

## ANEXO 7

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE DATOS

#### **1. Objetivo:**

- Definir el Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA) “Service Level Agreement”, el cual describe la información de cómo obtener los servicios de soporte entre la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) y los Gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) y sus instituciones adscritas.
- Conocer las responsabilidades tanto de la Asociación de Municipalidades del Ecuador, como de los GADM y sus instituciones adscritas.

#### **2. Definiciones**

Clouding, Infraestructura como servicio (IAAS): El espacio contratado por la AME en un pool de recursos asignados sobre la infraestructura de un proveedor para la habilitación de servidores, seguridades y comunicaciones que es provista de acuerdo a las necesidades de AME.

Los equipos que forman parte de la infraestructura son de propiedad del proveedor de servicios del centro de datos y serán provistos en uso para la AME durante la vigencia del contrato (365 días).

#### **3. Relación AME – GADM e Instituciones adscritas**

El SLA descrito en este documento establece un acuerdo entre la AME y los GADM con sus instituciones adscritas, a través de la provisión de infraestructura para el Centro de Datos.

#### **4. Obligaciones y responsabilidades de AME:**

- ✓ Pagar las tarifas correspondientes a la utilización del servicio de Clouding infraestructura como servicio (IAAS).
- ✓ Administrar los equipos que forman parte del servicio de Clouding IAAS.
- ✓ Realizar un monitoreo de todos los componentes del centro de datos, servidores, equipos de seguridad, balanceo de carga y enlaces, para que se hallen trabajando dentro de los parámetros y rangos de utilización apropiados para garantizar el servicio.
- ✓ Brindar soporte de la infraestructura contratada en un esquema 8x5x365, (8 horas del día, los cinco días de la semana, los 365 días del año) durante 12 meses.

- ✓ Coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos que se realizan en el Centro de Datos sobre la infraestructura que brinda servicios a la AME.

## 5. Obligaciones de los GADM y sus instituciones adscritas

- ✓ Los GADM y sus instituciones adscritas deben contar con acceso al servicio de Internet para ingresar a los servicios que brinda AME.
- ✓ Contar con el personal necesario para descartar problemas de red interna (equipos finales, red lan y acceso a Internet).
- ✓ Tener las PCs con el sistema operativo y antivirus actualizado, e instalado el navegador para acceder a Internet y java.

## 6. Problemas de intermitencias y degradación en el servicio

Los puntos de contacto y niveles de Escalamiento a nivel del Área Técnica de AME para infraestructura son:

### Nivel 1

Descripción	Nombre del técnico	correo electrónico	Número telefónico	Tiempo de respuesta
Regional 1 Ibarra	Anita Simbaña	<a href="mailto:anita.simbaña@ame.gob.ec">anita.simbaña@ame.gob.ec</a>	Fijo: 062603762 / 062612322 ext 6103 Celular: 0999204871	1 hora
Regional 2 Tena	Robinson Cabrera	<a href="mailto:robinson.cabrera@ame.gob.ec">robinson.cabrera@ame.gob.ec</a>	Celular: 0983109053	
Regional 3 Riobamba	Fernando Samaniego	<a href="mailto:fernando.samaniego@ame.gob.ec">fernando.samaniego@ame.gob.ec</a>	Celular: 0999379733	
Regional 4 Portoviejo	Patricio Toala	<a href="mailto:patricio.toala@ame.gob.ec">patricio.toala@ame.gob.ec</a>	Fijo: 052637683 ext 5403 Celular: 0984890626	
Regional 5 Guayaquil	Roddy Espinosa	<a href="mailto:roddy.espinosa@ame.gob.ec">roddy.espinosa@ame.gob.ec</a>	Fijo: 042680014 / 042680007 ext 8503 Celular: 0993034576	
Regional 6 Cuenca	Ana Ávila	<a href="mailto:ana.avila@ame.gob.ec">ana.avila@ame.gob.ec</a>	Fijo: 074075810 / 074073582 ext 7603 Celular: 0999880042	
Regional 7 Machala	Luis Sisalima	<a href="mailto:luis.sisalima@ame.gob.ec">luis.sisalima@ame.gob.ec</a>	Fijo: 072930757 / 072930777 ext 7703 Celular: 0987950493	

## Nivel 2 Redes

Descripción	Nombre del técnico	correo electrónico	Número telefónico	Tiempo de respuesta
Redes	Wilson Espinosa	<a href="mailto:wilson.espinosa@ame.gob.ec">wilson.espinosa@ame.gob.ec</a>	Celular: 099920487 1	2 horas

## Nivel 2 Servidores

Descripción	Nombre del técnico	correo electrónico	Número telefónico	Tiempo de respuesta
Servidores	Darwin Acosta	<a href="mailto:darwin.acosta@ame.gob.ec">darwin.acosta@ame.gob.ec</a>	Celular: 0995887933	2 horas

## 7. Procedimiento para resolución de problemas.

Los reportes de problemas se originarán desde los GADM y sus instituciones adscritas; se deberá emitir un correo electrónico o vía telefónica a los técnicos regionales quienes son el soporte nivel 1. Los técnicos regionales son quienes deberán canalizar los inconvenientes y analizar si se puede resolver el problema localmente o debe ser escalado a nivel 2.

Los técnicos de la AME son el soporte de nivel 2 para el área de redes y servidores. En el caso de no poder resolver el problema, la AME escalará a nivel 3 que son los técnicos del proveedor de servicios. Todo esto, con la finalidad de encontrar una solución inmediata al inconveniente presentado, a través de las áreas responsables de los diferentes dominios.

## 8. Mantenimiento.

**Mantenimiento programado.** Las actividades de Mantenimiento Programado serán efectuadas previa coordinación y acuerdo mutuo entre la AME y los GADM con sus instituciones adscritas, dichas tareas pudiesen en determinados casos provocar degradación o indisponibilidad de uno o varios sistemas del Centro de Datos, por lo que es importante la comunicación de las partes. La finalidad del Mantenimiento programado será evitar problemas que pudiesen afectar sin previo aviso, el desempeño y la calidad de la red de transporte de los servicios del Centro de Datos. En todos los casos, la comunicación de las tareas a realizarse será reportada por la AME vía correo electrónico, con 24 horas de anticipación como mínimo a los técnicos regionales, los cuales deberán comunicar a los diferentes GADM con sus instituciones adscritas, los mantenimientos programados se realizarán en la noche a partir de las 22h00.

**Mantenimiento emergente.** Las actividades de Mantenimiento Emergente serán efectuadas por parte del proveedor para brindar el uptime del servicio contratado, sin previa coordinación. Dichas tareas pudiesen en determinados casos provocar



degradación o indisponibilidad de uno o varios sistemas del Centro de Datos, por lo que es indispensable emitir la comunicación respectiva hacia la AME que avale la necesidad de dicho mantenimiento. En este caso la AME emitirá un correo a los técnicos regionales indicando la causa del mantenimiento emergente. .