

# **PROTOCOLO SLA**

## **ACUERDO DE SOPORTE MENSUAL**



GRUPO **ROJOSOFT**®

✉ [info@rojosoft.com](mailto:info@rojosoft.com)

🌐 [www.rojosoft.com](http://www.rojosoft.com)



## MIEMBROS DE:

### S.L.A – SERVICIO DE SOPORTE MENSUAL ESTÁNDAR

Un **acuerdo de nivel de servicio** o **Service Level Agreement**, también conocido por las siglas **ANS** o **SLA**, es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el ANS establece la relación entre ambas partes: proveedor y cliente. Un ANS identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación con la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa

Este acuerdo de servicio (“ANS” o “SLA”) sirve como anexo o elemento integrante de la licencia de usuario final de Sistema Simplificación de Gestión (En adelante S.S.G), entre el CLIENTE y ROJOSOFT SRL (En adelante el “PROVEEDOR” y se hace efectivo a partir de la fecha de aceptación.

Este soporte o servicio post venta no forma parte de la APLICACIÓN, sino que debe entenderse como un servicio anexo a la misma y que antes de ser presupuestado, los términos y alcances del mismo deberán ser consensuado previamente entre las partes, ya que el alcance del mismo será delimitado de acuerdo a las necesidades puntuales de cada CLIENTE, en cada caso en particular, pudiendo incluir o no todo el alcance delimitado en el presente.

## GENERAL

En este (“ANS” o “SLA”) se establecen los términos y condiciones bajo las cuales el PROVEEDOR se compromete a brindar soporte a las licencias de S.S.G otorgados al licenciatarario en virtud del acuerdo.

## DEFINICIONES

**Versión de sistema:** Es la actualización de la aplicación que actualmente tiene el CLIENTE en funcionamiento con nuevas modificaciones y/o adaptaciones funcionales o técnicas, estas últimas de acuerdo a lo considerado como mejora técnica o de aplicación a la mejora continua de la calidad aplicada al desarrollo de la aplicación de software por consideración única y exclusiva a criterio del PROVEEDOR.

**Plug In:** Es la actualización de la aplicación que actualmente tiene el CLIENTE en funcionamiento con nuevas modificaciones y/o adaptaciones SOLO funcionales, estas siempre por requerimiento del CLIENTE, el PROVEEDOR en estos casos definirá la viabilidad o no de la funcionalidad solicitada por el CLIENTE dando lugar o no al requerimiento.

**Ticket o requerimiento:** En la ingeniería de sistemas, un requisito o requerimiento (del inglés requirement: ‘requisito’) es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio. Se usa en un sentido formal en la ingeniería de sistemas o la ingeniería de software.

**Incidente crítico:** Con este tipo de requerimiento solo se registran bugs, a saber la definición de la determinación del bug requiere de un análisis posterior de la detección del mismo que es definir si el bug es crítico para que ingrese dentro de esta categoría, el bug crítico es todo aquel bug que hace que el usuario no pueda registrar una determinada operación y la aplicación deje de funcionar o arroje resultados no esperados. Este tipo de bugs debe ser solucionado en la versión en curso o parche de última versión y no puede estar por más de 48 horas sin ser implementado en el cliente desde que cierra la versión que lo soluciona.

**Incidente no Crítico:** Con este tipo de requerimiento solo se registran bugs que no son catalogados como críticos, ejemplo error de informes, configuración de pantallas, o sea todo tipo de bugs que no

haga que la aplicación deje de funcionar o arroje resultados no esperados. Este tipo de bugs debe ser solucionado en la versión en curso y no puede estar por más de 96 horas sin ser implementado en el cliente desde que cierra la versión que lo soluciona.

**Incidente de usuario:** En el caso de que se identifique un bug, pero este sea producto de que el usuario hizo mal uso de la aplicación o se equivocó en algo y requiere de nuestra intervención para solucionarlo se tiene que clasificar de esta forma.

**Incidente Interno:** En el caso de que detecten bugs dentro del proceso de fabricación de la aplicación, o sea bugs que se detectan antes de que el producto llegue al cliente, se tienen que registrar con este código

**Incidente de implementación:** Este tipo de requerimiento se utiliza para registrar todos los eventos relacionados con bugs que no fueron generados por la aplicación de software, sino que fueron generados por el proceso de implementación y necesitan ser tratados como un incidente

## ESQUEMA DEL SOPORTE

El PROVEEDOR ofrece al CLIENTE, un esquema de soporte de la siguiente manera

El esquema de soporte incluye el apoyo del personal del PROVEEDOR, delimitado por tiempos de respuestas especificados anteriormente

El SOPORTE del proveedor se encontrará disponible de lunes a viernes de 8:00 AM a 7:00 PM (UTC / GTM – 3), lo que significa 11 horas de soporte diario que serán consideradas para los tiempos de respuesta de los incidentes, los sábados de 8:00 AM a 12:00 AM (UTC / GTM -3) lo que significa 4 horas de soporte diario, los que NO serán considerados para los tiempos de respuesta de los incidentes.

El PROVEEDOR hará los esfuerzos técnicos razonables para que el tiempo de respuesta se encuadre en (48) cuarenta y ocho horas para (incidentes críticos), (96) noventa y seis horas para (Incidentes no críticos), a partir del momento que el PROVEEDOR ha receptado y confirmado la recepción e indicando el número de ticket, y siempre y cuando el PROVEEDOR haya receptado la solicitud dentro del horario estipulado para soporte de 8:00 AM a 7:00 PM (UTC / GTM – 3), de no ser así, dicha solicitud se

considerará como si hubiera sido recibida por el PROVEEDOR a las 8:00 AM del siguiente día hábil laborable, EL CLIENTE proveerá al PROVEEDOR toda la información necesaria para la resolución del ticket indicado, y de no ser así, dicha solicitud se considerará como no reportada por el CLIENTE o no recibida por el PROVEEDOR, cuando el CLIENTE envíe la información solicitada faltante (Ejemplo: caso de uso específico en el que la aplicación arroja o reporta el incidente, Numero de registro dentro de la aplicación que reporta el incidente, otros).

En el caso de que el PROVEEDOR no tenga acceso al servidor del cliente, mientras este no se encuentre habilitado o el servidor no tenga Internet u otros casos que apliquen no especificados dentro del anterior detalle, estos tiempos serán descontados de los tiempos de respuesta en los cuales incurra en mora el PROVEEDOR.

En algunos casos pueden existir incidentes que demoren más tiempo en poder satisfacer la respuesta al CLIENTE, o bien porque sean incidentes específicos que deberán ser sometidos a un análisis minuciosos para poder resolverse o análisis de impacto a la aplicación en su funcionamiento total o global, en estos casos el PROVEEDOR hará los esfuerzos técnicos razonables para poner operativa la aplicación mediante una solución de contingencia y especificará y brindará detalles al CLIENTE de la fecha de entrega de la solución especificando y dando análisis de causa y solución final.

El soporte incluye “Consultas de usuarios” en forma ilimitada.

El esquema de soporte incluye actualizaciones permanentes de nuevas versiones de la aplicación de software en este caso S.S.G, con su correspondiente manual técnico del contenido de cada una de ellas, el manual NO es un manual FUNCIONAL no MANUAL DE USUARIO, es un MANUAL de contenido TECNICOS con mínimos contenidos FUNCIONALES, se entrega al usuario para que tome contacto con las nuevas funcionalidades que proporciona la nueva versión a los efectos de que si alguna de ellas aplica a la operatoria de su empresa, la misma sea solicitada, mientras las nuevas FUNCIONALIDADES no sean solicitadas las mismas no serán aplicadas.

Para solicitar el esquema de soporte, el CLIENTE tendrá que asegurarse de contar con al menos una (1) persona técnica en su organización. Tras la firma del Acuerdo y como condición para ello, el CLIENTE estará obligado de comunicar al PROVEEDOR por escrito, a más tardar tres (3) días hábiles siguientes a la fecha efectiva de la firma, el nombre completo y datos del contacto (posición, teléfono y dirección de correo electrónico) de este personal técnico.

El soporte del PROVEEDOR no será proporcionado a cualquiera de los acontecimientos enunciados más abajo:

- ✓ Problemas causados por el uso de la SOLUCION en no conformidad con las disposiciones de la licencia según se establece en el Acuerdo.
- ✓ Problemas causados por el uso o configuración de la SOLUCION en no conformidad con la documentación.
- ✓ Problemas causados debido al uso o configuración de otros productos o el software de base.
- ✓ Cuando la aplicación sea utilizada y/o accedida, ya sea a nivel de base de datos o de alguna de sus funcionalidades por otras aplicaciones no desarrolladas y/o aprobada por el PROVEEDOR.

El CLIENTE reconoce que a fin de que el PROVEEDOR pueda prestar apoyo y/o servicios de soporte, en algunos casos (y a discreción del PROVEEDOR) el CLIENTE y a su exclusivo costo estará obligado a proporcionar al PROVEEDOR los siguientes ítems: (a) acceso seguro a Internet, (b) el pleno acceso a la SOLUCION, instalación de la SOLUCION (información de acceso e instrucciones para la conexión deberán ser suministrados para todas las aplicaciones), todos los datos de la SOLUCION, el acceso a dichos datos podrá ser utilizado por el PROVEEDOR sólo para fines de apoyo técnico como se establece en este documento. El CLIENTE deberá cumplir plenamente con las solicitudes de información razonables, personal y tiempo necesario para prestar apoyo técnico

#### **SOPORTE CUBIERTO:**

El PROVEEDOR proporcionará los servicios de soporte según se indica en este documento, solo al siguiente esquema de versiones:

3 últimas versiones a la última publicada por el PROVEEDOR como última versión:

Ejemplo la última versión disponible es la 3.61.0.1000 el soporte aplica para CLIENTES con versión 3.59.0.1000, CLIENTE con versión 3.58.0.1000 NO APLICA SOPORTE. Si Consultas de uso.

---



## **CONDICIONES DE SOPORTE PARA LA CORRECCIÓN DE INCIDENTES**

Con el fin de que el PROVEEDOR brinde apoyo a los problemas que el CLIENTE encuentre utilizando la SOLUCION, incluyendo soporte para la corrección de errores, se requiere que el CLIENTE proporcione eventualmente al PROVEEDOR:

1. La o las bases de datos necesarias para reproducir la falla en un entorno estándar de la SOLUCION.
2. El CLIENTE tiene que proveer una conexión a internet por IP Pública.
3. EL CLIENTE debe brindar libre acceso por medio del uso de cliente de escritorio remoto.

## VIAS DE SOPORTE

El CLIENTE puede establecer contacto con el PROVEEDOR utilizando cualquiera de los siguientes medios

-  Sistema de ticket que reside dentro de la aplicación S.S.G.-
-  Teléfono:
  - +54 9 - 351 - 5704465
  - +54 9 - 351- 5693108
  - +54 9 - 351- 5693109

## VIGENCIA

Este (“ANS” o “SLA”) se hallará en plena vigencia y efecto hasta que sea reemplazado por una notificación escrita enviada al CLIENTE con treinta (30) días de antelación. Cada esquema de suscripción tendrá efecto mientras las PARTES no renegocien los efectos y valores suscriptos de los mismos.



## Anexo A “Acuerdo Soporte”

11x5 \* (Lunes a viernes) Soporte con tiempos de respuesta basados en un monto de abono mensual que incluye:

<b>Acuerdo de soporte</b>	
Disponibilidad *	11x5
Tiempo Entrega Incidentes Críticos al cerrar versión que lo soluciona.	48 hs
Tiempo Entrega Incidentes No Críticos al cerrar versión que lo soluciona.	96 hs
Nuevas versiones	Si
Adaptaciones funcionales impositivas y legales	No
<b>Nuevos requerimientos y/o funcionalidades</b>	<b>No</b>
Nuevos informes post lanzamiento en producción de la aplicación.	No
Versiones de sistema a las que aplica el soporte	Ultimas 3 versiones
Cantidad de Consultas	Ilimitado
Clientes en el extranjero, servicio los días que son feriados en Argentina	Si

Disponibilidad de 08:00am a 07:00pm (UTC/GMT-3) de lunes a viernes excepto feriados internacionales. Lo que significa once (11) horas de soporte diario que serán considerados para los tiempos de respuesta de los incidentes.

### Exclusiones:

- Atención de Incidencias sobre el Hardware como así también los servicios de Red y Comunicaciones de Cliente.
- Provisión de un esquema de contingencia para reemplazar la arquitectura de producción en el caso que esta falle al nivel de hardware o al nivel de software de base (sistema operativo y/o productos) al punto de hacerse irrecuperable.
- Soporte sobre esquemas de contingencias realizados por el cliente o por terceros.

- Asesoramiento del tipo legal y/o impositivo. Salvo que este hubiese sido contratado por separado y bajo otros términos, no contemplados en el presente.
- Asesoramiento de mejoras de procesos internos o reformulación del modus operandi del usuario en su trabajo día a día, definido, analizado y contemplado este por el CLIENTE. Salvo que este hubiese sido contratado por separado y bajo otros términos, no contemplados en el presente.
- Soporte sobre instalación de productos que no sean S.S.G, a saber a modo de ejemplo: ¿Cómo se instala un antivirus?, como se instala un Office o todo lo que no tenga que ver con S.S.G ‘Sistema Simplificación de Gestión’ propiamente dicho.
- El PROVEEDOR no es responsable del backup de la base de datos del CLIENTE, el CLIENTE es quien tiene que contemplar, desarrollar e implementar una política de backup acorde a su estructura de trabajo. Y contemplar todos los pormenores con referencia a este tipo de inconvenientes. Salvo que este hubiese sido contratado por separado y bajo otros términos, no contemplados en el presente.