Acuerdo de niveles de servicios – SLA



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

Versión Numero: 1.0

Fecha: 12/09/2017

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Alcance
   1. Puesta en funcionamiento
   2. Mantenimiento y garantía
3. Contactos del SLA
4. Administración de servicio
   1. Tiempo de respuesta de incidencias
   2. Compensación por incumplimiento
5. Informes
6. Responsabilidades del cliente
7. Responsabilidades del proveedor

**1. Introducción**

Este acuerdo de nivel de servicio resume el servicio de **puesta en funcionamiento, mantenimiento** y **garantía** que **“Nexura**”, quien para efectos de este documento será **el Proveedor del servicio**, le brinda a **“Omint”** 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 día 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 él, que será el mismo día en el que empezara a regir este contrato.

**2.2. Mantenimiento y Garantía**

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 averío. El proveedor pone a disposición un equipo de soporte técnico altamente calificado.

**3. Contactos del SLA**

Contactos del cliente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Cargo | Teléfono | E-Mail |
| Sebastián Pérez | Gerente TI | (011) 4944-5054 | sperez@gmail.com |

Contactos del proveedor

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

Soporte técnico

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

**4. Administración del servicio**

A continuación se detalla una lista de con los tiempos de repuesta del servicio de mantenimiento (soporte)

**4.1 Tiempos de respuesta de incidencias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servicio de Soporte Técnico de Incidencias  (corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo en la página web) | | |
| Nivel | Tiempo de solución | Observaciones | |
| Alto | 0-17 horas | Incidentes con servidores o conexión entre distintas medicinas prepagas, laboratorios y/o farmacias | |
| Medio | 0-10 | Son aquellos incidente presentados en la aplicación, errores de carga de archivos, errores con formularios, etc. | |
| Bajo | 0-1 horas | Problemas básicos de accesos, documentos office, permisos, etc. | |

**4.2 Compensación por incumplimiento**

Según la tabla mencionada en el apartado 4.1 se aplicara los siguientes nieles de compensación el cual el proveedor deberá abonar al cliente.

Cabe destacar que por ser la versión 1.0 del contrato SLA entre Nexura y, la empresa de medicina prepaga, Omint la siguiente tabla podrá ser modificada (a partir de los siguientes 3 meses hasta no más de 9 meses, con el objetivo de que ninguna de las partes se vea excesivamente perjudicada o beneficiada con los valores actuales de esta), cuando se posea una estadística solida de los incumplimientos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivel de desviación del rendimiento | Valor de desviación | Compensación |
| Sin desviación | Máximo dos (2) incidencias / mes por fuera del plazo | No hay compensación |
| Baja | Entre tres (3) y cinco (5) incidencias / mes por fuera del plazo | Una suma de $1000.- |
| Media | Entre seis (6) y ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo | Una suma de $2000.- |
| Alta | Más de ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo | Una suma de $3000.- |

**5. Informes**

Los informes de consultas serán generados mensualmente para tener una base sólida a la hora de modificar algunos puntos ya mencionados de incumplimiento.

**6. Responsabilidades del cliente**

* Asistir a las reuniones de revisión del SLA que se establecerán por ambas partes a futuro
* Entrega de los insumos necesarios para la atención oportuna del servicio. Entregando información exacta, completa y valida.
* Adoptar los niveles de seguridad para evitar el acceso de personal no autorizado a la información.

**7. Responsabilidades del proveedor**

* Asistir a las reuniones de revisión del SLA que se establecerán por ambas partes a futuro
* Informar a la Dirección cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de información no autorizada
* Entrega de informes en periodos establecidos

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

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