Alcance de los SLAs

Alcance de los Servicios de OGTIC

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma:
  - Diseño, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y mejoras.
  - Corrección de errores y resolución de incidencias.
  - Actualización de la plataforma para garantizar su compatibilidad con nuevas tecnologías y estándares.
  - Realización de copias de seguridad y planes de recuperación ante desastres.
- Soporte técnico:
  - Atención a las solicitudes de soporte técnico a través de los canales establecidos (teléfono, correo electrónico, entre otros que pudieran aplicar).
  - Resolución de incidencias.
  - Provisión de asistencia remota si es necesario.
- Monitoreo y gestión de la plataforma:
  - Monitoreo continuo del rendimiento y disponibilidad de la plataforma.
  - Generación de reportes periódicos sobre el estado de la plataforma.
- Seguridad de la información:
  - OGTIC implementará y mantendrá las medidas de seguridad necesarias para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos almacenados en la plataforma.
- Disponibilidad de la plataforma:
  - OGTIC garantizará un nivel de disponibilidad de la plataforma, estableciendo tiempos de inactividad programados y procedimientos de recuperación ante fallas.
- Rendimiento de la plataforma:
  - Se establecen métricas para medir el rendimiento de la plataforma, como el tiempo de respuesta a las consultas, la capacidad de carga y la escalabilidad. OGTIC se compromete a mantener un rendimiento óptimo de la plataforma.
- Capacitación:
  - OGTIC se encarga de capacitar al equipo técnico que gestiona la plataforma, para que puedan utilizar la plataforma de manera eficiente y eficaz, así mismo como brindar asistencia a los enlaces institucionales.

Exclusión de Responsabilidades

Es importante que se entienda claramente las actividades que no están incluidas en el alcance de los servicios, como por ejemplo:

- Contenido de los datos: OGTIC no es responsable por la precisión, integridad o calidad de los datos ingresados por las instituciones.
- Conexiones de red: OGTIC no es responsable por las conexiones de red de las instituciones, ni por la velocidad de internet.
- Hardware y software de las instituciones: OGTIC no es responsable por el funcionamiento del hardware y software utilizado por las instituciones para acceder a la plataforma.
- Formación del personal: OGTIC no se encargará de la formación general del personal de las instituciones, más allá de la capacitación específica relacionada con el uso de la plataforma al equipo técnico que gestiona a las instituciones.
- Desarrollo a la medida: Desarrollo de funcionalidades o características sugeridas para satisfacer un grupo de usuarios fuera del alcance del acuerdo.

Excepciones

Los SLAs no se aplican en las siguientes situaciones:

- Mantenimiento programado: La plataforma estará sujeta a períodos de mantenimiento programado durante los cuales el acceso y la funcionalidad podrían verse afectados. Se notificará a los usuarios con anticipación sobre estos períodos de mantenimiento.
- Casos de fuerza mayor: Los SLAs no se aplican en caso de eventos de fuerza mayor, como desastres naturales, cortes de energía o fallas en la infraestructura de red que escapen al control razonable de OGTIC.
- Mal uso de la plataforma: OGTIC se reserva el derecho de suspender o restringir el acceso a la plataforma a los usuarios que incurran en un mal uso intencional de la misma.

Comunicaciones

Los SLAs y cualquier cambio en los mismos serán comunicados a los usuarios a través de:

- Aviso en la página principal de OGTIC.
- Correo electrónico a los usuarios registrados.
- Otros pueden aplicar.

Revisión y actualización

Los SLAs serán revisados y actualizados periódicamente para reflejar los cambios en la plataforma, las necesidades de los usuarios y las mejores prácticas de la industria.

Revisión #1
Creado 2025-07-02 13:59:15 UTC
Actualizado 2025-07-02 13:59:46 UTC