

ANEXO 8 ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CENTRO ALTERNO DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES O CENTRO ALTERNO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (DRP).

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Disponibilidad del servicio	El contratista garantizará la disponibilidad del servicio 7x24 durante la duración del contrato, con un nivel de servicio de mínimo 99.7%.	Disponibilidad de canales de replicación y de internet	Mensual
Tiempo de respuesta inmediata una vez declarada la contingencia	El contratista deberá garantizar una respuesta inmediata tan pronto se declare la contingencia	Tiempos de respuesta una vez se declara la contingencia	Cada vez que se declare una contingencia
Pruebas de contingencia	Realizar hasta dos pruebas programadas de duración de tres (3) días de ocho (8) horas cada uno, en el horario de lunes a viernes de 8:00AM a 5:00PM	Informe de pruebas	De acuerdo con el cronograma aprobado
Características de las máquinas virtuales	El proveedor deberá garantizar las siguientes características de las máquinas virtuales, así: 1. Servidores en alta disponibilidad con VMware 5.5 o superior. 2. RAM: 32 GB 3. Procesador: 4VCPU 4. Almacenamiento: Store Wise V3700 – 600GB en raid 5 5. Cada máquina virtual debe contar con su licenciamiento Windows Server Estándar 2008 R2.	Informes de gestión	Mensual
Informes de gestión	El proveedor entregará informes de la gestión realizada durante la ejecución del contrato	Informes de gestión	Mensual
<p>Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.</p> <p>Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.</p> <p>Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EL CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.</p>			
Firma Representante Legal y Cedula			