

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio entre el proveedor del servicio de monitoreo satelital xxxxxx y la empresa YPFB TRANSPORTE S.A., especifican las características del servicio y los niveles aceptables de calidad del mismo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Tiene un (1) ámbito de aplicación:

Nro.	Ámbito	Responsable
1	Soporte de la plataforma web de monitoreo satelital de vehículos para YPFB TRANSPORTE S.A.	

*Incluir el nombre del proveedor

OBJETIVO

Establecer los términos y condiciones para la prestación del soporte de la plataforma web de monitoreo satelital.

PARTES INTERESADAS

- Gerencia General (GG)
- Dirección de GSSMyRSE.
- Dirección de Tecnología de la Información (DTI)
- Trabajadores de la empresa que cuenten con la autorización para la conducción de vehículos de propiedad de la empresa

ALCANCE

El alcance está limitado a los servicios descritos en el punto ámbito de aplicación y la disponibilidad del servicio y soporte técnico referente a la plataforma web de monitoreo satelital de vehículos desarrollada por la empresa xxxxx., también contempla la corrección de errores de la mencionada plataforma.

DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

La empresa proveedora del servicio, garantiza la siguiente infraestructura tecnológica de alta disponibilidad para proporcionar el servicio:

- Hosting para la plataforma de monitoreo satelital.
- Servidor de aplicaciones web.
- Servidor de base de datos.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

- Equipamiento y soluciones de seguridad para prevenir ataques informáticos a la plataforma web de monitoreo satelital.

Sophorte a la plataforma de monitoreo

- **Creación de usuarios**, se atenderán solicitudes de creación de usuarios nuevos, para uso de la plataforma de monitoreo.
- **Baja de usuarios**, se atenderán solicitudes de baja de usuarios. Se darán de baja usuarios que ya no forman parte del proceso de monitoreo satelital de vehículos o que ya no sean parte de YPFB TRANSPORTE S.A. a requerimiento.
- **Corrección de Errores**, se corregirán errores específicos que reporten los usuarios de la plataforma de monitoreo, realizando el mantenimiento correspondiente.
- **Gestión del cambio**, el proveedor comunicará a YPFB TRANSPORTE S.A. cuando por motivo de escalar en el espacio de almacenamiento y/o procesamiento se tome la decisión de utilizar un nuevo servidor, y por este hecho afecte a la disponibilidad de la plataforma de monitoreo.

Así mismo, si se realizaran actualizaciones en funcionalidades de la plataforma de monitoreo web, la empresa proveedora del servicio deberá comunicar a YPFB TRANSPORTE S.A. con anticipación de 48 horas antes de su ejecución.

Los intervalos de soporte se realizarán según el siguiente detalle:

Tarea	Frecuencia	Horario acordado
<ul style="list-style-type: none"> ● Creación de usuarios 	Mensualmente, no son muchas las solicitudes.	07:00 - 20:00
<ul style="list-style-type: none"> ● Baja de usuarios 	Mensualmente, no son muchas las solicitudes.	07:00 - 20:00
<ul style="list-style-type: none"> ● Corrección de errores 	A solicitud, para solución de un error que requiere desarrollo (proveedor, o escalar a un soporte del proveedor)	07:00 - 20:00
<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión del cambio 	Cada nueva funcionalidad a implementar o corrección de las ya existentes.	07:00 - 20:00

Nota. Los casos críticos se atenderán de forma inmediata

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO

La disponibilidad de acuerdo al siguiente detalle:

- La plataforma de monitoreo web estará disponible 24/7 y 365 días del año, con disponibilidad mayor o igual al 99,5%, considerando la clasificación de los activos de información en YPFB TRANSPORTE S.A.

NIVELES DE SOPORTE

Soporte nivel I – A cargo de la empresa proveedora

Nivel de criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo Máximo de atención
Alta	Cuando tiene un alto impacto en la continuidad del negocio.	Hasta 30 minutos después de enviada la notificación de soporte.	Se debe dar solución en una (1) hora
Media	Cuando tiene un impacto medio en la continuidad del negocio	Hasta 2 horas después de enviada la notificación de soporte	Se debe dar solución entre 2 y 4 horas
Baja	Cuando tiene un impacto bajo en la continuidad del negocio.	Hasta 4 horas después de enviada la notificación de soporte	Se debe dar solución entre 4 y 8 horas.

Soporte Nivel II – Desarrollo a cargo de la Empresa Proveedora

Nivel de criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo Máximo de atención
Alta	Cuando tiene un alto impacto en la continuidad del negocio. Fallo en funcionalidad crítica en la plataforma web de monitoreo (backend y frontend).	Hasta 30 minutos después de enviar la notificación de soporte nivel II	Se debe dar solución entre 2 y 4 horas

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

Media	Cuando tiene un impacto medio para el negocio. Fallo en funcionalidad del backend.	Hasta 4 horas después de enviar la notificación de soporte nivel II	Se debe dar solución entre 4 y 8 horas.
Baja	Cuando tiene un impacto bajo en la continuidad del negocio. Fallo en la funcionalidad del frontend.	Hasta 8 horas después de enviar la notificación de soporte nivel II	Se debe dar atención en 1 día (24 horas).

Soporte Nivel III – Desarrollo, la empresa Proveedora para la solución contacta a un tercero

Nivel de criticidad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo Máximo de atención
Alta	Cuando tiene un alto impacto en la continuidad del Negocio. Fallo en funcionalidad crítica en la plataforma web backend y frontend	Hasta las 24 horas después de enviar la solicitud de corrección de errores.	Hasta 2 días después de recibir el requerimiento.
Media	Cuando tiene un impacto medio para el Negocio. Fallo en funcionalidad del backend.	Hasta las 48 horas después de enviar la solicitud de corrección de errores.	Hasta 3 días después de recibir el requerimiento.
Baja	Cuando tiene un impacto bajo en la continuidad del negocio. Fallo en la	Hasta las 72 horas después de enviar la solicitud de corrección de errores.	Hasta 5 días después de recibir el requerimiento.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

	funcionalidad del frontend.		
--	--------------------------------	--	--

RESPONSABILIDADES DE LOS ENCARGADOS DE CADA NIVEL DE SOPORTE

- Comunicar con anticipación de 48 horas la necesidad de suspender la plataforma de monitoreo por mantenimiento, cuando sea el caso.
- Cumplir con los canales de comunicación.
- Respetar los tiempos establecidos de soporte.

HORARIOS DE ATENCIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO DE VEHICULOS

Contacto 1: pasado los 30 minutos de no atención

Vía teléfono de emergencia

Nombre Completo:

Cargo:

Teléfono:

E-mail:

Contacto 2: pasado 4 horas de no atención

Vía teléfono de emergencia

Nombre Completo:

Cargo:

Teléfono:

E-mail:

Contacto 3: pasado 8 horas de no atención

Vía solicitud de ticket:

Vía teléfono

Nombre Completo:

Cargo:

Teléfono:

E-mail:

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA SOPORTE DE LA PLATAFORMA WEB DE MONITOREO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR
---	--

DURACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La duración del presente SLA, tendrá una vigencia de 24 meses, conforme el contrato de servicio, estará sujeto a cambios de ser muy necesario o hasta que se firme un nuevo SLA.

EXCLUSIONES

Todo lo que no se contempla:

- Migración a una nueva plataforma de monitoreo.