



Prestación de Servicio "Mesa de Ayuda de la Red Nacional Multiservicios", en un periodo comprendido entre el 1 de junio de 2018 al 31 de diciembre de 2020.



**Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental**

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información incluida en este documento ha sido preparada para ser utilizada en el contexto de este proyecto.

Este documento no debe ser copiado por ningún medio sin la autorización de las partes involucradas.

Se ha realizado un gran esfuerzo en la preparación de este documento para asegurar que la información presentada sea correcta al momento de su firma e impresión



CONTENIDO

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1
CONTENIDO	2
INFORMACION GENERAL	3
OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	4
DEFINICIONES	5
PARTE I- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	6
1. SERVICIO	6
1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
1.2. DESCRIPCIÓN DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS	6
2. HORARIO DE ATENCIÓN	6
2.1. HORARIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIO DEL PRESENTE CONTRATO	6
2.2. HORARIO DE SERVICIOS DE PANEL DE VISUALIZACIÓN / CENTRO DE CONTROL	6
3. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN	7
4. PENALIDADES	8
4.1. INCUMPLIMIENTOS EN PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RENDICIONES DE CUENTA	8



INFORMACION GENERAL

Datos del Servicio:	
Nombre del Servicio:	Prestación de Servicio "Mesa de Ayuda de la Red Nacional Multiservicios" , en un periodo comprendido entre el 1 de abril de 2018 al 31 de diciembre de 2020.
Número Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):	
Datos del Proveedor del Servicio:	
Nombre del Dueño del Servicio:	
Organización:	
Número de teléfono:	
e-mail:	
Domicilio (ubicación):	
Datos del Cliente:	
Nombre del Dueño del Servicio:	Irvin Halman
Organización:	Autoridad para la Innovación Gubernamental
Número de teléfono:	520-7400
e-mail:	ihalman@innovacion.gob.pa
Domicilio (ubicación):	Edificio Sucre, Arias y Reyes, Nivel 300, Calle 61 y Ave. Ricardo Arango, Obarrio
Vigencia del Acuerdo de Nivel de Servicio:	
Fecha de Inicio:	
Fecha de Término:	
Fecha de Revisión:	Mensual



OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Servicio entre XXXX (de ahora en adelante llamado “EL CONTRATISTA” y Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) (de ahora en adelante llamado “EL ESTADO”), para la **“Prestación de Servicio “Mesa de Ayuda de la Red Nacional Multiservicios”, en un periodo comprendido entre el 1 de junio de 2018 al 31 de diciembre de 2020”** con la finalidad de establecer de forma clara las características del Servicios en cuestión, las responsabilidades, esquema de interacción y los niveles de servicio comprometidos.

DEFINICIONES

- **SLR** – Requerimientos de Niveles de Servicio
- **SLA** – Acuerdos de Niveles de Servicio
- **Incidente** – Algo que interrumpe o pudiera interrumpir la calidad en el funcionamiento de los sistemas del Centro de Contacto Gubernamental.
- **Disponibilidad**- Mide el grado con el que los recursos del sistema están disponibles para su uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado.



PARTE I- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1. SERVICIO

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere definir los niveles para la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones que se prestarán a través de la Red Nacional Multiservicios y el desempeño de la misma red, con el objetivo de definir aspectos tales como el disponibilidad horario, documentación disponible procesos, entre otras.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS

La Red Nacional Multiservicio está compuesta de enlaces de comunicaciones que transportan servicios de telecomunicaciones como datos e internet hacia distintas instituciones del ESTADO Panameño. Los tipos de medios de transmisión considerados para la prestación de dichos servicios son: fibra óptica, coaxial, cobre, VSAT, microondas u otros medios que EL CONTRATISTA disponga y con los cuales cumpla las condiciones convenidas contractualmente.

2. HORARIO DE ATENCIÓN

2.1. HORARIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIO DEL PRESENTE CONTRATO
EL CONTRATISTA, debe cumplir con los siguientes tiempos de atención:

Servicio de Atención	
Descripción	Servicio
Disponibilidad del Servicio	24x7x365

Tabla No 1: Horario y Tiempo de Atención de los Servicios

EL ESTADO, puede notificar a través de info.rnms@innovacion.gob.pa, en caso de que los horarios y tiempos de atención de los Servicios no sean cumplidos.

2.2. HORARIO DE SERVICIOS DE PANEL DE VISUALIZACIÓN / CENTRO DE CONTROL

EL CONTRATISTA, debe mantener un horario de Visualización a través de los siguientes tiempos:

Servicio Portal de Visualización	
Descripción	Servicio
Portal para la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	24x7
Disponibilidad del Servicio	24x7x365

Tabla No 2. Disponibilidad de Panel de Visualización.

Nota: Se incluye días feriados y festivos.



3. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN

EL CONTRATISTA cumplirá ante EL ESTADO los siguientes tiempos de respuesta para entrega de informes o documentación requerida por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, ya sea por fallas, casos de enlaces de comunicaciones, internet puro, centro de datos, daños, interrupciones o atrasos a EL ESTADO. Adicional a los informes de Servicios solicitados en el Pliego de Cargos- Capítulo III.

PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES O DOCUMENTACIÓN	
Descripción	Tiempo Máximo de entrega de informes después de incidentes
Informes Preliminares (fallas, daños, casos fortuitos, interrupciones o atrasos al estado en Enlaces de Comunicaciones e internet puro)	2 días (Luego del Incidente)
Informes Preliminar (Fallas, daños, casos fortuitos, interrupciones o atrasos al estado en Centro de Datos)	2 Horas (Luego del Incidente)
Informe Trimestral del Servicio de Centro de datos	Cada primer día hábil luego de pasar los tres meses.
Informe Anual de Interconexión	15 Días antes de terminar el año.
Informes de SLA por Proveedor	Cada primer día del mes
Informes Finales	5 días (A partir de haber controlado el incidente)

Tabla No 13: Tiempo de Respuestas de entrega de documentación

Este plazo para documentar, se creó con el objetivo de entregar oportunamente a las Entidades de EL ESTADO, los informes requeridos para procesos de toma de decisiones y procesos administrativos que representen afectación a EL ESTADO.

EL CONTRATISTA, deberá realizar reuniones mensuales sobre incidencias, reportes o tickets, para validar la Calidad de Servicios hacia las Entidades del Estado.

Observación:

En caso que EL CONTRATISTA no pueda cumplir el tiempo establecido para informe final e informe de servicio, debe enviar nota formal indicando atraso y posible tiempo de entrega. Esta nota debe ir dirigida a personal designado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

4. DISPONIBILIDAD DE LA MESA DE AYUDA

EL PROPONENTE debe garantizar una disponibilidad del 99.90% en elUptime del Software de la Mesa de Ayuda, aplicación y servidor de correo.



5. PENALIDADES

5.1. INCUMPLIMIENTOS EN PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RENDICIONES DE CUENTA

Se aplicará a EL CONTRATISTA una multa equivalente al cuatro por ciento (4%) de la suma de la mensualidad, dividido entre treinta (30), por cada día calendario que la Entidad de El Estado y/o El Estado se vea afectado al no cumplir EL CONTRATISTA con:

- Entrega de informes preliminares y finales por fallas, daños, casos fortuitos, interrupciones o atrasos al estado para debida toma de decisiones.
- Entrega de informes de servicio
- Las Rendiciones de Cuentas que se debe dar cada mes.

La Multa será pagada por EL CONTRATISTA al Tesoro Nacional antes de recibir el pago mensual o anual por los servicios prestados y se aplicarán según las regulaciones vigentes

