



Service Level Agreement

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Objetivo

Este documento ha sido elaborado por TECNICA24 y tiene como finalidad definir el nivel de servicio prestado por TECNICA24 en el marco de un contrato de prestación de servicios.

Introducción

Este documento, "service level agreement", en adelante SLA, describe los niveles de servicio que TECNICA24 como proveedor de servicios de tecnología de la información, en calidad de proveedor, prestará al cliente receptor de dichos servicios.

El contenido de este documento, SLA, debe entenderse en el marco de las áreas de servicio cubiertas a través del contrato de prestación de servicios. Sin un contrato de prestación de servicios en vigor este documento SLA carece de validez contractual para que el cliente reciba servicios por parte de TECNICA24 más allá de los indicados en el apartado "nivel de servicio para clientes sin contrato".

Propósito de este SLA

El cliente depende de equipos de tecnología de la información, software y servicios, que en conjunto serán identificados como "sistema informático cliente", SIC, que son proporcionados y soportados por TECNICA24. Algunas partes de este SIC, o completamente, son calificados por el cliente como "elementos críticos para su negocio".

Este SLA establece qué niveles de disponibilidad y soporte garantiza TECNICA24 que recibirá el cliente en cada una de las partes del SIC. También se recoge en este SLA qué cuantías recibirá el cliente en concepto de indemnización si los niveles de disponibilidad y soporte no son alcanzados en el periodo contratado.

Partes

Este SLA es entre las partes:

Cliente ("el cliente")	Proveedor
[Nombre] [Dirección] [Contacto] [Correo] [Teléfono]	TECNICA24 http://www.tecnica24.es

Periodo

Este SLA cubre el periodo [desde] hasta [hasta], ambas fechas incluídas. Puede ser ampliado en cualquier momento a solicitud por "el cliente". Para la cancelación de este SLA se ajustará a las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

Equipos, software, servicios cubiertos

Este SLA cubre excusivamente los equipos de tecnología de la información, el software y los servicios proporcionados según se indican en la tabla a continuación, que será interpretada como "sistema informático del cliente", SIC en adelante. La modificación de los componentes del SIC descrito en esta lista estará sujeta a las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

Exclusiones

Este SLA está realizado siguiendo un propósito de unidad entre las partes, el cliente y el proveedor, con el objeto de realizar, cada uno por su parte, aquellas tareas necesarias para mantener el correcto funcionamiento del SIC empleando el menor tiempo posible y reduciendo los tiempos de parada del mismo.

El proveedor, TECNICA24, siempre realizará las tareas oportunas, en el menor tiempo posible, para recuperar el SIC, o parte del mismo, de una incidencia que afecte a su disponibilidad de uso por los usuarios.

Sin embargo, existen exclusiones. Este SLA no se aplica a:

- Cualquier equipo de tecnologías de la información, software, servicios, u otras partes del SIC que no estén listadas anteriormente.
- Cualquier equipo de tecnologías de la información, software, servicios, u otras partes del SIC que no han sido adquiridos a través del proveedor, TECNICA24, y gestionados a través de un contrato de prestación de servicios.

Adicionalmente este SLA no se aplica cuando:

- La incidencia ha sido causada por usar el SIC de una forma que no es recomendada.
- El cliente ha realizado cambios no autorizados al SIC que afectan a su configuración, comportamiento, ubicación, condiciones medioambientales, condiciones eléctricas, en cualquiera de las partes que componen el mismo.
- El cliente ha evitado que el proveedor, TECNICA24, realice tareas de mantenimiento y actualización requeridas para el correcto funcionamiento del SIC.
- La incidencia ha sido ocasionada por equipos, software, servicios, que no forman parte del SIC o que sean elementos ya no soportados por sus correspondientes fabricantes o proveedores.

Obviamente este SLA no se aplicará en circunstancias que quedan fuera del control del proveedor, TECNICA24, como son estados de emergencia y/o guerra, circunstancias medioambientales extremas como terremotos, inundaciones, tormentas, que afecten a:

- La disponibilidad del personal del proveedor, TECNICA24, en sus desplazamientos al cliente.
- El acceso a las instalaciones del cliente.
- La disponibilidad del servicio de acceso a internet ya sea en las instalaciones del cliente o del proveedor, TECNICA24.
- El correcto funcionamiento de servicios de transporte, logística, que son los usados para el transporte de piezas necesarias para realizar las reparaciones en el SIC.

Este SLA tampoco será de aplicación si el cliente no está al corriente del pago de sus cuotas del contrato de prestación de servicios por cualquier razón, incluyendo el mero retraso de las mismas.

Exceptuando lo anterior, el proveedor, TECNICA24, declara que realizará las tareas oportunas al mantenimiento del SIC en los momentos recogidos en el contrato de prestación de servicios de la forma mejor posible.

Responsabilidades del proveedor, TECNICA24

El proveedor, TECNICA24, proporcionará y mantendrá el SIC usado por el cliente. El contrato de prestación de servicios incluye detalles de esta responsabilidad.

Adicionalmente el proveedor, TECNICA24:

- Asegurará que tanto los equipos, software, o servicios, partes del SIC, estén disponibles para uso por el cliente en los niveles de disponibilidad indicados posteriormente.
- Responderá a requerimientos de soporte dentro de las escalas de tiempos indicadas posteriormente.
- Dará los pasos oportunos para escalar y resolver las incidencias dentro de las escalas de tiempo indicadas posteriormente.
- Mantendrá buena comunicación con el cliente en todo momento proporcionándole cuanta información le sea requerida, en tiempo y forma, y realizándolo siempre en forma socialmente correcta.

Responsabilidades del cliente

El cliente usará el SIC de forma correcta según se detalla en el contrato de prestación de servicios, no afectando el rendimiento o correcto funcionamiento, de partes o de la totalidad del SIC. El contrato de prestación de servicios recogerá detalles de cómo el cliente usará el SIC para asegurar un correcto funcionamiento.

Adicionalmente el cliente:

- Notificará al proveedor, TECNICA24, inmediatamente de las incidencias que surjan en el uso del SIC empleando para ello los medios recogidos en el contrato de prestación de servicios y que pueden ser a) notificación en sistema web de incidencias, b) notificación por correo electrónico, c) acceso al sistema de atención telefónica.
- Proporcionara al proveedor, TECNICA24, acceso a los equipos, software, servicios, que integran el SIC, con el propósito de realizar mantenimiento, actualizaciones y/o tareas preventivas de futuras incidencias.
- Mantendrá buena comunicación con el proveedor en todo momento proporcionándole cuanta información le sea requerida, en tiempo y forma, y realizándolo siempre en forma socialmente correcta.

Niveles de disponibilidad del SIC

Con el objeto de posibilitar al cliente la realización de sus procesos de negocio de forma efectiva, el proveedor, TECNICA24, garantiza que determinadas partes del SIC estarán disponibles por un determinado porcentaje de tiempo, considerándolo dentro del periodo establecido en el contrato de prestación de servicios.

Estos niveles de disponibilidad se aplican a los elementos del SIC recogidos en "tabla de componentes del SIC", anteriormente en este SLA, que tengan una marca de conformidad en la columna "Disponibilidad".

Tabla de prioridades y porcentajes de disponibilidad garantizados

Nivel prioridad	% disponibilidad garantizada
1	99%
2	95%
3	90%

Medida de disponibilidad y penalizaciones

La disponibilidad del SIC se mide en cada mes del periodo que abarca el contrato de prestación de servicios. Se calcula teniendo en cuenta el número de minutos en cada mes, contando 44.640 minutos para un mes de 31 días.

Si el tiempo de disponibilidad de cualquier elemento del SIC cae por debajo del nivel de disponibilidad indicado se aplicará una penalización en forma de crédito para el cliente, lo que es lo mismo que una reducción en las cuotas futuras hasta completar la penalización. En ningún momento la penalización se realizará en efectivo. La penalización no será de aplicación en cuanto finalice el contrato de prestación de servicios en vigor.

Tabla de penalizaciones

Nivel de prioridad	Penalización por hora o fracción
1	%4 de cuota mensual
2	%2 de cuota mensual
3	%1 de cuota mensual

El cálculo de las penalizaciones se ajustarán también a:

- El total de penalizaciones en cualquier mes estarán limitadas al 25% del total de la cuota mensual.
- La medida de disponibilidad del SIC excluye aquellos periodos de mantenimiento en los que el sistema está fuera de servicio y no disponible. Estos momentos serán acordados por el cliente y el proveedor de forma anticipada y planificada.

Tiempos de respuesta

El tiempo de respuesta se mide como el tiempo que lleva al proveedor a responder a una petición de soporte enviada a través del sistema de soporte web de TECNICA24 o el indicado en el contrato de prestación de servicios.

Se entenderá que el proveedor, TECNICA24, ha cumplido con su obligación de respuesta cuando ha respondido a la petición inicial del cliente. Esta respuesta podrá ser en forma de correo electrónico, llamada telefónica, o mediante anotación en el sistema online web de soporte que el proveedor pondrá a disposición del cliente, que conllevará una posible solución a la incidencia o requerir más información por parte del cliente.

Los tiempos de respuesta que el proveedor, TECNICA24, garantiza se recogen en la tabla a continuación. Los tiempos de respuesta indicados dependen de la prioridad asignada a los elementos afectados y de la importancia de la incidencia.

Tabla de tiempos de respuesta en función de la prioridad e importancia de la incidencia

		Importancia de la incidencia		
		<u>Crítica</u>	<u>Importante</u>	<u>Normal</u>
Prioridad	1	30 minutos	60 minutos	2 horas
	2	45 minutos	75 minutos	3 horas
	3	60 minutos	90 minutos	4 horas

Los tiempos de respuesta se miden desde el momento en que el cliente envía una petición de soporte a través del sistema web online del proveedor, TECNICA24, de los medios indicados en el contrato de prestación de servicios.

Los tiempos se aplican durante horas laborables en las oficinas del proveedor, TECNICA24, atendiendo al calendario laboral vigente, siendo las horas normales desde 9:00 a 15:00 horas, a excepción de los casos en que el contrato de prestación de servicios indique soporte fuera de este horario.

Tiempos de resolución

Los tiempos de resolución de incidencias se miden en la duración que tarda el proveedor, TECNICA24, en resolver una incidencia que ha sido comunicada usando el sistema online de gestión de incidencias o mediante el método establecido en el contrato de prestación de servicios en vigor.

Los tiempos de resolución garantizados sólo son de aplicación cuando los elementos del SIC asignados con las prioridades más altas son afectados por incidencias calificadas como las más importantes. En cualquier otro caso el tiempo de resolución será "tan pronto como sea posible", indicado con las siglas ASAP (as soon as posible), en la tabla adjunta.

		Importancia de la incidencia			
		Crítica	Importante	Media	Normal
Prioridad	1	2 horas	3 horas	8 horas	ASAP
	2	4 horas	6 horas	12 horas	ASAP
	3	8 horas	12 horas	48 horas	ASAP

Niveles de importancia

Los niveles de importancia indicados en la tabla anterior se definen a continuación:

- **Crítica:** Todos los usuarios y funciones críticas están afectados. Elemento del SIC completamente fuera de servicio y no disponible.
- **Importante:** Gran número de usuarios y funciones críticas están afectados. Elemento del SIC con funcionalidad de negocio afectada.
- **Media:** Limitado número de usuarios y funciones afectadas. Los procesos de negocio pueden continuar aunque existan algunas funciones afectadas.
- **Normal:** Pocos usuarios y funciones afectadas. Los procesos de negocio pueden continuar normalmente.

Medidas y penalizaciones

Los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias son medidos usando el sistema de gestión de incidencias del proveedor, TECNICA24, que controla todas las incidencias desde su comunicación hasta su resolución.

Es de vital importancia que el cliente comunique todas las incidencias usando este sistema online. Si una incidencia no es comunicada usando este sistema los tiempos de respuesta y resolución no serán de aplicación a dicha incidencia.

Si el proveedor, TECNICA24, no alcanza el tiempo garantizado de respuesta o resolución de incidencia, será aplicada una penalización en forma de crédito para el cliente a cargar en las próximas cuotas de aplicación por los servicios prestados. En ningún caso supondrá un pago efectivo o por cualquier otra forma monetaria.

El nivel de penalización se calculará dependiendo del número de horas usadas en la respuesta o resolución de cada incidencia menos el tiempo permitido por este documento SLA, medido en un periodo mensual, aplicado a la cuota de servicio resultante en el contrato de prestación de servicios en vigor. Sin un contrato de prestación de servicios en vigor no será de aplicación ninguna penalización.

Nivel de prioridad	Penalización por hora
1	5%
2	3%
3	1%

La penalización por falta de respuesta o resolución de incidencia en cualquier mes no podrá ser superior al 75% de la cuota de servicio que sea de aplicación.

Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias son medidos durante horas laborables de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes o a lo que expresamente esté dispuesto en el contrato de prestación de servicios. Por ejemplo, si una incidencia ha sido reportada a las 14:30 horas y su tiempo de respuesta es de 60 minutos, el proveedor, TECNICA24, tiene hasta las 9:30 horas del siguiente día laborable, de lunes a viernes.

Niveles de servicio para clientes sin contrato

Este documento SLA no será de aplicación para clientes sin contrato de prestación de servicios en vigor o bien aquellos contratos cuyas cuotas de servicio no estén abonadas en su totalidad en el momento de resolución de la incidencia que afecte al “sistema informático del cliente”, SIC.

TECNICA24, como proveedor de servicios de tecnología de la información, pone a disposición de sus clientes tecnología de terceros, ya sea hardware o software, que serán soportadas directamente por sus fabricantes al amparo del periodo de garantía, de un periodo de extensión de garantía contratado por el cliente, o por un contrato específico de prestación de servicios directamente, y sin mediación de TECNICA24, entre el fabricante y el cliente.

TECNICA24, como desarrollador de software a medida, pone a disposición de sus clientes aplicaciones desarrolladas usando tecnología de terceros como Oracle APEX y Oracle Database. Estas aplicaciones incorporan código fuente escrito por TECNICA24 y código fuente y/o tecnología escrita o aportada por su fabricante, ya sea Oracle o terceros. TECNICA24 tendrá la exclusiva responsabilidad de mantener el código fuente aportado por ella misma y no en aquellas partes aportadas por terceros. En tanto que una incidencia esté ocasionada por tecnología no desarrollada por TECNICA24 será de aplicación la reclamación de dicha incidencia a su correspondiente fabricante, en tanto que exista garantía en vigor o contrato de soporte. TECNICA24 se ofrece como intermediario técnico entre cliente y el fabricante de la tecnología para resolver la incidencia en el menor tiempo posible y será de aplicación una factura por los servicios prestados según la tarifa vigente publicada por TECNICA24.

TECNICA24, entiende que no todos sus clientes desean un contrato de prestación de servicios que ampare la relación comercial que surge entre TECNICA24, como desarrollador de tecnología puesta a disposición del cliente, y el cliente mismo. Por este motivo, para aquellos clientes que contraten los servicios de desarrollo de aplicaciones, y no deseen ampararse en un contrato de prestación de servicios, TECNICA24 pone a su disposición un servicio bajo demanda para solucionar cuantas incidencias técnicas presente la tecnología o los servicios prestados. Este servicio bajo demanda estará basado en un presupuesto que será aprobado por el cliente antes de comenzar la resolución de la incidencia y en unos partes de trabajo que medirán las horas involucradas en el proceso.

TECNICA24, como desarrollador de aplicaciones, pone al servicio de sus clientes tecnología o aplicaciones basándose en un principio “AS IS”, o tal como está, en el momento de finalizar el periodo de evaluación por parte del cliente. Durante el periodo de evaluación de la aplicación o tecnología, el cliente aportará cuantas mejoras, correcciones, modificaciones, desee incorporar a la tecnología o aplicaciones y que serán tratadas por TECNICA24 siguiendo un principio de conveniencia y coste económico sin garantía de ser aplicadas. Durante el periodo de evaluación de la tecnología o aplicación el cliente no incurre en ningún compromiso con respecto a prestación de servicios por parte de TECNICA24 y tampoco es poseedor de licencia de uso de la aplicación puesta a disposición en este modo de evaluación.

Por tanto, TECNICA24, no estará obligada a, ni realizará, modificaciones, correcciones, mejoras, en las aplicaciones desarrolladas si no existe un presupuesto aprobado por el

cliente y el consentimiento del cliente de ser facturado por las horas de desarrollo utilizadas para realizar el trabajo.

TECNICA24 prestará servicios a clientes sin contrato de prestación de servicios siguiendo los principios anteriormente descritos y

- a) en el horario laboral en vigor en las oficinas de TECNICA24, que en el momento de escribir este documento se encuentran publicadas en la web <http://www.tecnica24.es>.
- b) intentando la resolución de las incidencias en el menor tiempo posible, comunicando al cliente la evolución de la misma y los cargos que serán facturados en el momento de su finalización.
- c) y llegado el caso, comunicar al cliente se dirija al correspondiente fabricante en tanto la incidencia no sea responsabilidad de TECNICA24 o bien acepte un presupuesto de prestación de servicios que ampare los cargos que puedan surgir de esta actividad.

Finalización de contrato

El proveedor, TECNICA24, reconoce que el servicio que presta es crítico para los procesos de negocio del cliente.

Si el proveedor, TECNICA24, no alcanza los niveles de servicio descritos en este documento otorga al cliente la capacidad de finalizar completamente el contrato de prestación de servicios definido por este documento SLA sin ningún tipo de penalización.

Este derecho estará disponible al cliente si el proveedor no alcanza los niveles de servicio acordados en número superior a 5 ocasiones dentro del mismo calendario mensual.

Ambas partes acuerdan que en caso de no cumplimiento del nivel de servicio acordado en este documento SLA el cliente tendrá la capacidad de anular el contrato de prestación de servicios en vigor sin ninguna penalización más allá del pago de las cuotas de servicio que tuviera pendientes y que el cliente no iniciará reclamación judicial alguna, contra el proveedor, TECNICA24, respecto a pérdidas económicas pasadas, presentes o futuras por pérdida de disponibilidad del "sistema informático del cliente", SIC.

Ambas partes acuerdan, asimismo, suscribirse exclusivamente a los fueros y juzgados de Cádiz para aclarar cuantas diferencias pudieran surgir en su relación comercial.

Firmas

Este documento “acuerdo de nivel de servicio, service level agreement” SLA, es firmado por ambas partes, de mútuo acuerdo, como regulador del contrato de prestación de servicios entre proveedor, TECNICA24, y su cliente.

<u>Por el proveedor, TECNICA24:</u>	<u>Por el cliente:</u>
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Sello de la empresa:	Sello de la empresa:
Fecha y lugar de firma	
En _____ a _____ de _____ de 2014	