<Contrato de Clientes SLA>

Versión <1.0>

Historial de Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 05/05/12 | 1.O | Definición de Reglas de negocio |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de Contenidos

1. <Regla del Negocio 1> 3

2. <Regla del Negocio 2> 3

# RN001 Tipos de Cliente

Se definen los siguientes Tipos de Clientes: 1= Básico, 2= Medios y 3= Premium

# RN002 Líneas de Servicio

Se definen las siguientes líneas para los Tipos de Servicio: Outsorcing de Tecnología, Software factory, Outsorcing de procesos, Outsorcing de servicios de aplicación y Servicios de tecnología

# RN003 Categoría de Tipos de Cliente

Se definen las siguientes Categorías de Tipos de Servicio: 1= Industria y Comercio, 2= Banca y Finanzas y 3= Gobierno y Servicios públicos

# RN004 Tipos de Servicio

Se definen los siguientes Tipos de Servicio:

Si la línea de servicio es Outsorcing de Tecnología, los tipos de servicios asociados son:

 Servicio de Hosting,  Servicio de Housing, Servicios de Disaster Recovery,  Servicio de Respaldo (Backup). y Servicios de Almacenamiento.

Si la línea de servicio es Software factory, los tipos de servicios asociados son:

 Control de versiones, Control de calidad del código fuente, Pruebas de funcionalidad y Control de pases a producción.

Si la línea de servicio es Outsorcing de procesos, los tipos de servicios asociados son:

Procesos operativos y Procesos de Soporte

Si la línea de servicio es Outsorcing de servicios de aplicación, los tipos de servicios asociados son:

 Soporte BASIS Netweaver, y Soporte funcional

Si la línea de servicio es Servicios de tecnología, los tipos de servicios asociados son:

Servicios Microsoft, Servicios Networking, Servicios de Plataforma de misión crítica y Computación personal

# RN005 Formato Contrato

Para la generación del Contrato se estableció el siguiente formato:

# RN006 Formato Adenda

Para la generación del la Adenda se estableció el siguiente formato:

# RN007 Frecuencia de Seguimiento de Clientes

La frecuencia de Seguimientos individuales a los Clientes se deben realizar de manera mensual.

# RN008 Generación Contratos

Si un cliente tiene un contrato por un servicio, no se deberá generar otro contrato por el mismo servicio mientras haya uno vigente.

# RN009 Generación Adendas

Se genera una Adenda sólo si el Contrato se encuentra vigente.

# RN010 Cálculo de Monto de Contrato

El cálculo para determinar el monto de Contrato es:

# RN011 Prospecto de Cliente

*Un prospecto de cliente deberá solicitar ser anulado de la lista de contactos solo si el mismo lo solicita.*

# RN012 Descuento en precios de Servicios

Los descuentos en el precio de los productos se determinan según el tipo de cliente, el tipo de servicio a ofrecer y el monto del contrato. Estos descuentos son actualizados mensualmente por Finanzas.

# RN13 Polémica de Contratos

Si existe una polémica con el contrato de un cliente no se deberá generar ningún otro contrato al mismo cliente hasta solucionar la polémica.

.

# RN014 Comisiones evaluadoras

Según el tipo de contrato se determinarán comisiones evaluadoras para el cierre del contrato.

# RN015 Tipos de contrato

Según el tipo de contrato se determinarán comisiones evaluadoras para el cierre del contrato.

# RN016 Tipos de Penalidades

Las penalidades se determinarán según el tipo de contrato