

REQUERIMIENTOS

CONTRATO DE MANTENIMIENTO

1. Las averías o el mal funcionamiento de los Módulos se comunicarán a AVACOMP a través de llamada telefónica, Correo electrónico y Formulario de reporte de avería.
2. AVACOMP se compromete a realizar los entrenamientos de lugar a los usuarios de los módulos de: ***Nomina, Recursos Humanos, Presupuesto, Compras e Inventario, Control Bancario, Administración, Cuentas por Pagar, Control de Tiempo, Activos Fijos y Contabilidad.***

Estos entrenamientos se realizaran en las instalaciones de la SIPEN y para garantizar un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios, se firmará un acta con su aceptación conforme.

Para la realización de estos preparará un cronograma con las fechas pre acordadas con SIPEN.

3. El estado de los Servicios se revisará cada 2 meses por SIPEN y AVACOMP para comprobar su buen funcionamiento.
4. Las penalizaciones se detraerán del importe pendiente de pago a AVACOMP.
5. AVACOMP se comprometerá a restaurar los datos erróneos que sean originados por un mal funcionamiento del sistema Avacomp.
6. AVACOMP se compromete a entregar un instructivo de cada uno de los procesos de los diferentes módulos que componen la aplicación.



7. AVACOMP deberá entregar un informe mensual que permita determinar si se han conseguido los niveles de servicio acordados, que se definen en el SLA, el cual será validado por SIPEN previo al pago.
8. AVACOMP deberá elaborar y entregar a SIPEN informes puntuales sobre aspectos concretos del Servicio que le resulten necesarios para su seguimiento y control.
9. AVACOMP proporcionará un informe mensual de las incidencias, donde se indicará el tiempo que ha llevado su solución, las causas que originaron cada una ellas y como fueron solucionadas.
10. AVACOMP se compromete a prestar los servicios necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, dichos servicios comprenden la realización de cuantas operaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento de los módulos incluidos en este CONTRATO.
11. AVACOMP acompañará a la SIPEN en el proceso de cierre fiscal, con el propósito de que dicho proceso se lleve a cabo de forma expedita y sin traumas.
12. SIPEN podrá solicitar informes adicionales a los informes mensuales cuantas veces considere necesario, así como podrá requerir visitas a nuestras instalaciones, revisar las bases de datos y cualquier otra acción que considere necesario.
13. SIPEN podrá solicitar cuantas mejoras necesite en los diferentes módulos que componen la aplicación, siempre y cuando se determine que esta no las contiene.
14. La gestión, seguimiento y control del Contrato es responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera de la SIPEN, que podrá auxiliarse de los técnicos de la institución

Este rol tendrá como principales responsabilidades:



- Gestionar las solicitudes de Servicios de los usuarios de SIPEN
- Asegurar que AVACOMP entrega los servicios de la forma más efectiva en tiempo y calidad.
- Revisar las facturas para asegurar que cumplen con los requisitos de ley.
- Monitoreo y control sobre los Servicios prestados por AVACOMP para comprobar que se ajustan al a los niveles de acuerdos de servicios.
- Definición y aprobación de la incorporación de mejoras y cambios a la aplicación.
- Al finalizar la vigencia del contrato, elaborará un informe de evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio de AVACOMP.

15. AVACOMP será responsable de la gestión de los cambios, incluyendo:

- Recepción de las solicitudes de cambio. Los cambios vienen derivados de la petición de un usuario, por cambios o actualizaciones en la configuración, cambios en los requerimientos normativos y requisitos legales, etc.
- Recoger y almacenar convenientemente toda la información y actualizarla a lo largo del proceso.
- Análisis y Filtrado de las Solicitudes de Cambio. AVACOMP deberá realizar una evaluación de todas las Peticiones de Cambio respecto su impacto en otros procesos.
- Construcción de los cambios. Serán realizados en ambiente de prueba y una vez probados y **autorizados se pondrán en ambiente de Producción.**



- Los cambios deberán tener prevista una vuelta atrás en caso de fallo.
- Comunicación de los cambios. AVACOMP deberá comunicar a las áreas afectadas por el cambio con antelación para que estén en conocimiento del efecto de dicho cambio en el proceso que realizan.
- Producto de los cambios o mejoras que se realicen en los diferentes módulos, AVACOMP se compromete a realizar las actualizaciones de los instructivos correspondientes.

16. Producto de las mejoras y/o fallas funcionales que se identifiquen durante los entrenamientos o el levantamiento funcional, AVACOMP preparará un cronograma para la solución de estas, de acuerdo al nivel de criticidad que se asigne previo acuerdo con SIPEN.

17. Los módulos definidos como **críticos** son:

- a. Contabilidad General
- b. Nomina
- c. Recursos Humanos
- d. Presupuesto
- e. Compras
- f. Cuentas por Pagar
- g. Control Bancario

18. Los módulos **no críticos**:

- a. Control de Tiempo
- b. Activos Fijos



ATENCIÓN A CONSULTAS Y SOPORTE

	Consulta General	Avería Moderada	Avería Urgente	Avería Muy Urgente
Horario de Soporte	Lunes a Viernes 8:30am – 12:00m 2:00pm – 5:30pm	Lunes a Viernes 8:30am – 12:00m 2:00pm – 5:30pm	Lunes a Viernes 8:30am – 12:00m 2:00pm – 5:30pm	24 / 7
	Tiempo de Atención / <i>Resolución Máximo</i>	Tiempo de Respuesta / <i>Resolución Máximo</i>	Tiempo de Respuesta / <i>Resolución Máximo</i>	Tiempo de Respuesta / <i>Resolución Máximo</i>
Contabilidad General	15 minutos / 1 Hora	1 hora / 16 horas	30 Minutos / 12 horas	15 Minutos / 8 horas
Compras e Inventario	15 minutos / 1 Hora	2 horas / 32 horas	1 hora / 24 horas	15 Minutos / 12 horas
Nomina y RRHH	15 minutos / 1 Hora	1 hora / 16 horas	30 Minutos / 12 horas	15 Minutos / 8 horas
Cuentas x Pagar	15 minutos / 1 Hora	2 horas / 32 horas	1 hora / 24 horas	15 Minutos / 12 horas
Activos Fijos	15 minutos / 1 Hora	2 horas / 32 horas	1 hora / 24 horas	15 Minutos / 12 horas
Presupuesto	15 minutos / 1 Hora	2 horas / 32 horas	1 hora / 24 horas	15 Minutos / 8 horas
Control Bancario	15 minutos / 1 Hora	1 hora / 16 horas	30 Minutos / 12 horas	15 Minutos / 8 horas
Control de Tiempo	15 minutos / 1 Hora	2 horas / 32 horas	1 hora / 24 horas	15 Minutos / 12 horas



PENALIZACIONES

En las reuniones de Control del **Servicio**, y en base a los **informes** de Nivel de Servicio, se comprobarán las desviaciones resultantes, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen. La suma de penalizaciones no superará en ningún caso el 40%.

Severidad 3 (Muy Urgente)	Severidad 2 (Urgente)	Severidad 1 (Moderada)
<p>Fallas del sistema que pueden causar daños de Imagen, financieros o incumplimientos a SIPEN.</p> <p>Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.</p> <p><i>Afecta a módulos definidos por SIPEN como críticos.</i></p>	<p>Fallas del sistema que no impactan sobre la imagen de SIPEN pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio.</p> <p><i>Afecta a módulos definidos por SIPEN como NO críticos.</i></p>	<p>Fallas del sistema que no impactan sobre la imagen de SIPEN y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio</p> <p><i>Afectan a aplicaciones definidas por SIPEN como NO críticas.</i></p>
Retraso acumulado:	Retraso acumulado:	
<u>Hasta 2 horas</u> al mes, 10% del monto del contrato de mantenimiento.	<u>Hasta 8 horas</u> al mes, 5% del monto del contrato de mantenimiento.	
<u>De 2 hasta 4 horas</u> , 15% del monto del contrato de mantenimiento.	<u>De 8 hasta 12 horas</u> , 10% del monto del contrato de mantenimiento.	
<u>De 4 hasta 15 horas</u> , 20% del monto del contrato de mantenimiento.	<u>De 12 hasta 20 horas</u> , 15% del monto del contrato de mantenimiento.	
<u>De 15 hasta 24 horas</u> , 25% del monto del contrato de mantenimiento.	<u>De 20 hasta 36 horas</u> , 20% del monto del contrato de mantenimiento.	
<u>Más de 24 horas</u> , 40% del monto del contrato de mantenimiento.	<u>Más de 36 horas</u> , 25% del monto del contrato de mantenimiento.	

