

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) ICS

Componente de Infraestructura

1. Servicios incluidos en la INSTALACION BASICA de ICS

- 1.1. Diseño y especificación de la solución ICS de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 1.2. Instalación de la máquina virtual o física, del S.O. requerido y todos los componentes de hardware y software de base necesarios para la normal operación de las aplicaciones, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 1.3. Configuración del backup on-site en frío, scheduling básico (una sola política), con herramientas de software disponibles en la plataforma (tar/windows backup).
- 1.4. Adecuación básica de SO y almacenamiento a los requerimientos de las aplicaciones de acuerdo a las especificaciones del cliente.
- 1.5. Provisión de una herramienta de supervisión básica, basada en la Web, utilizable por el cliente para supervisar los parámetros esenciales de funcionamiento de la plataforma.
- 1.6. Creación y respaldo de la imagen de la máquina virtual a proveer una vez instalada y preparada, antes de la cesión del control al cliente.

2. Servicios incluidos en el SOPORTE BASICO de ICS

- 2.1. Diagnóstico y solución de problemas de hardware 7 x 24 con atención antes de las dos horas de reportado el incidente.
- 2.2. Diagnóstico y solución de problemas de plataforma, incluyendo S.O. y conectividad 7 x 24 con atención antes de las dos horas de reportado el incidente.
- 2.3. Provisión del entorno de contingencia y puesta en producción ante caída o falla del entorno de producción, utilizando la imagen descrita en 1.6.
- 2.4. Soporte tecnológico de plataforma ICS telefónico/mail 9 x 5.

3. Servicios adicionales disponibles por contrato EXTENDIDO

- 3.1. Soporte técnico de base de datos¹

¹ Oracle, MySQL

- 3.2. En los casos que el cliente requiera soluciones específicas de backup de datos y aplicaciones, como por ejemplo backup *off-site*, duplicados, con *scheduling* especial o sobre medios no tradicionales, se diseñará e implementará una solución acorde a los requerimientos. Esto puede incluir software de backup, dispositivos y políticas.
- 3.3. En los casos que el cliente requiera soluciones específicas de backup de la plataforma orientados a la recuperación ante desastres se diseñará e implementará una solución acorde a los requerimientos. Esto puede incluir software de backup, dispositivos y políticas.
- 3.4. En el caso de implementación de aplicaciones corporativas (SAP, JD Edwards/Oracle, etc.) o de migraciones de envergadura ofrecemos el servicio de preparación para las aplicaciones, que garantiza el correcto dimensionamiento, la implementación sin retrasos y la operación correcta en el nivel de servicio requerido. En ambos casos incluye el diseño del proyecto, las pruebas de concepto y el plan de tareas, y el seguimiento y control de la ejecución.
- 3.5. *Performance tuning*: diagnóstico y evaluación de calidad de servicio de aplicaciones, ajustando los parámetros operativos de la plataforma para obtener una correcta Administración de Nivel de Servicio.
- 3.6. Crecimiento y planificación de la demanda: análisis de la situación actual de carga y diseño del crecimiento requerido para mantener los objetivos de nivel de servicios del cliente.
- 3.7. Tablero de control de TI: Soluciones de administración de servicios alineadas con ITIL.