



Acuerdo sobre el Nivel de Servicio a Prestar (SLA)

INTRODUCCIÓN

CertiSur provee soluciones en modalidad de **Servicio** (que pueden incluir la instalación de aplicativos o soluciones en las instalaciones del cliente) y en modalidad **on-premise** (para soluciones desarrolladas por CertiSur o aplicaciones de terceros tales como Partners).

El presente **Acuerdo sobre el Nivel de Servicio a Prestar (SLA)** detalla las características de disponibilidad del sistema (cuando corresponda) y las condiciones para el servicio de soporte al **Ciente** para los **Cientes** de **CertiSur**.



Contenido:

Acuerdo sobre el Nivel de Servicio a Prestar (SLA)	1
INTRODUCCIÓN	1
DEFINICIONES	¡Error! Marcador no definido.
Disponibilidad	3
SOPORTE AL CLIENTE	4
Niveles de gravedad	4
Acceso al Servicio de Soporte	4
Disponibilidad y Tiempos de Respuesta para Servicios de CertiSur	5
Disponibilidad y Tiempos de Respuesta para Soluciones On-Premise	6
ENTORNOS	6
Entorno de Servicios de Producción	6
Entorno de Servicios de Pre Producción	7
Entorno de Instalaciones On-Premise	7
PERFORMANCE DEL SERVICIO DE CSA PKI	8

Título:	Acuerdo de Nivel de Servicio a Prestar (SLA)		
Versión:	1.0.0	Fecha:	15-05-2014
Código:	CS-SLA	Revisión anterior:	
Idioma:	Castellano	Páginas:	8

Control de Versiones		
Fecha	Versión	Motivo del Cambio
15-05-14	1.0.0	Primer versión. Descripción general



Definiciones

“**Administrador del Cliente**”: empleado confiable del **Cliente** designado por éste como su administrador con respecto a los **Servicios** relevantes.

“**Tiempo de Respuesta**”: intervalo de tiempo que transcurre entre el momento en que el **Cliente** reporta a **CertiSur** un problema en el **Servicio** y **CertiSur** toma conocimiento del mismo e indica que se ha iniciado la acción correctiva para resolverlo.

“**Tiempo Programado sin Servicio**”: intervalo de tiempo programado durante los cuales el sistema de **CertiSur** está interrumpido y el **Servicio** no está disponible, con el propósito de desarrollar tareas rutinarias de mantenimiento, actualización y prueba.

“**Performance del Servicio**”: intervalo que transcurre entre la recepción de un dato enviado por el **Cliente** al Centro de Procesamiento de **CertiSur** y la transmisión desde el mismo de la correspondiente respuesta o acción automática iniciada por **CertiSur** en relación con el **Servicio** correspondiente. La **Performance del Servicio** está relacionada únicamente con los sistemas de procesamiento de **CertiSur** y no incluye la disponibilidad de servicio, tiempo de respuesta o demoras generadas por cualquier tercero.

“**Disponibilidad del Servicio**”: porcentaje de tiempo que los sistemas de **CertiSur** están disponibles y con capacidad para recibir y procesar datos del **Cliente**, en conexión con los **Servicios** correspondientes. Salvo que esté especificado lo contrario, la **Disponibilidad del Servicio** se refiere exclusivamente a los sistemas de **CertiSur** y no incluye la Disponibilidad del servicio, tiempo de respuesta o demoras generadas por cualquier tercero.

“**Incidente o caso**”: evento registrado por el **Cliente** y reportado a **CertiSur** para su análisis, atención o resolución si correspondiera al nivel de servicio contratado.

Disponibilidad

Medición. La **Disponibilidad del Servicio** está calculado como un porcentaje de: (i) la cantidad total de minutos en cualquier período de 90 días consecutivos durante los cuales los sistemas de **CertiSur** estuvieron disponibles y con capacidad para recibir y procesar datos de los clientes, sobre (ii) la cantidad total de minutos de dicho período.

Porcentaje: El porcentaje de **Disponibilidad del Servicio** de **CertiSur** durante el **Plazo de Vigencia del Servicio** se encuentra definido en detalle para cada una de las operaciones en el apéndice correspondiente.

Tiempo Programado sin Servicio: **CertiSur** notificará al **Cliente** a través del correo electrónico sobre el cronograma de interrupciones programadas del **Servicio** y anticipará el impacto sobre las funcionalidades específicas, con una antelación no menor a las 30 horas respecto del inicio de la interrupción. El **Tiempo Programado sin Servicio** no excederá las 4 horas semanales.



SOPORTE AL CLIENTE

Niveles de gravedad

Los **Tiempos de Respuesta** relacionados con el servicio de Soporte al Cliente de **CertiSur** en relación con los **Servicios**, estarán basados, en parte, en una clasificación de los problemas informados según su nivel de gravedad, tal como se indica a continuación:

1. **Nivel de gravedad 1.** Los problemas incluidos en esta categoría son los que tienen un impacto significativo en la operación del sistema y sobre el uso que los consumidores hacen del **Servicio**, tal como:
 - No disponibilidad de sistemas o aplicaciones que impidan el procesamiento de transacciones críticas para el **Cliente**.
 - Interrupciones de una aplicación en línea que impacte en la disponibilidad del nivel de **Servicio** en línea.
 - Interrupciones de telecomunicaciones que impliquen paralizaciones significativas de los **Servicios**.
 - Degradación continuada de la disponibilidad que conlleve una inutilidad en el uso del **Servicio**.
2. **Nivel de gravedad 2.** Los problemas incluidos en esta categoría son los que tienen un impacto moderado sobre las operaciones del **Cliente** o sobre el uso del **Servicio** por parte de los consumidores, tal como:
 - Errores que imposibilitan la ejecución de ciertas funciones no esenciales del **Servicio** y que pueden resultar en la degradación de las operaciones, incluyendo errores que causen demoras importantes en el procesamiento de las transacciones.
 - Degradaciones intermitentes de la disponibilidad que conlleven una inutilidad en el uso del **Servicio**.
3. **Nivel de gravedad 3.** Los problemas incluidos en esta categoría son los que tienen un impacto menor sobre las operaciones del **Cliente** o sobre el uso del **Servicio** por parte de los consumidores.

Acceso al Servicio de Soporte

CertiSur proveer diversos mecanismos para acceder al servicio de Soporte:

- **Correo Electrónico.** El cliente debe dirigir su responde de incidente a soporte@certisur.com describiendo las características del mismo. El equipo técnico de CertiSur abrirá un caso para su posterior seguimiento.
- **Sistema de ticket.** El cliente puede acceder al sistema de ticket en <https://extranet.certisur.com/soporte> desde cualquier estación y siempre que corresponda al nivel de soporte contratado.
- **Skype.** El cliente podrá comunicarse con el equipo de soporte a la cuenta de skype **soporte.certisur** .
- **Teléfono.** El cliente puede contactar a equipo de soporte de CertiSur a los teléfonos registrados que se encuentran publicados en <https://www.certisur.com/empresa/contactos>.



- **Asistencia Remota.** Cuando corresponda el cliente podrá hacer uso del servicio de asistencia remota disponible en <https://www.certisur.com/soporte-tecnico>. Este servicio podrá ser propuesto por los técnicos de CertiSur para ser utilizado en el diagnóstico del caso o resolución del incidente.

Disponibilidad y Tiempos de Respuesta para Servicios de CertiSur

El servicio de **Soporte Técnico al Cliente** se encuentra disponible en los horarios desde las 10 hasta las 18 hs. (GMT -3), todos los días laborables, excluyendo los feriados nacionales de Argentina.

Durante dichas horas, las llamadas por soporte de primer nivel son atendidas inmediatamente por un contestador automático y derivadas al área correspondiente según corresponda. **CertiSur** brinda una opción telefónica para hablar directamente con una persona de atención al cliente. Al menos el 80% de las veces en que esta opción es elegida los clientes se comunicará directamente con personal capacitado del área de atención al cliente con una demora máxima de 180 segundos, una vez seleccionada esta opción.

Los **Tiempos de Respuesta** para los **Servicios de CertiSur** para cada uno de los diferentes Niveles de Gravedad están incluidos en la siguiente Tabla:

TABLA A: Servicio de Respuesta por parte del personal de Atención al Cliente (Horas Laborables) 10 a 18 hs. (GMT-3), de Lunes a Viernes

<u>Nivel de Gravedad</u>	<u>Devolución de Llamada en</u>
Gravedad 1	2 horas
Gravedad 2	4 horas
Gravedad 3	Próximo día hábil

Procedimientos para escalamiento de incidentes

Los problemas con Niveles de Gravedad 1 y 2 serán internamente escalados de la siguiente forma, a efectos de asegurar la resolución efectiva de los mismos:

1. Nivel de gravedad 1
 - Horas 0-4 – Se notifica al Gerente de Tecnología y personal de operación y desarrollo trabaja activamente para resolver el problema.
 - Hora 5 - Se notifica e involucra al Gerente de Tecnología en la resolución del problema.
 - Hora 8 – Se notifica e involucra a los máximos ejecutivos, incluyendo al CEO, para que resuelvan el problema.
2. Nivel de gravedad 2
 - Horas 0-72 – **CertiSur** trabajará para resolver el problema e intentará suministrar una resolución al mismo dentro de las 72 horas siguientes a su identificación. En la eventualidad de que **CertiSur** no haya elaborado un plan dentro de los primeros 4 días hábiles desde que fue informado, para resolver el problema en un plazo máximo de 10 días y en la medida en que el problema no haya sido

responsabilidad del **Cliente**, CertiSur escalará el problema con arreglo a los procedimientos indicados anteriormente con relación a los problemas de Gravedad 1.

Disponibilidad y Tiempos de Respuesta para Soluciones On-Premise

El servicio de **Soporte Técnico al Cliente** se encuentra disponible en los horarios desde las 10 hasta las 18 hs. (GMT -3), todos los días laborables, excluyendo los feriados nacionales de Argentina.

El **Cliente** puede comunicarse con el servicio de soporte técnico por correo electrónico para reportar un potencial incidente. El **Soporte Técnico** de CertiSur abrirá un caso en el sistema de tickets para su seguimiento y resolución.

Los **Tiempos de Respuesta** para los **Servicios de CertiSur** para cada uno de los diferentes Niveles de Gravedad están incluidos en la siguiente Tabla:

TABLA A: Servicio de Respuesta por parte del personal de Atención al Cliente (Horas Laborables) 10 a 18 hs. (GMT-3), de Lunes a Viernes

<u>Nivel de Gravedad</u>	<u>Apertura de Caso</u>
Gravedad 1	6 horas
Gravedad 2	12 horas
Gravedad 3	18 horas

Procedimientos para escalamiento de incidentes

El escalamiento de incidentes es realizado por el propio Servicio Técnico de CertiSur al determinar el impacto que un incidente está produciendo sobre el servicio del Cliente. El Cliente puede comunicarse telefónicamente para describir las características del incidente y solicitar su escalamiento.

ENTORNOS

Entorno de Servicios de Producción

El **Cliente** tendrá acceso al Entorno de Producción de **CertiSur** mientras el contrato de servicio se encuentre vigente. El Nivel de Servicio a Prestar aquí descrito se aplica exclusivamente a dicho ambiente.

Mantenimiento y versiones del Servicio

El servicio de Soporte incluye un plan de mantenimiento mediante el cual **CertiSur** provee de actualizaciones de **Software**, parches, corrección de errores y mejoras que hayan sido desarrolladas por **CertiSur** para el uso generalizado de sus clientes. **CertiSur** proveerá dicho plan de mantenimiento y el servicio de Soporte tal como se establece en este **Acuerdo** sobre el Nivel de **Servicio** a Prestar para la versión corriente del **Software** y del **Servicio** de **CertiSur** o para la versión previa.



Entorno de Servicios de Pre Producción

El **Ciente** tendrá acceso al Entorno de Pre Producción de **CertiSur**, tal como resulte de aplicación para los **Servicios** suministrados, por un período máximo de 60 (sesenta) días desde la **Fecha de Entrada en Vigencia**. Ninguna otra estipulación de este **Acuerdo** sobre el Nivel de **Servicio** a Prestar será aplicable con referencia a la disponibilidad o performance de dicho Entorno.

Entorno de Instalaciones On-Premise

El **Ciente** es responsable de las instalaciones de soluciones On-Premise realizadas por CertiSur con propósito distribuidos por CertiSur.

CertiSur prestará los servicios de soporte técnico aquí descritos siempre que dichas instalaciones hayan sido mantenidas con las mismas configuraciones en las que fueron aprobadas por el Cliente.

El Cliente se compromete a mantener la actualización de versiones que cada uno de los proveedores tecnológicos indique para la solución implementada. El servicio de soporte aquí descrito no incluye las tareas de actualización que deban ser realizadas en las instalaciones del cliente.



PERFORMANCE DEL SERVICIO DE CSA PKI

El **Servicio de CSA PKI** será suministrado de acuerdo con los siguientes estándares, tal como resulte aplicable (excluyendo la demora adicional resultante de la utilización de los **Servicios de CSA PKI** en conjunto con otros servicios).

El porcentaje de disponibilidad del servicio será de al menos 99.5%.

Los siguientes estándares reflejan la performance promedio para los clientes, en cualquier mes calendario:

- 90 % de todas las aprobaciones de **Certificados** por parte del Administrador serán procesadas dentro de un lapso máximo de 10 segundos.
- 90 % de todas las revocaciones de **Certificados** por parte del Administrador serán procesadas dentro de un lapso máximo de 5 segundos.
- 90 % de todas las solicitudes de Listas de **Certificados** Revocados por parte del Administrador serán procesadas en un lapso máximo de 5 segundos.
- 90 % de todas las solicitudes de **Certificados** por parte de usuarios finales serán procesadas dentro de un lapso máximo de 5 segundos.
- 90 % de todas las obtenciones de **certificados** por parte de usuarios finales serán efectuadas dentro de un lapso máximo de 5 segundos.
- 90 % de todas las revocaciones de sus **Certificados** por parte de usuarios finales serán procesadas dentro de un lapso máximo de 5 segundos.
- 99 % de todas las solicitudes o acciones descritas anteriormente serán procesadas dentro de un lapso máximo de 2 minutos.