

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

El Acuerdo de nivel de servicio o (SLA) Service Level Agreement, fija el nivel acordado para la calidad del servicio.

SLA es la herramienta que establece el consenso en términos del nivel de calidad del servicio, gestiona aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Define la relación entre las partes proveedor y cliente, identificando y definiendo las necesidades esté a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo por la indefinición de expectativas.

Los servicios de Quonext Professional Services (en adelante Quonext) que se encuentran amparados por sus respectivas SLA son los que afectan al ámbito del desarrollo e implantación de soluciones y servicios de consultoría TI y los que afectan a los servicios de soporte y asistencia HelpDesk a clientes cada una en su ámbito amparan y garantizan al cliente los niveles de calidad y servicio, siempre y cuando este los tenga contratados a Quonext directamente o través de un tercero partner de Quonext.

Desarrollo e implantación

Ámbito

Los servicios vinculados a los proyectos de implantación de nuevos productos TI contratados por el cliente a Quonext y los servicios propios de programación y desarrollos realizados por los equipos de consultores de Quonext para la implantación de nuevas funcionalidades vinculadas a los mismos o posteriormente contratadas durante la fase operativa.

Niveles de Servicio

Una vez definidas las necesidades a cubrir en el proceso de desarrollo o implantación de un proyecto contratado, el equipo de consultoría determina el alcance del mismo. En el documento de alcance que se entrega al cliente se desglosan las diferentes hitos y en especial explícitamente expresada la fecha de entrega o finalización de dicho proyecto o ampliación de ámbito.

Quonext realizará la entrega de sus proyectos y ampliaciones de ámbito cumpliendo con la fecha de entrega indicada en el correspondiente documento de alcance como mínimo en el 90% de ellos con una desviación sobre la fecha global prevista inferior al 10% de la duración total del mismo, contando esta cifra en horas laborales sobre la fecha prevista de última entrega.

Quonext realizará la entrega de sus proyectos y ampliaciones de ámbito cumpliendo con una desviación inferior al 10% del alcance económico indicado al cliente siempre que dicha desviación no sea imputable al cliente o terceros de su ámbito. En estos casos, antes de proceder a la ejecución de las tareas, se generará una nueva ampliación de ámbito sustitutiva o complementaria a la originaria y en la cual será identificado el alcance económico de la desviación y las fechas de entrega, siendo preciso para la ejecución de la misma la previa aceptación por parte del cliente.

Versión:	1	Fecha Aprobación:	05/04/2013	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	1	Página:	1/2	Nombre Docs:	G. Nivel de Servicio - SLA Acuerdos de Nivel de Servicio

Tiempo de respuesta para el servicio de soporte

Ámbito

Los servicios vinculados al soporte de atención a aquellos clientes que poseen contratos de servicio y mantenimiento de aplicaciones y entornos TIC.

Niveles de Servicio

La canalización y atención de las consultas e incidencias de aquellos clientes que poseen contrato de servicios de soporte con nuestra empresa se realiza básicamente a través de nuestra extranet prevista para la canalización, seguimiento, cierre y gestión estadística de todas sus consultas e incidencias. En ella, se lleva a cabo el registro de las mismas, el sistema entrega instantáneamente un ticket identificativo de la consulta en el cual se informa de la fecha, hora y minuto que se ha realizado la misma. Quonext atiende dicha consulta conforme a los diferentes contratos en un periodo de tiempo inferior a las horas laborales estipuladas en cada uno de ellos y empezando a contar el tiempo a partir de la fecha y hora indicada en el ticket. Estos tiempos son conforme al servicio contratado los siguientes:

Ámbito	Contrato	Tiempo atención máximo
Dynamics AX	Silver	4 horas laborales
	Gold	2 horas laborales
	Bolsa horas	4 horas laborales
SITIC	eSAT	4 horas laborales

Para aquellos productos con posibilidad de contratación por bolsa de horas es preciso que el cliente cuente siempre con saldo de horas por consumir, cada canalización al servicio de soporte representa el consumo mínimo de 1 hora.

El horario de disponibilidad del servicio de soporte es para la atención personalizada de lunes a viernes de 8.30 a 13.30 y de 15 a 18 horas. El servicio de registro de consultas al departamento y seguimiento de las mismas se realiza a través de la extranet diseñada para tal fin la cual ofrece disponibilidad de acceso 24x7, con un tiempo de actividad superior al 90%.

Versión:	1	Fecha Aprobación:	05/04/2013	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	1	Página:	2/2	Nombre Docs:	G. Nivel de Servicio - SLA Acuerdos de Nivel de Servicio