ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) BOLSA DE HORAS 8X5

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1.1 Introducción 2
1.2 Duración y Alcance del SLA 2
1.2.1 Duración del Contrato: 2
1.2.2 Horas Contratadas: 2
1.2.3 Alcance del Servicio: 2
1.2.4 Límites del soporte: 2
1.2.5 Vigencia del Servicio: 2
1.3 Tiempos de Respuesta: 3
1.4 Proceso de Solicitud de Soporte 3
1.5 Seguimiento y Reportes 4
1.6 Obligaciones del Cliente 4
1.7 Límites de Responsabilidad 4
1.8 Modificaciones del SLA 4
1.9 Aceptación de las Condiciones 4

Copyright ©XXXX year Infinigate Group. All rights reserved.
The contents of this document are confidential and proprietary to Infinigate Group Inc. and its subsidiaries.
Unauthorised use, disclosure or reproduction is strictly prohibited.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) - Bolsa de Horas 8x5

1.1 Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) define los términos, condiciones y expectativas del soporte técnico bajo el modelo de bolsa de horas 8x5 entre **[Nombre del Cliente]** & **Infinigate Iberia**. El soporte está diseñado para cubrir incidencias técnicas relacionadas con el producto **[Nombre del Producto],** asegurando tiempos de respuesta claros y asistencia eficiente.

1.2 Duración y Alcance del SLA

1.2.1 Duración del Contrato:

- Duración del contrato: **1 año**.

1.2.2 Horas Contratadas:

- Bolsa de horas contratadas: **[Número de horas]**.
- Bolsa mínima permitida: **4 horas**.

1.2.3 Alcance del Servicio:

Este SLA aplica exclusivamente a incidencias relacionadas con **[Nombre del Producto]**.

El soporte estará disponible durante el horario laboral (8x5): de lunes a Jueves, de 9:00 a 18:00, viernes y meses de Julio y Agosto de 8:00 a 15:00, excluyendo días festivos.

1.2.4 Límites del soporte:

Incluye soporte remoto para diagnosticar y resolver incidencias reportadas.

- No se realizarán configuraciones nuevas, implementaciones o desarrollos personalizados.
- No se incluye soporte para productos de terceros que no hayan sido adquiridos a través de Infinigate Iberia.
- Las tareas de mantenimiento preventivo o correctivo deben ser previamente acordadas y descontadas de la bolsa de horas.
- En caso de requerir intervención presencial, se evaluará y presupuestará como un servicio adicional independiente.

1.2.5 Vigencia del Servicio:

El servicio expirará al ocurrir cualquiera de las siguientes situaciones:

- El consumo total de las horas contratadas y especificadas en este documento.

Copyright ©2025 Infinigate Group. All rights reserved.
The contents of this document are confidential and proprietary to Infinigate Group Inc. and its subsidiaries.
Unauthorised use, disclosure or reproduction is strictly prohibited.

- Al finalizar la duración del contrato indicada en el apartado "Duración del Contrato". La fecha de término se calculará desde la fecha de emisión de la factura de adquisición del servicio.
- Si el cliente no renueva la licencia de mantenimiento del producto relacionado con este servicio. En este caso, el soporte será suspendido incluso si quedan horas disponibles.

1.3 Tiempos de Respuesta:

El soporte técnico garantiza tiempos de respuesta basados en la criticidad de la incidencia. Cada ticket de soporte abierto tendrá un consumo mínimo de 1 hora, independientemente del tiempo utilizado para su resolución.

Prioridad Crítica (P1): Incidencias que afectan la operación completa del sistema y no tienen alternativa de solución temporal.

Tiempo de respuesta inicial: 1 hora laborable.

Prioridad Alta (P2):
Incidencias que impactan funciones principales, pero el sistema sigue operativo parcialmente.

Tiempo de respuesta inicial: 1 hora laborable.

Prioridad Media (P3): Problemas que afectan funciones no críticas o consultas técnicas.

Tiempo de respuesta inicial: 4 horas laborables.

Prioridad Baja (P4): Consultas generales o soporte planificado.

Tiempo de respuesta inicial: 1 día laborable.

1.4 Proceso de Solicitud de Soporte

Canales de Contacto:

- **Correo electrónico**: help@infinigateiberia.on.spiceworks.com
- **Portal de soporte**: https://infinigateiberia.on.spiceworks.com/portal

Detalles Requeridos al Reportar una Incidencia:

- Descripción detallada del problema.
- Prioridad percibida de la incidencia.
- Capturas de pantalla o registros relevantes (si aplica).
- Información del producto (número de serie, versión, etc.).
- Si la información inicial no es suficiente, el técnico asignado podrá solicitar detalles adicionales para una mejor comprensión del problema. En casos necesarios, se podrá requerir acceso remoto al sistema afectado para agilizar la resolución.

Copyright ©2025 Infinigate Group. All rights reserved.
The contents of this document are confidential and proprietary to Infinigate Group Inc. and its subsidiaries.
Unauthorised use, disclosure or reproduction is strictly prohibited.

- El cliente deberá indicar al momento de abrir un ticket que dispone de un contrato de soporte activo para que se le pueda asignar correctamente.

1.5 Seguimiento y Reportes

Todas las solicitudes de soporte serán registradas y se proporcionará un número de caso para su seguimiento.
En caso de que una incidencia requiera escalado, este será gestionado directamente con el fabricante asociado al producto objeto de este contrato, si aplica.

1.6 Obligaciones del Cliente

- Proporcionar información clara y precisa sobre las incidencias.
- Garantizar el acceso remoto o presencial al sistema afectado, si es necesario.
- Realizar copias de seguridad antes de cualquier intervención.
- Designar un punto de contacto para la comunicación efectiva.

1.7 Límites de Responsabilidad

Infinigate Iberia no será responsable por:

- Daños indirectos, pérdida de datos o lucro cesante.
- Fallos derivados de incumplimientos en las responsabilidades del cliente.

La responsabilidad total estará limitada al valor de las horas contratadas.

1.8 Modificaciones del SLA

Infinigate Iberia se reserva el derecho a modificar este SLA previa notificación al cliente con un mínimo de 30 días de antelación.

1.9 Aceptación de las Condiciones

El cliente acepta las condiciones de este SLA al contratar el servicio de bolsa de horas 8x5. Para cualquier duda, contacte a Infinigate Iberia.

Copyright ©2025 Infinigate Group. All rights reserved.
The contents of this document are confidential and proprietary to Infinigate Group Inc. and its subsidiaries.
Unauthorised use, disclosure or reproduction is strictly prohibited.