

## Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), soporte IT

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 este 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 soporte 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.

### Desarrollo e implantación

#### Ámbito

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

#### 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 nuestro buzón de incidencias [sopORTEIT@quonext.com](mailto:sopORTEIT@quonext.com) o 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:

- Respuesta Urgente: 1 hora (facturación mínima 1 hora)
- Respuesta Normal: 3 horas

<b>Versión:</b>	1	<b>Fecha aprobación:</b>	18/7/2017	<b>Responsable:</b>	Oficina Técnica
<b>Revisión:</b>	0	<b>Página:</b>	1/2	<b>Nombre doc.:</b>	Quonext - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Soporte IT

El soporte se realiza mediante la contratación por bolsa de horas y es preciso que el cliente cuente siempre con saldo de horas por consumir; cada canalización al servicio de soporte representa el consumo mínimo de 30 minutos, y posterior en tramos de 15 minutos.

El horario de disponibilidad del servicio de soporte es para la atención personalizada de lunes a jueves de 8.30 a 13.30 y de 15 a 18 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas. Del 15 de julio al 31 de agosto es de lunes a viernes de 8.30 a 15. 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.

<b>Versión:</b>	1	<b>Fecha aprobación:</b>	18/7/2017	<b>Responsable:</b>	Oficina Técnica
<b>Revisión:</b>	0	<b>Página:</b>	2/2	<b>Nombre doc.:</b>	Quonext - Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) Soporte IT