|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO S** | **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)** |

1. **INTRODUCCION**

El SLA, establece los parámetros de calidad que EL PROVEEDOR se compromete a cumplir y las penalizaciones y/o compensaciones asociadas para los casos en que no se cumplan los niveles de servicio acordados.

1. **OBJETIVO**

Garantizar los tiempos de respuesta del PROVEEDOR ante problemas y/o fallas (clasificados en el punto 5), presentados en su Plataforma que ofrece el servicio.

1. **ALCANCE**
2. El proveedor será responsable de la atención, seguimiento, tiempos de respuesta y solución de fallas presentadas en la plataforma.
3. **NIVELES DE SOPORTE**

***ENTEL S.A.***

Debido a que Entel S.A. no tiene acción sobre la Plataforma, no interviene en el soporte de la misma.

***PROVEEDOR***

En función a la tipología, el PROVEEDOR procederá a la atención y reporte de la solución del problema en los tiempos establecidos.

Durante el periodo de duración de este Contrato, el PROVEEDOR debe comprometerse a mantener un equipo, que brindará Soporte a los Sistemas, que incluye:

1. Personal con la experiencia y la capacidad necesaria para brindar soporte a Entel.
2. Acceso adecuado a sus sistemas, a fin de proporcionar al sistema soporte profesional.
3. Mantener una versión actualizada del software.
4. Conocimiento del tipo de Hardware, Docware, Software y documentación o partes que estén autorizadas para uso de Entel.
5. Personal autorizado de contacto para Entel.
6. **DEFINICION DE NIVEL DE PRIORIDADES**
   1. **Emergencia**

La Emergencia denota la existencia de un problema muy serio (caída del sistema/problemas técnicos severos) exigiendo una acción inmediata, independientemente de la fecha u hora. Este tipo de prioridad requiere aislar la falla para determinar la raíz del problema. Estos problemas suelen causar efectos mayores en el servicio, tráfico, tarifación o funciones de mantenimiento y operación.

* 1. **Nivel de Prioridad A (Nivel A)**

Cuando hay un problema grave en el Sistema que está causando su alteración o interrupción, como también una degradación en el desempeño del Sistema, disminución en el servicio o pérdida de capacidad con relación al Sistema.

Si este problema también afecta la operación y mantenimiento por intermedio de los sistemas de gestión, que puede derivar en quejas de Entel o en el incremento significativo de trabajo para el Personal de Mantenimiento de Entel.

* 1. **Nivel de Prioridad B (Nivel B)**

Implica un problema grande en el Sistema el cual afecta en menor grado al servicio, pero requiere una especial atención debido a que puede ser un problema potencial. Este Nivel de Prioridad puede impactar el funcionamiento del Sistema para operar normalmente.

* 1. **Nivel de Prioridad C (Nivel C)**

Se refiere a un problema menor en el Sistema que no está afectando seriamente la operación, el servicio y el mantenimiento del mismo. Sin embargo, puede resultar en un error menor en el Sistema, o en un error menor de la documentación, o en las medidas de estadística que no afecta la Operación y Mantenimiento del Sistema

* 1. **Acuerdo del Nivel de Prioridad**

La clasificación del problema enviado por Entel, debe prevalecer, sin importar si el problema es una Emergencia o un Nivel de Prioridad A, B o C. A menos que el PROVEEDOR diga lo contrario. En caso de presentarse una discrepancia, se definirá conjuntamente la prioridad, la cual tendrá vigencia desde la fecha de apertura del problema.

1. **SERVICIO DE SOPORTE EMERGENCIA**
   1. **Especificación del Servicio**

El PROVEEDOR, de acuerdo a los Nodos de los Sistemas sujetos a los Sistemas de Soporte bajo este contrato proveerá Soporte de Emergencia 24 horas, 7 días a la semana durante todo el año. El propósito de este Servicio de Emergencia está restringido a las acciones para identificar la causa del problema de Emergencia y volver a poner en funcionamiento y en Servicio Comercial los Sistemas tan pronto como sea posible, así también incluye el trabajo y soporte remoto cuando sea requerido. El problema o la alteración que causa la situación de emergencia no es necesariamente subsanada bajo el Servicio de Soporte de Emergencia.

*Tiempos de Respuesta*

Dentro de un máximo de 15 minutos calculados desde el momento en que Entel hizo la llamada a los números telefónicos proporcionados para emergencia, el PROVEEDOR regresará la llamada a Entel para recibir toda la información relacionada con el problema o interrupción. El PROVEEDOR encontrará una solución temporal para que vuelva a poner en operación el sistema tan pronto como sea posible para restablecer y poner en Servicio Comercial al sistema.

* 1. **Soporte de Emergencia en Sitio**

Si el problema es de tal naturaleza que no puede ser solucionado remotamente, el PROVEEDOR proporcionará Soporte en Sitio. Un personal calificado del PROVEEDOR se trasladará al sitio que lo requiera.

El PROVEEDOR elaborará un reporte detallado de la causa del problema, análisis realizado y procedimientos seguidos para solucionar el mismo y evitar que ocurra nuevamente.

El PROVEEDOR está en la obligación de asistir en sitio cuando las fallas sean provocadas por malas intervenciones del personal del PROVEEDOR y se haya agravado el problema.

*Tiempos de Respuesta*

Cuando el servicio de Soporte de Emergencia en Sitio sea solicitado por Entel, los tiempos de respuesta son:

* 1. Nodos en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz en una hora
  2. Cualquier otro Nodo del Sistema en Bolivia en el menor tiempo posible, que se suman al tiempo de transporte (vuelo, taxi, etc.) y tiempo de espera en el aeropuerto.

Los tiempos antes citados deben ser considerados como Tiempos de Respuesta acordados. Los Tiempos de Respuesta son calculados desde el momento en que Entel, solicita Soporte de Emergencia en el lugar al PROVEEDOR y estos tiempos estarán sujetos a itinerarios de vuelos vigentes (el primer vuelo disponible).

1. **SERVICIO DE ATENCION A LOS REQUERIMIENTOS DE ENTEL**
   1. **Especificación del Servicio**

Entel notificará al PROVEEDOR de un problema de acuerdo al Nivel de Prioridad A, B o C, relacionado al sistema, a través de una llamada al Soporte Local del PROVEEDOR. Un Requerimiento de Servicio al Cliente (CSR) será abierto y el PROVEEDOR responderá con información apropiada acerca del problema reportado.

*Tiempo de Respuesta*

Mediante el Servicio de Atención a los Requerimientos de Entel, el PROVEEDOR presentará sin demora soluciones profesionales y convincentes para eliminar los diferentes Niveles de Prioridades A, B y C, de problemas en el Sistema y para poner a funcionar el Sistema en condiciones normales.

**Nivel de Prioridad A:** 5 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

**Nivel de Prioridad B:** 15 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de la recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

**Nivel de Prioridad C:** 25 días hábiles desde la recepción de la información requerida de Entel y de la confirmación de la recepción por parte del PROVEEDOR: Dicha información no será demorada ni retenida por ningún motivo.

**Nota:** Los días se refieren a días calendario.

Para estos Niveles de Prioridades donde el PROVEEDOR no puede proporcionar a ENTEL S. A. con una solución dentro del tiempo especificado anteriormente, el PROVEEDOR otorgará a ENTEL S. A. la siguiente información a los 2 (dos) días de excedido el tiempo de respuesta en días laborales:

1. Por qué el PROVEEDOR no ha sido capaz de proporcionar a ENTEL S. A. la o las soluciones.
2. Descripción técnica detallada del problema.
3. Información detallada de la propuesta de solución al problema presentado.
4. Un cronograma.

No serán incluidos en la reducción de tarifas los Requerimientos de Servicio a Entel (CSR) que son considerados en el Nivel C, que claramente no tengan solución hasta futuras entregas de software.

Todo Requerimiento de Servicio a Entel será cerrado después de 3 días de observación cuando la solución ha sido implementada en el primer Nodo del Sistema.

1. **RESUMEN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**

La siguiente tabla se especifica los Tiempos de Respuesta, para los distintos Servicios:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de Servicio** | **Lugar** | **Tiempo de Respuesta** | **Solución Parcial** | **Solución Total** | **Comentario** |
| Servicio de Soporte de Emergencia |  | 15min | 3 horas | 24 horas |  |
| Servicio de Soporte de Emergencia en sitio | Cochabamba, La Paz y Santa Cruz | 1 hora |  |  |  |
| Servicio de Soporte de Emergencia en sitio | Otras ciudades | 1 hora + T  1 hora + T |  |  | T = Tipo de Transporte (Vuelo, taxi, etc.), y el tiempo de espera en el Aeropuerto |
| Servicio de Atención a los requerimientos de ENTEL S. A. | 1. **A** | 100% | 3 días calendario | 5 días hábiles |  |
| 1. **B** | 100% | 10 días hábiles | 15 días hábiles |  |
| 1. **C** | 100% | 15 días hábiles | 25 días hábiles |  |

1. **ESCALAMIENTO DE COMUNICACIÓN**

El escalamiento, está destinado a notificar a los responsables del PROVEEDOR, cuando no se estén cumpliendo los compromisos y tiempos de respuesta estipulados.

1. **ELABORACIÓN DE REPORTES**

El PROVEEDOR elaborara reportes mensuales de todas las actividades realizadas (trouble shooting) para solucionar los diferentes problemas presentados (Críticos, Mayores y Menores).

1. **REUNIONES DE EVALUACIÓN**

Realización de reuniones mensuales para revisión y evaluación de problemas suscitados.

1. **PENALIDADES Y/O COMPENSACIONES**

El no cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por el PROVEEDOR y de acuerdo al grado de reincidencia, será sujeto al SLA propuesto por ENTEL S.A. y acordado entre partes.