Acuerdo de niveles de servicios – SLA



Puesta en funcionamiento, mantenimiento y garantia 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 **“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 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 y Garantia

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

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 |

4. Administracion 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 Tecnico de Incidencias  (corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo en la pagina web) | | |
| Nivel | Tiempo de solución | Observaciones | |
| Alto | 0-17 horas | Incidentes con servidores o conexión entre distintas mecinas 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 Compensacion por incumplimiento

Según la tabla mencionado 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 mas de 9 meses, con el objetivo de que ninguna de las partes se vea excisamente 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 | Compensacion |
| Sin desviación | Maximo 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 | Mas de ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo | Una suma de $3000.- |

5. interrupción del servicio

6. Responsabilidades del cliente

7. Responsabilidades del proveedor

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

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