

2009

# Contrato Outsourcing Informático

Grupo ACME

Definición del Servicio de Outsourcing en Gestión de Tecnologías de la  
Información y Comunicación para el Grupo ACME



## INDICE.

<b>1.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
1.1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.2.	OBJETIVO.....	3
1.3.	OBJETO DEL SERVICIO .....	3
<b>2.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CONDICIONES DEL SERVICIO.....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN ESTE CONTRATO DE OUTSOURCING.....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>VALORACIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
8.1.	APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	10
8.2.	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	11
8.3.	TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS .....	13
<b>9.</b>	<b>ANEXO I.....</b>	<b>16</b>
	<b>INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE COMUNICACIONES DEL CLIENTE.....</b>	<b>16</b>
9.1.	INFRAESTRUCTURA BÁSICA .....	17
9.2.	EQUIPAMIENTO DE USUARIO.....	17
9.3.	DELEGACIONES .....	17
<b>10.</b>	<b>ANEXO II.....</b>	<b>18</b>
	<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO.....</b>	<b>18</b>
10.1.	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA BÁSICA.....	18
10.2.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS: HELP DESK / CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) .....	22
10.3.	MANTENIMIENTO APLICACIONES .....	25
10.4.	GESTIÓN DE PROYECTOS .....	26
10.5.	CONSULTORÍA / ASESORÍA TECNOLÓGICA.....	26

## 1. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO

### 1.1. Introducción

El Grupo ACME es un holding empresarial cuyas oficinas centrales están situadas en la calle Ferrerías, nº4 de Valladolid.

Para realizar sus actividades dispone de una infraestructura informática y de comunicaciones descrita en el Anexo I que será objeto del servicio que describimos en este documento.

Es necesario efectuar una gestión de esta infraestructura para garantizar que todos los servicios funcionan correctamente cumpliendo su función, que es la de dar soporte a los procesos de negocio de ACME S.A.

Esta gestión de la infraestructura que aquí proponemos se debe realizar no sólo reparando cualquier problema que pueda surgir, sino también previniéndolos, en la medida de lo posible, para evitar cuantas más intervenciones posteriores, ya que suponen, en menor o mayor medida, un trastorno en el funcionamiento normal de la empresa.

### 1.2. Objetivo

Ofrecer el servicio de Outsourcing del departamento de informática para garantizar los siguientes aspectos:

- ▶ Asegurar el funcionamiento correcto de los sistemas y aplicaciones durante el máximo de horas posibles.
- ▶ Solucionar cualquier fallo que se produzca mediante actuaciones puntuales en el menor tiempo posible.
- ▶ Proponer y en su caso realizar actuaciones preventivas que aumenten la seguridad del sistema y que minimicen el número de actuaciones posteriores.
- ▶ Apoyar a la empresa en temas relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

### 1.3. Objeto del servicio

El servicio de outsourcing atenderá al sistema informático y de comunicaciones instalado en las dependencias de ACME S.A. descrito en el correspondiente anexo y asesorará al cliente en temas relacionados con las tecnologías de la información y comunicación que puedan tener una repercusión en su empresa o ámbito de negocio.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Outsourcing consta de las siguientes partes:

- ▶ **Gestión de la Infraestructura Básica** (Mantenimiento preventivo y correctivo): Todos las aplicaciones de negocio necesitan para funcionar una infraestructura de servidores, bases de datos y elementos de comunicaciones que hay que mantener y administrar. El área de Ingeniería de Sistemas de ITcoach<sup>2010</sup> tendrá como cometido de mantener esta infraestructura y de desplegar tecnología nueva para cubrir nuevas necesidades de negocio.
- ▶ **Help Desk / Centro de Atención al Usuario (CAU)**: todos los problemas y peticiones se canalizan a través de una aplicación de gestión de incidencias. El CAU es el primer nivel de atención al usuario, y donde se solucionan el 80% de estas incidencias. El CAU puede escalar estas incidencias a otras áreas de la empresa, como el área de Ingeniería de Sistemas, en caso de no poder solucionar el problema directamente. Todo el trabajo realizado sobre la incidencia queda registrado en una base de datos, y el usuario puede consultar el estado de la misma en cualquier momento vía WEB.
- ▶ **Mantenimiento Aplicaciones**: todas las aplicaciones de negocio desarrolladas a medida para ACME S.A. necesitan un mantenimiento correctivo (solucionar fallos de la aplicación) y evolutivo (proveer a la aplicación de nueva funcionalidades). Evolucionar las aplicaciones es esencial para mantenernos alineados con la evolución del negocio. El área de Desarrollo de ITcoach<sup>2010</sup> se encarga de este tipo de tareas. Con las aplicaciones comerciales, sucede lo mismo, pero este mantenimiento lo realiza el fabricante. En este caso, ITcoach<sup>2010</sup> realiza las funciones de interlocutor entre ACME S.A. y el fabricante, controller y asesor.
- ▶ **Gestión de Proyectos**: el negocio marca las necesidades, si se expande el negocio o evoluciona, surgirán nuevas necesidades, nuevas aplicaciones o módulos a implantar. ITcoach<sup>2010</sup> es una empresa que funciona orientando este tipo de actividad a proyectos, basándonos en una metodología de gestión de proyectos y en unos equipos de trabajo altamente cualificados y conocedores del negocio. ITcoach<sup>2010</sup> realizará el estudio y las propuestas correspondientes para los nuevos proyectos, y en caso de que el cliente vea la viabilidad de los mismos ITcoach<sup>2010</sup> presentará una oferta de colaboración fuera del contrato de Outsourcing. Una vez que el proyecto esté finalizado el mantenimiento se asumirá dentro del contrato de Outsourcing.
- ▶ **Asesoría técnica**: ITcoach<sup>2010</sup> es una empresa de tecnología que puede aportar una visión actualizada al cliente sobre el estado del arte de la técnica, y por tanto aconsejarle sobre las tecnologías que mejor se alineen con su negocio para portar valor. Para realizar este ejercicio no solo es importante conocer la tecnología, sino también el negocio. No siempre la tecnología más novedosa o moderna es la que más valor nos aporta.

En el Anexo II se describen de forma detallada todos estos apartados del servicio de Outsourcing.

### 3. CONDICIONES DEL SERVICIO

- ▶ **Canal de Comunicación:** las incidencias serán comunicadas via TICKET, mediante la aplicación de gestión de incidencias que ITcoach<sup>2010</sup> pone a disponibilidad de ACME S.A.
- ▶ **Horario:** Lunes a Viernes, de 9 a 14 y de 16 a 19
- ▶ Intervenciones fuera de horas:
- ▶ **Intervenciones Remotas:** las incidencias remotas se solucionarán por control remoto del equipo afectado. En caso de ser necesaria la intervención in situ se plantean dos situaciones:
  - En caso de reinicio de servidores, routers, conexión de equipamiento que no requiera personal cualificado, etc. se contará en cada ubicación remota de un interlocutor válido para el departamento de informática para este tipo de tareas
  - En caso de intervenciones complejas que requieran más de una hora de dedicación se desplazará un técnico de ITcoach<sup>2010</sup> o de una empresa colaboradora cercana a la ubicación remota, siempre buscando que la incidencia se resuelva lo más rápidamente posible.
- ▶ Gastos de viajes:
- ▶ **Propiedad intelectual:** los desarrollos efectuados por ITcoach<sup>2010</sup> como pertenecen a ITcoach<sup>2010</sup> y podrán ser comercializados a otras empresas fuera de ACME S.A. respetando en la medida de lo posible el “know how” de ACME S.A. en cada una de las áreas de negocio, que es propiedad de ACME S.A. y no debe salir de la organización.
- ▶ **Subcontratación de servicios:** ACME S.A. podrá subcontratar los servicios de otras empresas para intervenciones remotas, con el objeto de agilizar este tipo de intervenciones. Estos colaboradores deberán adherirse a las mismas cláusulas de confidencialidad que firme ITcoach<sup>2010</sup> con ACME S.A.
- ▶ **Destino del servicio:** Las respuestas a las consultas, intervenciones y cualquier información facilitada en la prestación del servicio de outsourcing tendrá como único objeto dar respuesta a necesidades planteadas en el entorno de trabajo del cliente y harán referencia exclusiva a asuntos relacionados con su actividad laboral. Se verá circunscrito a los ítems descritos en el anexo (Ítems incluidos en el servicio). Quedan excluidos de este contrato aquellos servicios que deban satisfacer necesidades de los individuos no relacionadas con la actividad laboral que desarrollan para el cliente.

## 4. ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN ESTE CONTRATO DE OUTSOURCING

En el presente contrato de Outsourcing no se contemplan y por tanto no tienen influencia en la gestión de los niveles de servicio, los siguientes aspectos:

- ▶ Nuevos proyectos
- ▶ Desarrollo de nuevas aplicaciones / módulos
- ▶ Suministro de material
- ▶ Reparaciones de equipos en garantía
- ▶ Incidencias en líneas de comunicaciones o suministro eléctrico
- ▶ Problemas causados por accidentes, causas de fuerza mayor y catástrofes naturales.
- ▶ Problemas causados por mal uso e intervenciones incorrectas por parte de personal ajeno a ITcoach<sup>2010</sup>

## 5. GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Para garantizar la máxima calidad de servicio se definirán unos acuerdos de nivel de servicio. Estos acuerdos de nivel de servicio establecerán una serie de parámetros a medir y los valores deseables de estos parámetros para considerar el servicio como satisfactorio.

Para realizar una correcta gestión de estos niveles de servicio es esencial que estos parámetros sean medibles. La herramienta de medición de estos parámetros ITcoach<sup>2010</sup> será la aplicación de gestión de incidencias. Para hacer la medición de forma correcta, es esencial que todas las incidencias en los sistemas sean canalizadas a través de esta aplicación.

La dirección de ACME S.A. tendrá disponibles los informes de nivel de servicio en la página WEB de ITcoach<sup>2010</sup>. Estos informes se actualizarán con periodicidad trimestral.

Complementariamente, estos informes se enviarán por email a la dirección.

## 6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

**Pacto de Confidencialidad:** Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación aplicable en relación con la revelación del presente Contrato a las autoridades competentes, las partes asumen el más estricto deber de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones, actuaciones relativas al objeto del presente Contrato, así como a la información relativa a las infraestructuras, procedimientos y herramientas técnicas gestionadas por ITcoach<sup>2010</sup> a las que el Cliente tuviera acceso, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa y por escrito de las demás partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados y colaboradores y consultores independientes que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos tan estrictos como los dispuestos por medio de este Contrato.

**Datos de Carácter Personal:** Las partes se comprometen a respetar en todo momento la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. En el supuesto que ITcoach<sup>2010</sup>, tuviera acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente, será considerado “encargado del tratamiento” de dicha información, comprometiéndose a cumplir las obligaciones que le corresponda por Ley, en especial, las establecidas en el artículo 12 de la vigente Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. ITcoach<sup>2010</sup> tratará los datos a los que tiene acceso conforme a las instrucciones del Cliente, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los establecidos en el presente Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero. Una vez finalizado el presente Contrato, ITcoach<sup>2010</sup>, a solicitud del Cliente, destruirá o devolverá al Cliente toda la información a la que haya tenido acceso.

**Seguros:** Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven del Contrato y de su incumplimiento.

**Subcontratación de servicios:** ITcoach<sup>2010</sup> podrá subcontratar la ejecución de cualesquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato. En todo caso, ITcoach<sup>2010</sup> será siempre responsable solidariamente del cumplimiento del Contrato y de todas las obligaciones derivadas del mismo frente al Cliente.

**Obligaciones del cliente:** facilitar los datos técnicos necesarios, así como facilitar el acceso a sus instalaciones y dependencias donde se encuentren alojados los equipos que fuesen necesarios para la prestación de los Servicios contratados

**Destino del servicio:** Las respuestas a las consultas, intervenciones y cualquier información facilitada en la prestación del servicio de outsourcing tendrá como único objeto dar respuesta a necesidades planteadas en el entorno de trabajo del cliente y harán referencia exclusiva a asuntos relacionados con su actividad laboral. Se verá circunscrito a los ítems descritos en el anexo (Ítems incluidos en el servicio). Quedan excluidos de este contrato aquellos servicios que deban satisfacer necesidades de los individuos no relacionadas con la actividad laboral que desarrollan para el cliente.

**Ley Aplicable y Resolución de Controversias:** Lo dispuesto en el presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación española. Para la resolución de las controversias que pudieran suscitarse al amparo de este Contrato y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que en derecho pudiera corresponderles, ambas partes acuerdan someterse al fuero y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Valladolid.



## 7. VALORACIÓN ECONÓMICA

## 8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se define en este apartado el nivel de compromiso que ITcoach<sup>2010</sup> asume con ACME S.A para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio y Tiempos de Respuesta ante incidencias.

Los niveles de servicio podrán ser revisados y redefinidos entre ACME S.A y ITcoach<sup>2010</sup>. Unos acuerdos de nivel de servicio más estrictos requerirán mayores recursos, tanto humanos como técnicos; todo ello redundará en un mayor coste del servicio.

Los acuerdos reflejados en este documento no son acumulativos entre sí cuando se dictamine que el origen de la incidencia atañe en parte o en su totalidad a varios de ellos.

### 8.1. Aprovisionamiento del Servicio

El tiempo de aprovisionamiento de un servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción de la petición por parte del responsable funcional hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

A continuación se detallan los tiempos de aprovisionamiento en función del tipo de servicio solicitado.

Puesta en marcha nueva delegación	15 días
Alta de nuevo usuario	2 horas
Puesta en producción de nueva aplicación	2 días
Alta nueva línea de móvil	1 semana
Aprovisionar nuevo equipo	2 semanas
Reinstalar equipo	1 semana

EL CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento de los tiempos arriba indicados cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de tiempo de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
8horas laborables	5% de la cuota mensual
>2 días laborables	10% de la cuota mensual
>10 días laborables	20% de la cuota mensual
>20 días laborables	100% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de tiempo de aprovisionamiento:

- ▶ causas ajenas al control de ITcoach<sup>2010</sup> y causas de fuerza mayor
- ▶ modificaciones solicitadas por el cliente posteriores a la petición de servicio
- ▶ el tiempo empleado por el cliente en el traslado físico de equipos
- ▶ el incorrecto acondicionamiento de las instalaciones del cliente dónde ITcoach<sup>2010</sup> deba realizar algún tipo de instalación
- ▶ retrasos por no poder acceder a las instalaciones del cliente en el momento y lugar acordados.

## 8.2. Disponibilidad del servicio

ITcoach<sup>2010</sup> se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad **trimestral** de los servicios prestados al CLIENTE

### 8.2.1. Disponibilidad servicios (aplicaciones) de soporte al negocio

La disponibilidad de las aplicaciones de soporte al negocio se define como el tiempo en el que estas aplicaciones están disponibles para su uso.

$$\text{Disponibilidad (\%)} = (3 \text{ meses} - \text{tiempo de indisponibilidad}) \times 100 / 3 \text{ meses}$$

ITcoach<sup>2010</sup> se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de las aplicaciones de negocio del CLIENTE:

Objetivo de Disponibilidad = 90%

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de disponibilidad de aplicaciones de negocio	PENALIZACIÓN
<0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.1%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

Para el cómputo de la disponibilidad se traducirán a horas del número de meses teniendo en cuenta que el mes tiene 20 días laborables, y que el día tiene 8 horas laborables. Por ejemplo, una indisponibilidad de 2 días laborables suponen 16 horas de indisponibilidad, lo que se traduce, al cabo de 3 meses, en una disponibilidad del 96,66%

### 8.2.2. Disponibilidad de acceso a internet y correo electrónico

La disponibilidad del acceso a internet se define como el tiempo en el que el acceso a internet está disponible

La disponibilidad del correo electrónico se define como el tiempo en el que el correo electrónico está disponible para su uso.

$$\text{Disponibilidad (\%)} = (3 \text{ meses} - \text{tiempo de indisponibilidad}) \times 100 / 3 \text{ meses}$$

ITcoach<sup>2010</sup> se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de las aplicaciones de negocio del CLIENTE:

Objetivo de Disponibilidad = 90%

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de disponibilidad de aplicaciones de negocio	PENALIZACIÓN
<0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.1%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

Para el cómputo de la disponibilidad se traducirán a horas del número de meses teniendo en cuenta que el mes tiene 20 días laborables, y que el día tiene 8 horas laborables. Por ejemplo, una indisponibilidad de 2 días laborables suponen 16 horas de indisponibilidad, lo que se traduce, al cabo de 3 meses, en una disponibilidad del 96,66%

### 8.2.3. Disponibilidad de acceso a servicios centrales

La disponibilidad de acceso a los servicios informáticos centrales se define como el tiempo en el que el acceso a las aplicaciones corporativas, el correo electrónico e internet están disponibles para los usuarios remotos.

ITcoach<sup>2010</sup> no puede asumir los fallos en la conexión achacables al operador que presta el acceso a internet al usuario remoto. Solo podemos asumir fallos en los servicios de comunicación centrales, donde se trabaja con doble operador.

$$\text{Disponibilidad (\%)} = (3 \text{ meses} - \text{tiempo de indisponibilidad}) \times 100 / 3 \text{ meses}$$

ITcoach<sup>2010</sup> se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de las aplicaciones de negocio del CLIENTE:

## Objetivo de Disponibilidad = 90%

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de disponibilidad de aplicaciones de negocio	PENALIZACIÓN
<0.1%	2.5% de la cuota mensual
>0.1%	5% de la cuota mensual
>0.3%	7% de la cuota mensual

Para el cómputo de la disponibilidad se traducirán a horas del número de meses teniendo en cuenta que el mes tiene 20 días laborables, y que el día tiene 8 horas laborables. Por ejemplo, una indisponibilidad de 2 días laborables suponen 16 horas de indisponibilidad, lo que se traduce, al cabo de 3 meses, en una disponibilidad del 96,66%

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del acceso

- ▶ Causas ajenas al control de ITcoach<sup>2010</sup> y causas de fuerza mayor
- ▶ Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de los equipos involucrados en la prestación de los servicios
- ▶ Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias los dispositivos de redundancia y/o backup
- ▶ Paradas del servicio programadas para mantenimiento
- ▶ Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios

### 8.3. Tiempo de respuesta ante incidencias

Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de Incidencia (C.I.) por parte del cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de ITcoach<sup>2010</sup> de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.

El Tiempo Medio de Respuesta ante incidencias se calcula trimestralmente a través de la siguiente fórmula:

$$\text{T.M. Respuesta} = \sum_{i>N} (\text{Hora de Envío CRI}_i - \text{Hora de Envío CI}_i) / N$$

El T.M Respuesta se calcula por separado para incidencias de prioridad URGENTE y prioridad ALTA.

N es el número de cada tipo de incidencia.

El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales. En base a la importancia de la Incidencia, se establecen los siguientes criterios.

- ▶ **Prioridad Urgente:** Incidencias que impiden el trabajo normal del cliente sin que exista un método alternativo, aunque sea temporal, de solucionar el problema.
- ▶ **Prioridad Alta:** Incidencias que impiden el trabajo normal del cliente pero no es una tarea crítica para el negocio o puede ser efectuada mediante un método alternativo.

ITcoach<sup>2010</sup> se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la incidencia y respecto al Tiempo de Respuesta ante Incidencias. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

### Tiempo Medio de Respuesta ante Incidencias de prioridad **URGENTE** =

Inferior a 30 minutos

#### Tiempo excedido respecto al objetivo

##### Del Tiempo Medio de respuesta

#### Penalización

Tiempo excedido respecto al objetivo Del Tiempo Medio de respuesta	Penalización
0.5h – 1h	1% de la cuota mensual
1h – 1.5h	2% de la cuota mensual
1.5h - 2h	3% de la cuota mensual
2h - 3h	4% de la cuota mensual
Más de 3horas	5% de la cuota mensual

### Tiempo Medio de Respuesta ante Incidencias de prioridad **ALTA** =

Inferior a 2 horas

#### Tiempo excedido respecto al objetivo

##### Del Tiempo Medio de respuesta

#### Penalización

Tiempo excedido respecto al objetivo Del Tiempo Medio de respuesta	Penalización
2h – 2.5h	1% de la cuota mensual
2.5h – 3h	2% de la cuota mensual
3h - 3.5h	3% de la cuota mensual

3.5h - 4h	4% de la cuota mensual
Más de 4 horas	5% de la cuota mensual

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta ante incidencias planteadas en los siguientes casos:

- ▶ Comunicaciones recibidas mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA
- ▶ Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables a ITcoach<sup>2010</sup>
- ▶ Peticiones tramitadas por otras vías diferentes a las estipuladas en el procedimiento de comunicación de incidencias.

Firma y Sello

Por EL CLIENTE

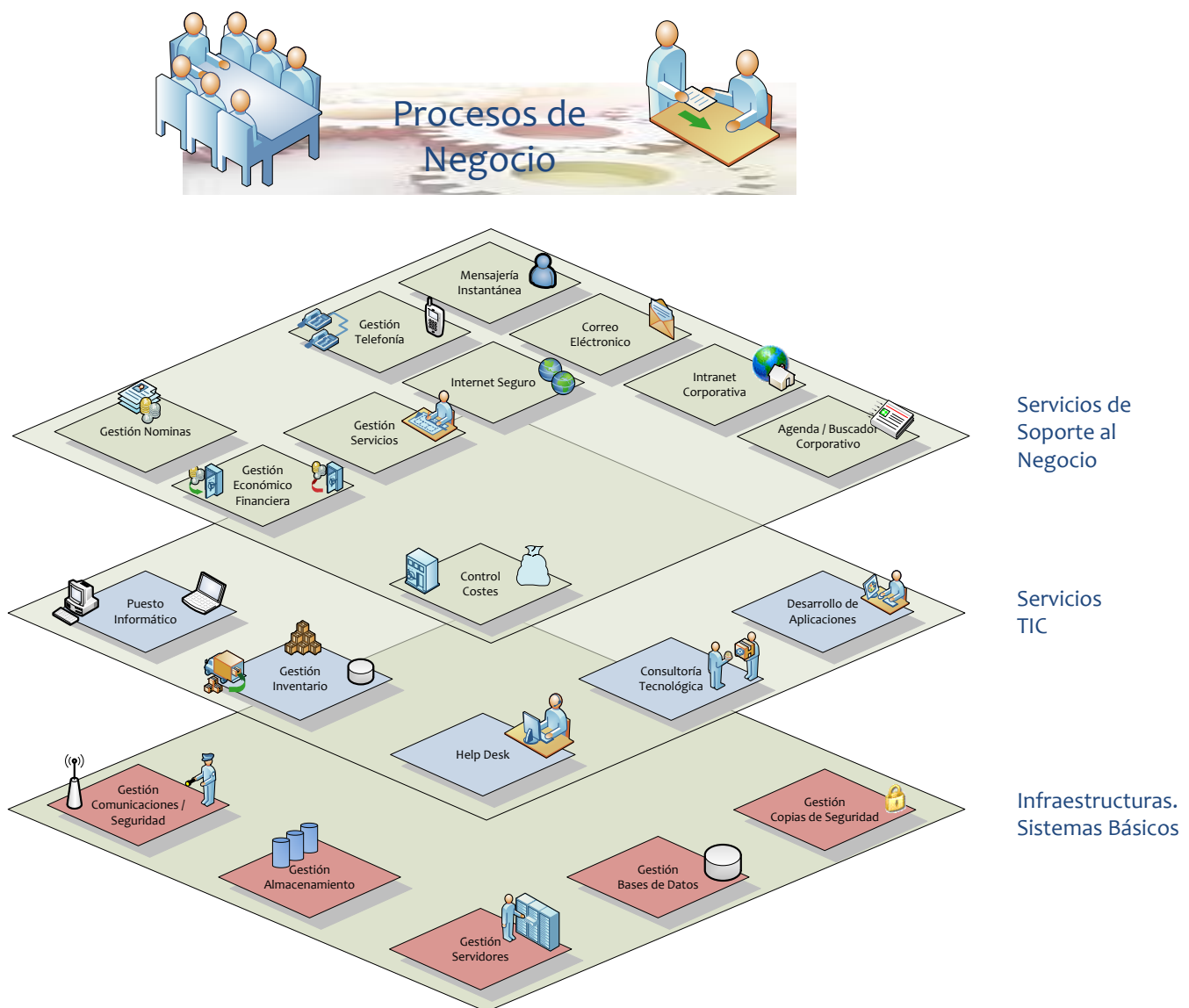
Por ITcoach<sup>2010</sup>  
(Firma y Sello)

Juan José Alonso Ballesteros

## 9. ANEXO I

### INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE COMUNICACIONES DEL CLIENTE

Para dar soporte a los diversos procesos de negocio, es necesaria una infraestructura de servicios que conceptualmente hemos dividido en capas. Los cimientos que soportan lo que podríamos llamar “El edificio de los Sistemas de Información y Comunicación” lo conforman todos los sistemas básicos: Comunicaciones, Seguridad, Almacenamiento, Servidores, Bases de Datos y Copias de Seguridad. Por encima de estos cimientos se construyen una serie de servicios TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) que son básicos para soportar los servicios de soporte al negocio, o aplicaciones de negocio, que son las que están más cercanas al usuario final y por tanto son las visibles por el cliente.





## **9.1. Infraestructura Básica**

**9.1.1. Comunicaciones**

**9.1.2. Almacenamiento**

**9.1.3. Servidores**

**9.1.4. Bases de Datos**

**9.1.5. Copia de Seguridad**

## **9.2. Equipamiento de Usuario**

**9.2.1. Puestos Informáticos**

**9.2.2. Dispositivos Móviles**

## **9.3. Delegaciones**

## 10. ANEXO II

### DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

---

En este ANEXO se detallan las diferentes responsabilidades que ITcoach<sup>2010</sup> asumirá dentro del contrato de Outsourcing TIC.

#### 10.1. Gestión de la Infraestructura Básica

##### 10.1.1. Directorio Activo

Refleja la estructura de ACME S.A. desde el punto de vista físico y lógico (organizativo). En él se guardan las Personas, PCs y servidores, y las políticas que se les aplican. Una buena salud del directorio activo es esencial para que el resto de los sistemas funcionen.

- ▶ Mantenimiento de Servidores

Por ejemplo, revisar problemas de replicación, para que los servidores repartidos por todas las sedes dispongan de la misma información; de esta forma “la salud” del directorio activo es la óptima y esto se traduce, simplificando al máximo, en que los usuarios no encuentran problemas al arrancar el equipo por la mañana.

- ▶ Mantenimiento del esquema de directorio

En una organización como ACME S.A. se deben que automatizar gran número de tareas. Para ello hay que desarrollar ciertas funcionalidades “**a medida**” alrededor del directorio activo. A estas funcionalidades les llamamos scripts, y estos scripts realizan tareas como colocar los equipos y usuarios en sus unidades organizativas, en función de los datos de inventario, dar de baja usuarios en función de los datos de RR.HH, etc. También se elaboran informes sobre la salud del inventario, sacando a la luz datos desactualizados, usuarios mal dados de alta, etc... Todo esto resulta de máximo interés, y es con este tipo de actuaciones cuando los departamentos de TI comienzan a aportar **valor al negocio**. Ejemplos de este aporte de valor los describimos en “Aportando valor de negocio” dentro del apartado 10.2

- ▶ Mantenimiento de políticas de directorio

Nos responsabilizamos de que cada usuario tenga el SW que necesita en cada momento, en función de su perfil o puesto de trabajo; el SW es distribuido de forma automática a todas las ubicaciones del cliente. También se gestionan políticas esenciales desde el punto de vista de la seguridad como las políticas de password, actualizaciones, etc.

- ▶ Mantenimiento DNS-DHCP

El DNS es un sistema básico para que todo el directorio activo funcione correctamente.

##### 10.1.2. Comunicaciones

La gestión de las comunicaciones es básica para mantener la empresa conectada al exterior (correo e internet) y las delegaciones a la central (acceso a las aplicaciones corporativas, mensajería instantánea, correo, internet, etc.)

- ▶ Asesoría Técnica: definir la mejor arquitectura, los mejores servicios para satisfacer las necesidades de negocio concretas.

- ▶ Interlocutor Técnico con Operadores de cara a tareas de implantación: permite reducir al máximo errores en la instalación de servicios, y de esta manera eliminar retrasos en el despliegue de nuevas sedes.

- ▶ Interlocutor Técnico con Operadores en resolución de incidencias: permite reducir al máximo los tiempos de indisponibilidad. Muchas veces, cuando los propios usuarios llaman al centro de atención al cliente reciben evasivas y al no disponer del suficiente bagaje técnico o experiencia no son capaces de interactuar con ese soporte, llegando las incidencias a enquistarse con el consiguiente perjuicio para el negocio.
- ▶ Revisión del rendimiento de la red: evitar situaciones en las que estamos pagando por un servicio y quizás ese servicio no esté dando la calidad que se contrató. Para ello, tomamos datos de velocidad de la red, disponibilidad y tipo de tráfico que viaja por la misma. Esos datos se revisan periódicamente para comprobar que todo funciona como debería.

### 10.1.3. Sistema de seguridad perimetral

Las líneas de comunicación son esenciales para mantener a la empresa conecta al exterior, pero esas mismas líneas que nos ofrecen unos servicios hoy en día considerados imprescindibles (como poder trabajar desde casa), pueden ser el origen de múltiples problemas. Estamos hablando de la gestión de la seguridad.

El acceso a la red interna de ACME S.A. solo se debe permitir a empleados del grupo, o a ciertos colaboradores externos; y en este último caso, controlando a qué recursos acceden y cifrando las comunicaciones.

La gestión de la seguridad es un tema no trivial y de vital importancia, por ello la gestión de este sistema será subcontratada a una empresa especializada y de confianza. Aún así, ITcoach<sup>2010</sup> y en concreto su área de Ingeniería de Sistemas cuenta con ingenieros con conocimientos avanzados en comunicaciones, que están capacitados para entender los sistemas de seguridad, y así realizar un control eficaz de este servicio.

### 10.1.4. Sistema de correo electrónico

Es uno de los sistemas más importantes para cualquier organización, porque nos comunica con proveedores y clientes. Hoy en día es fundamental para cualquier organización contar con un sistema de correo electrónico fiable, seguro y libre de SPAM.

- ▶ Mantenimiento infraestructura básica: Registros MX, enrutados, disponibilidad, seguridad, etc.
- ▶ Mantenimiento sistema AntiSpam, cuarentena
- ▶ Sincronización dispositivos móviles

### 10.1.5. Sistema de antivirus corporativo

Asegurarnos de que los equipos del cliente están protegidos es esencial para garantizar la integridad y la confidencialidad de sus datos. El sistema de antivirus se gestiona de forma centralizada para asegurarnos de que no hay ningún equipo sin antivirus o con el antivirus desactualizado, o con un antivirus no corporativo. La cadena se rompe por el eslabón más débil, y un único equipo sin antivirus puede dejar inoperativa toda la informática de la empresa.

- ▶ Mantenimiento de políticas
- ▶ Gestión y despliegue de nuevas sedes

### 10.1.6. Sistema de filtrado en el acceso a internet

El filtrado WEB implantado en el Grupo ACME mejora la productividad de los empleados, mitiga la responsabilidad legal y optimiza el uso de los recursos de TI.

El acceso a internet es esencial para desempeñar muchos de los puestos de trabajo en las organizaciones. Pero este acceso debe estar controlado para evitar visitas a páginas comprometedoras que puedan poner en riesgo la seguridad de nuestros

datos. También se debe evitar el acceso a páginas no productivas o consumidoras de recursos clave para otras aplicaciones de negocio, como las páginas de descarga de música.

Con este sistema, ITcoach<sup>2010</sup> da respuesta a tres grandes desafíos

- ▶ El desafío de la productividad de los empleados

Con el acceso a Internet no administrado, los empleados pueden distraerse con actividades no productivas o no relacionadas con el trabajo. El filtrado WEB ayuda a administrar el acceso de los empleados a sitios Web, a fin de minimizar el tiempo perdido en Internet y reducir los costes operativos.

- ▶ El desafío de la responsabilidad legal

El uso personal de Internet puede exponer a las empresas a responsabilidades legales cuando los empleados participan en actividades ilegales o inapropiadas. El filtrado WEB ayuda a controlar el acceso a Internet por parte de los empleados e implementar políticas de uso para mitigar la responsabilidad legal antes de que un empleado intente participar en conductas inadecuadas.

- ▶ El desafío del ancho de banda

Según la capacidad de red, las aplicaciones de uso intensivo del ancho de banda como el flujo de medios, la descarga de música o videos por parte de, incluso, unos pocos empleados, pueden reducir el rendimiento o incluso anular redes de toda una organización. El filtrado WEB ayuda a implementar políticas de uso de Internet según las necesidades de ancho de banda, para evitar pérdidas comerciales y otras situaciones que se originan por el acceso limitado a aplicaciones esenciales.

### 10.1.7. Sistema de Mensajería Instantánea Interna

Este sistema de colaboración entre empleados es básico de cara a ahorrar costes en llamadas telefónicas y agilizar los procesos de negocio. Estos sistemas son cada vez más utilizados por las organizaciones porque promueven el trabajo en equipo y la generación de ideas al facilitar la comunicación entre personas.

### 10.1.8. Sistema de almacenamiento

Es el corazón del CPD porque en él residen, están centralizados, todos los datos. Con la virtualización de servidores el almacenamiento y su gestión juegan, si cabe, un papel aún más importante.

- ▶ Gestión de políticas de cuotas, tipos de ficheros y reporting
- ▶ Revisión del cumplimiento
- ▶ Creación de discos virtuales y asignación a servidores. Gestión de asignaciones

### 10.1.9. Sistema de virtualización de servidores

La virtualización de servidores permite desplegar aplicaciones más rápidamente, reduce el consumo eléctrico, aumenta la disponibilidad de las aplicaciones de negocio, y reduce los costes de mantenimiento hardware.

Resumiendo, hoy en día no se concibe un centro de proceso de datos eficiente y moderno sin contar con la virtualización de servidores.

- ▶ Creación de máquinas virtuales
- ▶ Gestión del almacenamiento
- ▶ Administración de máquinas físicas
- ▶ Ajuste del rendimiento

- ▶ Copia de seguridad de maquinas virtuales

#### 10.1.10. Sistema de virtualización del escritorio remoto: Citrix

Con la virtualización del escritorio remoto con Citrix es posible, una vez instalada una aplicación en el servidor, distribuir esta aplicación en cientos de PCs en cuestión de minutos.

De forma adicional, Citrix nos permite acceder a estas aplicaciones desde sedes remotas o incluso desde el propio domicilio del usuario, y lo que es más importante: de forma eficiente y segura

- ▶ Alta de nuevas aplicaciones
- ▶ Alta de nuevos servidores Citrix
- ▶ Gestión de licencias
- ▶ Ajuste del rendimiento

#### 10.1.11. Sistema de gestión de bases de datos departamentales

- ▶ Mantenimiento Oracle

Copias de seguridad, export/import, gestión de espacio y ajuste del rendimiento. Creación de nuevas bases de datos para dar soporte a nuevas aplicaciones de negocio.

- ▶ Mantenimiento SQL Server

#### 10.1.12. Sistema de copias de seguridad

La información es uno de los activos más preciados en las organizaciones. Perder información esencial para el negocio no debe estar en el horizonte de riesgos de ninguna empresa seria. Leyes como la LOPD obligan a tratar los datos de acuerdo a una serie de políticas, en caso contrario es posible incurrir en penalizaciones.

Por todo esto y mucho más es necesario prestar cada vez más atención a cómo se gestionan los datos y su seguridad.

- ▶ Revisar resultados de las copias de los servidores de la central
- ▶ Revisar replicación servidores delegación
- ▶ Realizar pruebas de recuperación, de acuerdo a las directrices marcadas por la LOPD
- ▶ Recuperar ficheros, bases de datos y buzones de correo, bajo petición de los usuarios.

#### 10.1.13. Despliegue de nuevas sedes

Normalmente la implantación de una nueva sede es una tarea que cuando llega al Departamento de IT se ha convertido ya en algo urgente. En ITcoach<sup>2010</sup> trabajamos de acuerdo a unas mejores prácticas y procedimientos para poder dar este servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

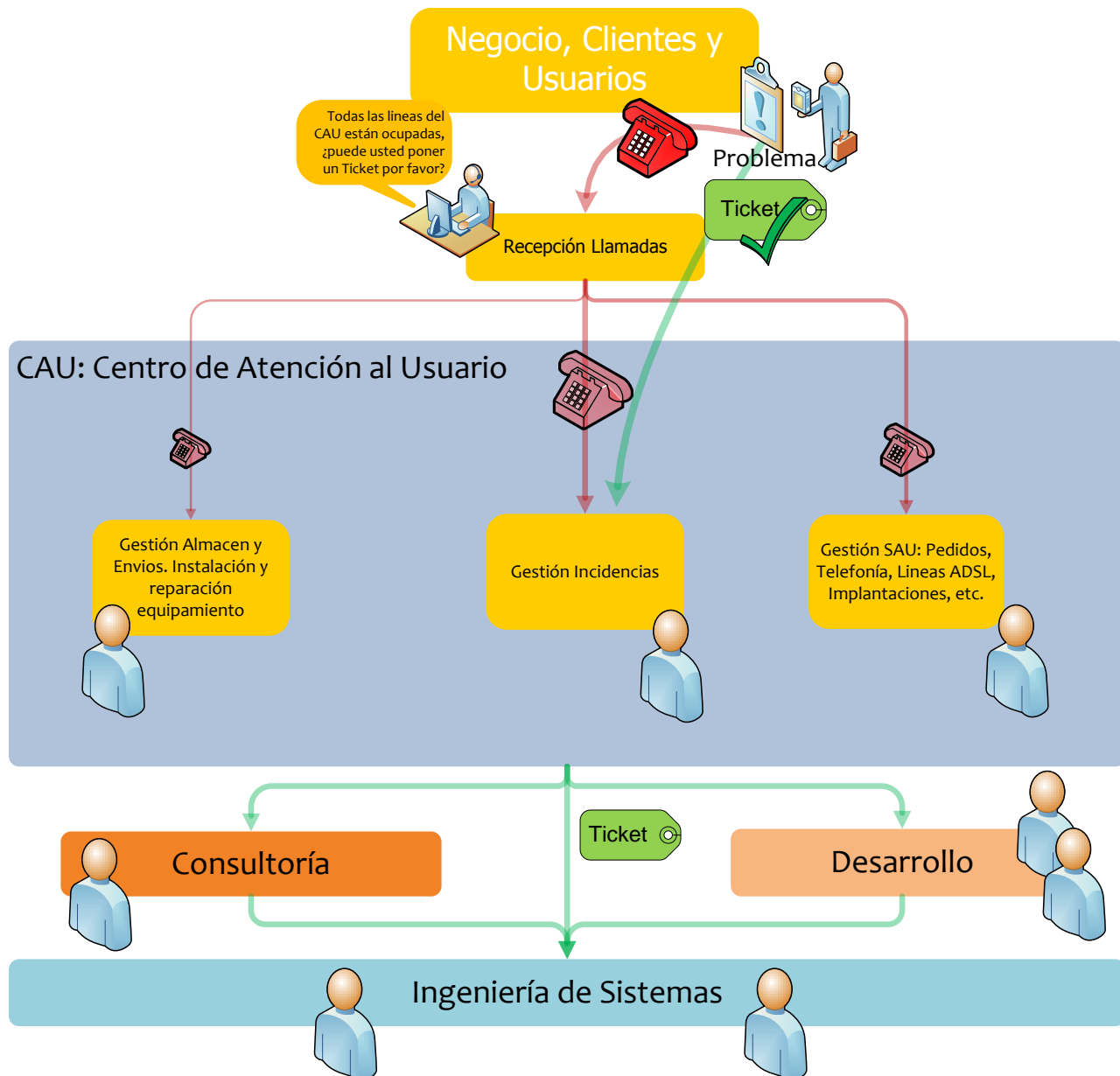
- ▶ Coordinación alta nuevos usuarios
- ▶ Elaboración propuestas, pedidos, etc.
- ▶ Coordinar instalación de equipos, servidores, líneas de comunicaciones, cableado estructurado y resto de infraestructura.

## 10.2. Gestión de Incidencias: Help Desk / Centro de Atención al Usuario (CAU)

### 10.2.1. Tareas del CAU

El Centro de Atención al Usuario se encarga de canalizar todas las necesidades de los usuarios relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En el desarrollo normal de su trabajo los usuarios se encuentran con problemas que surgen en el uso diario de las aplicaciones, nuevas necesidades, y dudas o consultas sobre cómo realizar cierta parte de su trabajo. El CAU se encarga de resolver estas necesidades y en caso de no poder hacerlo, buscar los medios necesarios para dar una solución al cliente.

En la siguiente figura podemos ver el modelo de relación que establecerá ITcoach2010 con el cliente. Se puede apreciar el papel de interlocutor o canalizador que juega el CAU en este modelo de relación.



Estrechamente relacionadas con la gestión de incidencias y peticiones, existen una serie de tareas que el CAU se encarga de realizar, como:

- ▶ La gestión del almacén
- ▶ La gestión de envíos
- ▶ Instalación y reparación del equipamiento
- ▶ Gestión del inventario
- ▶ Gestión de pedidos
- ▶ Gestión de líneas de comunicaciones y telefonía fija y móvil

### 10.2.2. Aplicación ITCoach Service Manager

ITcoach<sup>2010</sup> pone a disposición de su cliente una herramienta de gestión de servicios de tecnologías de la información (TI), denominada IT-SM. Esta herramienta dispone de diferentes módulos que permiten gestionar diversos aspectos de la infraestructura de IT, en ellos la gestión de incidencias. Es una herramienta diseñada siguiendo las mejores prácticas de ITIL.

La **Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información**, frecuentemente abreviada **ITIL** (del inglés *Information Technology Infrastructure Library*), es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de TI. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

Esta aplicación dispone de los siguientes módulos:

- ▶ Gestión de Incidencias
- ▶ Gestión de Inventario, tanto Hardware como Software
- ▶ Gestión de usuarios
- ▶ Gestión de pedidos informáticos
- ▶ Gestión de envíos
- ▶ Gestión Técnica de Material (permite externalizar servicios de aprovisionamiento e instalación de equipamiento)
- ▶ Gestión de Localizaciones
- ▶ Gestión de proyectos de TI
- ▶

La aplicación se integra:

- ▶ con el directorio activo para automatizar las altas y las bajas de usuarios y dar servicio de búsqueda de personas, grupos de correo y localizaciones
- ▶ con los sistemas de correo corporativos para crear mensajes de bienvenida y notificaciones, etc.

- ▶ con las aplicaciones de negocio para controlar el acceso a recursos de forma centralizada
- ▶

La aplicación dispone de un módulo WEB orientado al cliente y a los responsables de localización, donde se pueden realizar en otras cosas, las siguientes acciones:

- ▶ Dar de alta incidencias, a tu nombre o a nombre de otra persona
- ▶ Ver el estado de las incidencias, evolución, trabajos realizados, etc.
- ▶ Ver y confirmar el material asignado al usuario
- ▶ Ver la facturación de servicios móviles asignados al usuario
- ▶ Ver usuarios y material por localización

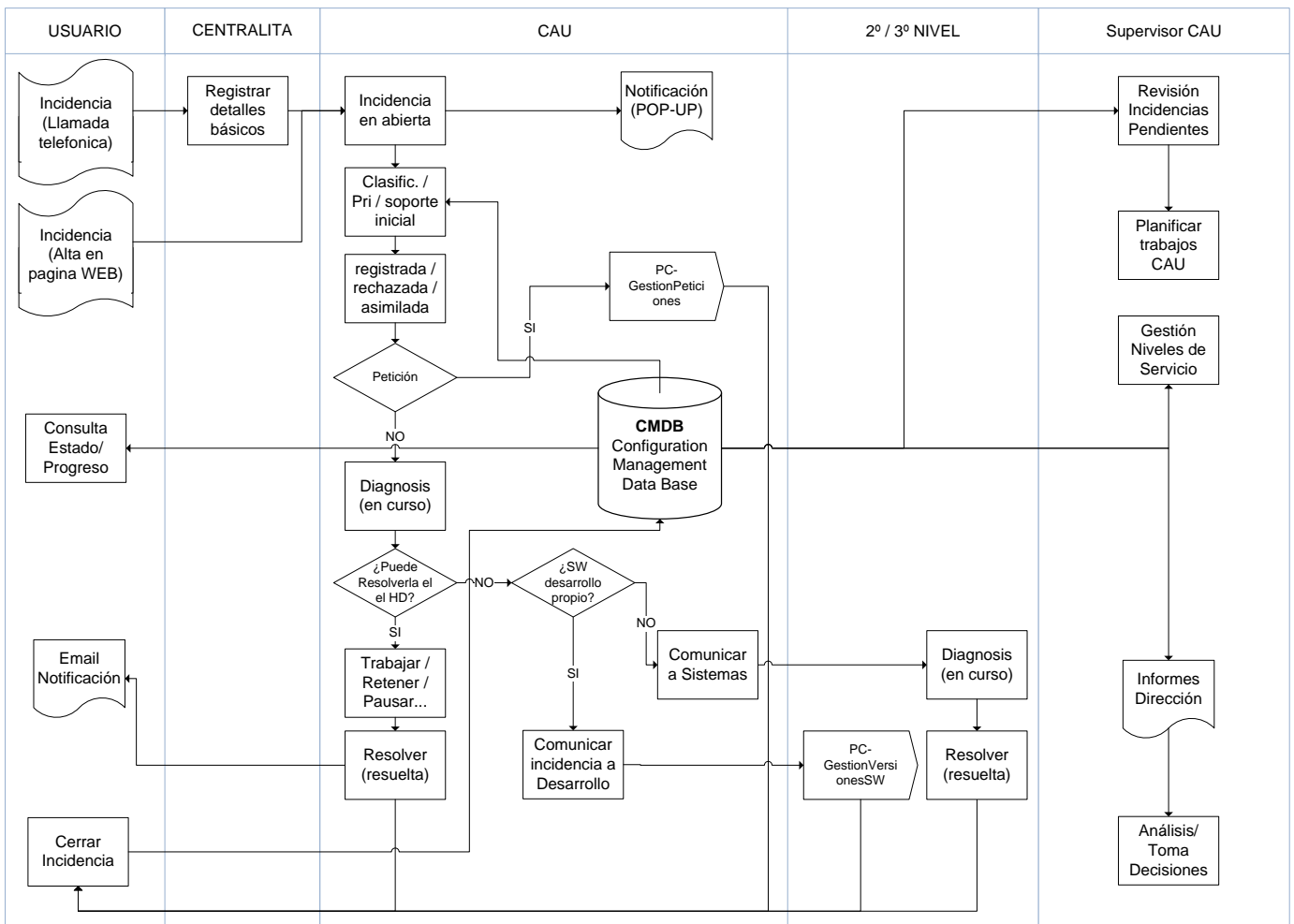
### ✓ *Aportando valor de negocio*

¿Qué ventajas ofrece utilizar una herramienta como esta para la gestión de los servicios de TI? ¿Por qué no utilizar el método tradicional de las llamadas de teléfono y los POST-IT para gestionar las tareas?

- ▶ Gracias a esta herramienta las incidencias se gestionan por prioridad y fecha de alta.
- ▶ Los POST-IT vuelan y las incidencias registradas en esta herramienta no. Un cliente no puede reclamar sobre una incidencia apuntada en un POST-IT u hoja excel.
- ▶ Todo queda registrado: la **CMDB** (Base de Datos de Gestión de la Configuración) guarda todas las incidencias, la fecha de registro, de comienzo de los trabajos, de resolución, los activos afectados, el usuario de alta, el usuario afectado y el que la solucionó, la forma como se solucionó, etc etc. No hace falta explicar la información que es posible obtener consultando esta CMDB.
- ▶ Parte de la gestión de niveles de servicio se apoya en los datos guardados en la CMDB. Por ejemplo, de aquí podemos obtener el tiempo medio de respuesta de las incidencias URGENTES.
- ▶ La CMDB puede ofrecernos datos interesantes que con los POST-ITs pasarían desapercibidos: por ejemplo, podemos ver cómo el número de incidencias asociadas un determinado tipo de activo o aplicación es notablemente superior al resto. Eso nos puede dar una idea de que hay un problema con ese activo o esa aplicación, y disponer los recursos apropiados para eliminar ese problema y que no se generen más incidencias.
- ▶ El cliente podrá obtener todos los informes que desee sobre material por usuario, empresa o por localización.
- ▶ A medida que se alimenta la CMDB se mejoran los tiempos de resolución de incidencias porque la CMDB actúa como base de datos de conocimiento. Un problema que ya se ha solucionado, no hace falta investigarlo de nuevo, aunque el técnico asignado sea diferente.
- ▶ Se pueden definir procesos automáticos para controlar altas y bajas de usuario, material asignado, etc. Esto es de suma importancia y evita que sucedan cosas como:
  - Que un usuario se marche de la empresa con el portátil, el móvil de empresa y un disco USB con datos corporativos.



- Que un usuario sea dado de baja y después de un mes todavía siga accediendo a las aplicaciones corporativas desde el PC de su casa.
- Que caduque la garantía de un servidor y se nos pase la renovación. Es un servidor crítico, y comprar de nuevo la garantía supone el doble de coste...



Ejemplo: diagrama de flujo del sistema de gestión de incidencias

### 10.3. Mantenimiento Aplicaciones

El equipo de mantenimiento de aplicaciones está formado por desarrolladores y sus principales funciones son

- ▶ Análisis funcional de nuevas necesidades.
- ▶ Corregir errores en las aplicaciones de negocio.
- ▶ Diseño de nuevos módulos o funcionalidades.

- ▶ Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- ▶ Dar soporte funcional a los usuarios de la aplicación.
- ▶ Ajustar el rendimiento de estas aplicaciones.

## 10.4. Gestión de Proyectos

El negocio marca las necesidades: si se expande el negocio o evoluciona, surgirán nuevas necesidades, nuevas aplicaciones o módulos a implantar. ITcoach<sup>2010</sup> es una empresa que funciona orientando este tipo de actividad a proyectos, basándonos en una metodología de gestión de proyectos y en unos equipos de trabajo altamente cualificados y conocedores del negocio. ITcoach<sup>2010</sup> realizará el estudio y las propuestas correspondientes para los nuevos proyectos, y en caso de que el cliente vea la viabilidad de los mismos ITcoach<sup>2010</sup> presentará una oferta de colaboración fuera del contrato de Outsourcing. Una vez que el proyecto esté finalizado el mantenimiento se asumirá dentro del contrato de Outsourcing.

## 10.5. Consultoría / Asesoría Tecnológica

ITcoach<sup>2010</sup> es una empresa de tecnología que puede aportar una visión actualizada al cliente sobre el estado del arte de la técnica, y por tanto aconsejarle sobre las tecnologías que mejor se alineen con su negocio para aportar valor. Para realizar este ejercicio no solo es importante conocer la tecnología, sino también el negocio. No siempre la tecnología más novedosa o moderna es la que más valor nos aporta

- ▶ Propuestas de nuevos Servicios

ITcoach<sup>2010</sup>, como resultado de su continuo proceso de aprendizaje e innovación realizará propuestas de nuevos servicios a su cliente: del estudio y conocimiento de los servicios y productos existentes en el mercado ITcoach<sup>2010</sup> seleccionará aquellos que puedan tener una aplicación rentable en el cliente o su área de negocio. Expondrá sus ventajas e inconvenientes, valorará su impacto y recomendará las acciones a realizar.

- ▶ Información General

Periódicamente, serán confeccionados y remitidos al cliente extractos de información general sobre tendencias, novedades, valoración de productos, evolución de la tecnología, etc. Esta información, si bien no tendrá una aplicación concreta e inmediata, proporcionará al cliente una visión global del estado de las cosas y de su evolución, siempre en el campo de las tecnologías de la información

- ▶ Formación