitados del software de registro y/o e-mail dentro de:

* ½ - 1 hora a los incidentes clasificados como Inmediatos
* 1 hora a los incidentes clasificados como urgentes
* 2 horas a los incidentes clasificados como de alta prioridad
* 4 horas a los incidentes clasificados como de media prioridad
* 8 horas a los incidentes clasificados como baja prioridad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prioridad | Tiempo de respuesta | Tiempo de escalamiento |
| Inmediata | 0 – 2 Horas | 30 Minutos |
| Urgente | 3 – 6 Horas | 1 hora |
| Alta | 1 Día | 1 hora |
| Media | 1 – 2 Días | 2 hora |
| Baja | 1 – 3 Días | 4 horas |

Nota: Los tiempos están indicados dentro del horario de cobertura del servicio a excepción de los de prioridad Inmediata, Urgente y Alta para los que la finalización del horario no implica la interrupción la cuenta del tiempo de respuesta

1. Servicios soportados

Los servicios soportados por parte de VIA comprenden desde el nivel software hasta hardware en diversos dispositivos los cuales vienen anexados y descritos con detalle dentro de nuestro catálogo de servicios.

1. Responsabilidades de ambas partes

HTBP acuerda lo siguiente:

* + Seguir/Cumplir los procedimientos correspondientes.
  + Determinar el adecuado grado de prioridad.
  + Requerir con anticipación definir cuál es el tiempo suficiente para una adecuada programación de la tarea servicios especiales (por ejemplo la adecuación de equipos nuevos con software necesario para generar el trabajo normal).
  + Estar dispuesto y disponible para ampliar información crítica dentro de los 30 minutos de reportado el incidente.
  + Generar un listado el cual contendrá los equipos a los cuales se les requiere realizar un mantenimiento preventivo.

VIA acuerda lo siguiente:

• Cumplir los tiempos de respuesta asociados con cada nivel de prioridad asignado.

• Generar y entregar a HTBP reportes de gestión periódicos para monitorear el avance de cumplimiento de los objetivos.

• Mantener y disponer de personal entrenado técnicamente en la plataforma a soportar.

• Programar tareas de mantenimiento en momento de baja actividad de los usuarios.

1. Servicios Programados

* Adaptación de una red interna (reorganizar cableado de red en diferentes partes de la oficina).
* Formateo de una maquina e instalación de un sistema estable y componentes de software requerido.
* Configuración de impresoras por medio de cableado o red Ethernet.
* Configuración y adaptación de máquinas a nivel Hardware (cambio de piezas tales como lectores de discos, cambios de tarjetas de red, discos duros, tarjetas RAM).
* Recuperación de información sobre un disco duro en mal estado (Requiere la disposición del componente).

1. Firmas

La firma del presente acuerdo implica el conocimiento y la aprobación de todos los términos y condiciones incluidos en el documento.

VIA HTBP

Fidel Reyna Mayte Ramos