Acuerdo de niveles de servicios – SLA

Puesta en funcionamiento, mantenimiento y garantía del sistema para medicinas prepagas

Version Numero: 1.0

Fecha: 12/09/2017

Tabla de contenido

Introduccion

1. Introducción

Este acuerdo de nivel de servicio resume el servicio de **puesta en funcionamiento, mantenimiento** y **garantía** que **“Nosotros**”, quien para efectos de este documento será **el Proveedor del servicio**, le brinda a **“las prepagas”** en adelante **el Cliente**, estableciendo un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega del servicio. Con una duración de un (1) año calendario que empezara a regir a partir el dia DD/MM/AAAA

2. Alcance

Con el fin de cumplir los compromisos adquiridos y prestar el mejor servicio al cliente se establecen el siguiente acuerdo de servicio de **puesta en funcionamiento, mantenimiento** y **garantía** entre **el Proveedor** del servicio y **el Cliente**, los cuales se detallan a continuación.

2.1. Puesta en funcionamiento

La puesta en funcionamiento del sistema de medicina prepaga consiste en el alta del mismo para que cada una de las computadoras que lo utilizaran puedan acceder a el, que será el mismo dia en el que empezara a regir este contrato.

2.2. Mantenimiento

El mantenimiento del sistema de medicina prepaga consistirá en un mantenimiento de conservación tanto correctivo como preventivo para garantizar la fiabilidad del mismo antes de que pueda producirse alguna falla o averio.

2.3. Garantia

El sistema de medicina prepaga fue pensado y diseñado para que su funcionamiento sea continuo e ininterrumpido las 24 hs de los 365 dias del año. Por tal motivo como garantía del mismo, el proveedor pone a disposición un equipo de soporte técnico altamente calificado. Ademas deberá resarcir de manera económica al cliente si no cumple con una disponibilidad del 99.741% anual (tiempo de inactividad anual de 28.82 horas).

3. Contactos del SLA

Contactos del cliente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Cargo | Telefono | E-Mail |
| Sebastian Perez | Gerente TI | (011) 4944-5054 | sperez@gmail.com |

Contactos del proveedor

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Cargo | Telefono | E-Mail |
| Facundo Mendes | Gerente | (011) 4864-5484 | fmendes@gmail.com |

Soporte técnico

|  |  |
| --- | --- |
| Telefono | E-MAIL |
| (011) 4789-5254 | soporte@soporte.com |

5. Compensacion por incumplimiento de la disponibilidad

<http://www.adess.gov.do/v2/archivos/licitaciones/2011/MODELO%20DE%20ACUERDO%20DE%20NIVEL%20DE%20SERVICIOS%20_SLA_.pdf>

<http://www.contratosinformaticos.com/sla/>