

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 Factoría de Software (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 los 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:	12/7/2016	Responsable:	Oficina Técnica
Revisión:	1	Página:	1/1	Nombre doc.:	Quonext - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)