

Anexo 6

## **Modelo de Acuerdo Nivel de Servicio (SLA)**

**Entre:**

**Administradora De Subsidios  
Sociales (ADESS)  
&  
"Compañía Prestadora de Servicio"**

---

Preparado Por:

<Autor>

Versión Núm:

<Número>

Fecha:

<Mes, Año>

---

---

# **1 INTRODUCCIÓN**

---

Este Acuerdo de Nivel de Servicios SLA establece las expectativas de ADESS hacia la Compañía prestadora de servicios que brinda los servicios de atención telefónica, de campañas específicas de información, encuestas, llamadas robóticas, correo electrónicos masivos, servicio interactivo de voz IVR y mercadeo.

El SLA ayuda a definir la relación entre las dos partes y sirve como pilar para que la Compañía prestadora de servicios establezca y mantenga el compromiso con ADESS, los tarjetahabientes beneficiarios y los comercios afiliados a la Red de Abasto Social (RAS). El SLA contiene como mínimo las áreas claves de desempeño de los servicios a ser provistos: servicios definidos, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios y métricas de desempeño de los factores claves, penalidades a ser aplicadas ante las desviaciones, gestión de cambios actualizaciones del SLA y los criterios de renovación y terminación. El SLA se presenta como una adenda del contrato de servicios firmado entre las partes. En este capítulo se proveerá de una breve reseña del SLA, incluyendo el alcance, horarios de cobertura, mecanismos de reportes y otros.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es considerado un anexo importante o un documento individual para proyectos de Servicios en la Administradora de Servicios Sociales (ADESS). Todas las cláusulas en el contrato que motiven un esquema de desempeño en la gestión del nivel de servicio se referenciarán en el siguiente acuerdo.

Los ejemplos aquí planteados constituyen una guía referencial a los fines de ilustrar a los oferentes sobre el posible contenido del mismo. De ninguna manera se deberán entender como parámetros y métricas definitivos.

## **Antecedentes y Generalidades**

A partir del año 2005, el Gobierno Dominicano ha instrumentado un sistema de subsidios focalizados, destinados a asistir a las familias o grupos sociales más vulnerables, hasta tanto el desarrollo económico del país permitan a todos los ciudadanos, sea cual fuere su condición económica, alcanzar niveles propios de sustento y bienestar.

---

Asimismo y como principio de equidad distributiva, ha dispuesto que las ayudas inmediatas no se realicen mediante subsidios a la oferta sino que se materialicen como subsidios a la demanda, mediante mecanismos transparentes de focalización, que posibiliten identificar y diferenciar aquellos hogares con características de extrema o moderada pobreza, que requieren un enfoque estructural y de largo plazo, de aquellas no consideradas vulnerables pero que son afectadas por situaciones coyunturales.

Esta calificación permite desarrollar dos tipos de intervenciones diferenciadas, las destinadas a quebrar la herencia inter-generacional de la pobreza y las que tienen como objetivo compensar la eliminación subsidios generalizados o bien solventar, mediante una asistencia económica, derechos inalienables de carácter social.

Un aspecto importante y novedoso de este nuevo enfoque fue la instrumentación de programas de protección social, mediante un medio de pago electrónico, que permite materializar las ayudas otorgadas a través de adquisiciones en una amplia Red de Abasto Social (RAS).

Práctica que posibilita garantizar el destino principal de las ayudas, ya sea para nutrición, educación, o compensación de precios de un bien de consumo determinado. Los subsidios focalizados, que ejecuta el Gobierno Dominicano, están instrumentados en base a dos criterios específicos, el de Transferencias Condicionadas cuyo principal objetivo es promover el desarrollo humano, que consiste en otorgar ayudas a los hogares pobres, condicionadas a cumplir compromisos asumidos por los miembros del hogar, destinados a estimular una actitud proactiva respecto a la nutrición, prevención de la salud, educación y documentación de sus hijos; y las Transferencias No Condicionadas, destinadas a suplir los subsidios a la oferta, por subsidios a la demanda focalizada, como medio destinado a eliminar la distribución inequitativa que generan los subsidios generalizados y los subsidios o ayudas a personas cuyo objetivo es apoyar la superación de sectores específicos de la sociedad o honrar parcialmente derechos vulnerados de personas que han sido afectados Económicamente, de manera coyuntural.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio entre, la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) y la compañía prestadora de servicio contratada está diseñado para establecer un compromiso de calidad del servicio de emisión y uso de la tarjeta de débito a los beneficiarios de los planes sociales administrados por ADESS.

Este documento clarifica las responsabilidades de ambas partes y los procedimientos para asegurar que las necesidades de los beneficiarios, en cuanto a uso de los recursos monetarios que se le dispongan en sus cuentas, sean usados en forma efectiva, segura, confiables e integra.

---

Este SLA sirve para formalizar los acuerdos entre ADESS la compañía prestadora de servicio para proveer soporte específico y mantenimiento a las áreas de procesos que intervienen en el ciclo de pagos y de servicio, desde la emisión de la tarjeta de débito, entrega, activación, reporte de transacciones y balances, afiliación de comercios a la Red de Abasto Social, reintegro de balances no consumidos, acreditación de subsidios, consumos, reclamaciones de beneficiarios y comercios, renovación y remplazo de plásticos, creación y mantenimiento de subsidios, etc.

El SLA contempla la inclusión en el futuro en su portafolio de nuevos servicios, procesos y aplicaciones.

Un Glosario de términos está contenido en el apéndice donde se definen los conceptos fundamentales usados en este acuerdo en adición al contenido en el artículo primero del contrato de provisión de servicios firmado entre las partes y anexo del cual es este documento SLA.

ADESS

---

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>PLANTILLA INTRODUCTORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
2.1	PRÓPOSITOS Y OBJETIVOS .....	6
2.2	PARTES DEL ACUERDO .....	6
2.3	FECHA DE INICIO.....	6
2.4	DURACIÓN DEL ACUERDO.....	7
2.5	DEFINICIONES.....	7
<b>3</b>	<b>REVISIONES PERIÓDICAS.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSIBILIDADES DE LA ADESS .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSIBILIDADES CENTRO SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
7.1	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	12
7.2	RESTRICCIONES DE DISPONIBILIDAD .....	12
7.3	MANTENIMIENTOS DEL SISTEMA .....	13
7.4	MÉTRICAS DEL SERVICIO .....	13
7.5	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO .....	14
7.6	SERVICIOS DE REPORTERÍA.....	15
7.7	PENALIDADES NIVEL SERVICIO.....	16
7.8	ADMNISTACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO .....	16
<b>8</b>	<b>DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE O APOYO .....</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>TERMINACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>APROBACIÓN ACUERDO .....</b>	<b>20</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Descripción Del Servicio	9
Tabla 2: Responsabilidades De La ADESS	10
Tabla 3: Responsabilidades Del Centro De Servicio	11
Tabla 4: Disponibilidad Del Servicio	12
Tabla 5: Mantenimiento Del Sistema	13
Tabla 6: Métricas Del Servicio	14
Tabla 7: Reportería Del Servicio	15
Tabla 8: Documentación De Apoyo	17

---

## **2 INTRODUCCIÓN**

---

### **2.1 PRÓPOSITO Y OBJETIVOS**

---

El SLA debe contener un breve argumento con los propósitos y objetivos del acuerdo a ser asumido entre ambas partes.

La elaboración de un SLA detallado permite la consecución de diversos objetivos:

- Define los términos y bases a partir de los cuales el Servicio será proporcionado.
- Establece como los niveles de desempeño del servicio serán medidos.
- Especifica cómo serán proporcionados los servicios

#### **Ejemplo**

**Este acuerdo resalta los términos y condiciones a partir de los cuales el Centro de Servicio proporcionara servicios de atención al Beneficiario Tarjetahabiente (colectivamente referidos como "Los Servicios") a la Administradora De Subsidios Sociales y los ciudadanos en general. El objetivo es proporcionar las bases y un marco de entrega de óptimos servicios que satisfagan los requerimientos de la Administradora de Subsidios Sociales.**

### **2.2 PARTES DEL ACUERDO**

---

Es necesario identificar las partes involucradas en el acuerdo con sus respectivas direcciones.

#### **Ejemplo**

**Este acuerdo es realizado entre [Nombre del Centro de Servicio], debidamente constituido bajo las leyes de --- bajo el Registro Comercial Núm. ----, (denominado en lo adelante como el "Centro de Servicio") de [especificar la dirección del Centro de Servicio], y La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) (denominada en lo adelante como "ADESS" [especificar la dirección de ADESS]).**

### **2.3 FECHA DE INICIO**

---

Es necesario especificar la fecha de inicio del acuerdo como fecha efectiva legalmente acordada entre ambas partes. Comúnmente esta fecha es la misma especificada en el contrato correspondiente al Servicio.

#### **Ejemplo**

---

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS)

---

**Este acuerdo iniciara el [1ero de Noviembre de 2011]<sup>1</sup>.**

## **2.4 DURACIÓN DEL ACUERDO**

Esta sección deberá especificar la duración del acuerdo y es comúnmente la misma especificado en el contrato.

### **Ejemplo**

**Este acuerdo deberá iniciar conjuntamente con el inicio del servicio y finalizar en los inicios de [1ero de Noviembre de 2012] o finalizar acorde a la Sección 9.**

## **2.5 DEFINICIONES**

Es necesaria la claridad en los términos utilizados en el acuerdo a los fines de prevenir confusiones. La terminología deberá ser negociada y acordada entre ambas partes.

ADESS

---

<sup>1</sup> La fecha de inicio del SLA es comúnmente la misma fecha de inicio establecida en el contrato correspondiente al Servicio. Referirse al contrato de la ADESS para mayores detalles.

---

### **3 REVISIONES PERIÓDICAS**

---

Esta sección deberá especificar las revisiones periódicas y enmiendas a este acuerdo las cuales actualizarán el documento en su lugar de localización.

#### **Ejemplo**

**Este acuerdo es válido desde la fecha de firma del contrato de la ADESS y es válido hasta la fecha de expiración o la fecha de terminación prematura del mismo (la más temprana de ambas)<sup>3</sup>.**

**Este acuerdo deberá ser revisado en un mínimo de [una vez] al año; sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente.**

**[El Ing. Van Elder Espinal, Director General de la ADESS] es responsable de facilitar las revisiones regulares a este documento. El contenido de este acuerdo puede ser enmendado o modificado bajo requerimiento y mutuo acuerdo obtenido de todos los signatarios.**

**Este acuerdo será posteado o publicado en [<http://www.adess.gob.do/v2/>] y será accesible a todos los patrocinadores o partes interesadas.**

ADESS

## **4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Esta sección del acuerdo deberá proporcionar una descripción de los servicios proporcionados por el Centro de Servicios a la ADESS. Deberá incluir todas las actividades específicas que requerirán de la adecuada implementación del acuerdo, incluyendo el grado de especificidad con que serán proporcionadas, requerimientos de recursos, adicionándolos al horario definido de actividades correspondiente a los procesos de entrega utilizados/ respaldados por el Centro de Servicio.

### **Ejemplo**

<b>Ref. Núm.</b>	<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Especificaciones</b>
1.	Centro de Servicio	Para la asistencia a todas las llamadas inbound de los Beneficiarios respecto a los servicios.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Centro de Servicio deberá aceptar llamadas durante 8 horas diarias, 5 días y medio a la semana.</li><li>• El Centro de Servicio debe respaldar un idioma : Español</li></ul>
2.	Servicios de atención telefónica		
3.	Campañas específicas de información		
4.	Encuestas		
5.	Llamadas robóticas		
6.	Correos electrónicos masivos		
7.	Servicio Interactivo de Voz-IVR		
	Telemercadeo (inbound y outbound)		

**Tabla 1: Descripción de Servicios**

---

## **5 RESPONSABILIDADES DE LA ADESS**

---

En esta sección el acuerdo deberá especificar las responsabilidades de la ADESS en respaldo a este acuerdo.

### **Ejemplo**

<b>Responsabilidades de la ADESS</b>
<b>• Revisión Periódica de los Servicios</b>
<b>• Preparación de los requerimientos de servicios necesarios y sus especificaciones generales.</b>
• ..
• ..

**Tabla 2: Responsabilidades ADESS**

ADESS

---

## **6 RESPONSABILIDADES CENTRO SERVICIO**

---

Esta sección del acuerdo especificará las responsabilidades del Centro de Servicio en respaldo al acuerdo.

### **Ejemplo**

<b>Responsabilidades del Centro de Servicios</b>
• <b>Propocionar los servicios especificados en el acuerdo</b>
• <b>Reportar cualquier brecha del servicio</b>
• ..
• ..

**Tabla 3: Reponsibilidades del Centro de Servicios.**

ADESS

## **7 ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO**

Esta sección del acuerdo deberá especificar la disponibilidad del Servicio, el mantenimiento, las métricas y la reportería.

### **7.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Esta sección deberá especificar y acordar la disponibilidad de los servicios requeridos. Esta disponibilidad puede ser especificada en porcentaje del tiempo o en un período libre de fallas operativas. Esta sección deberá especificar claramente la disponibilidad para todos los servicios mencionados en la Cláusula 5: Descripción de Servicios, y puede ser desglosada por aplicación, contexto o categorías específicas según los requerimientos de la agencia o las limitaciones del Centro de Servicio.

#### **Ejemplo**

Un buen ejemplo es especificar esta sección en una tabla donde cada servicio sea asignado a un período operacional según acuerdo entre ambas partes o se le atribuya un porcentaje a cada servicio.

<b>Nombre del Servicio</b>	<b>Periodo de Disponibilidad</b>	<b>Ventana de Mantenimiento</b>	<b>Disponibilidad (%)</b>	<b>Restricciones</b>
<b>Centro de Servicio</b>	<b>8x5.5</b>	<b>2 horas diarias</b>		<b>Sábados despues de las 12:00 m y Domingos.</b>

**Tabla 4: Disponibilidad de Servicio**

### **7.2 RESTRICCIONES DE DISPONIBILIDAD**

Esta sección especificará los tiempos en que el Centro de Servicio requiere de restricciones de servicio. Estas restricciones incluyen mantenimiento rutinario del sistema y tiempos fuera de línea no calendarizados.

#### **Ejemplo**

Las restricciones de Disponibilidad correspondientes al servicio cubierto por este acuerdo son las siguientes:

[Calendario de Feriados, Domingos y Tardes de los sábados]  
[Horario Mantenimientos]

[Mantenimientos no calendarizados]  
[Backups]

### **7.3 MANTENIMIENTOS DEL SISTEMA**

Esta sección especificará período de mantenimiento según corresponda.

A los fines de satisfacer el nivel de servicio, el mantenimiento es un procedimiento obligatorio. En ocasiones el mantenimiento resultará en la no disponibilidad del servicio para los beneficiarios. Constituye una buena práctica acordar estos espacios de mantenimiento en el SLA a los fines de excluirlos como no disponibilidades.

#### **Ejemplo**

Constituye una buena práctica para cada servicio una tabla que establezca los períodos de mantenimiento. Estos períodos deberán ser especificados en días, semanas o meses. Dependerá del servicio y de la necesidad de mantenimiento.

<b>Tiempos</b>	<b>Sábado</b>	<b>Domingo</b>	<b>Lune</b>	<b>Marte</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueve</b>	<b>Vierne</b>
	<b>s</b>	<b>s</b>	<b>s</b>	<b>s</b>	<b>s</b>	<b>s</b>	<b>s</b>
<b>Inicio</b>			<b>2:00 am</b>				
<b>Finalización</b>			<b>4:00 am</b>				

**Tabla 5: Servicio Mantenimiento**

### **7.4 MÉTRICAS DEL SERVICIO**

Esta sección establece las medidas utilizadas para garantizar la óptima proporción de los servicios. Estas pueden ser definidas en términos de disponibilidad de servicio (tiempos de respuesta) desempeño del servicio, (capacidad de almacenamiento y transmisión de data) y calidad del servicio (frecuencia de no disponibilidad, encuestas a los beneficiarios, etc.

### **Ejemplo**

<b>Métrica Servicios</b>	<b>Definición</b>	<b>Línea de Base</b>	<b>Bajo Desempeño</b>	<b>Alto Desempeño</b>	<b>Brecha</b>
<b>Promedio Espera Durante las horas pico.</b>	Este es el período de tiempo esperado por los beneficiarios para recibir la atención durante las horas pico del día.	<b>&lt; 15 Segs</b>	<b>15 – 25 Segs</b>	<b>&lt; 12 Segs</b>	<b>&gt; 30 Segs</b>
<b>Promedio Espera Durante las horas bajas o regulares</b>	Este es el período de tiempo esperado por los beneficiarios para recibir la atención durante las horas regulares o bajas del día.	<b>&lt; 1 Segs</b>	<b>0 – 3 Segs</b>	<b>Ninguna Espera</b>	<b>&gt; 2 Segs</b>

**Tabla 6: Métricas de Servicios**

## **7.5 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO**

Esta sección del acuerdo establecerá las respuestas del Centro de Servicio basadas en los requerimientos remitidos por la ADESS. Deberán ser incluidas las políticas de soporte del servicio, procesos y procedimientos correspondientes. Incidentes específicos y/o requerimientos de parámetros, ejemplos y/o demostraciones deberán ser incluidas para aclaración adicional.

### **Ejemplo:**

En respaldo a los servicios resaltados en este acuerdo, el Centro de Servicio responderá a servicios relacionados con incidentes y/o solicitudes remitidas por la ADESS en los siguientes marcos o parámetros de tiempo:

- Una (1) hora (durante horas laborales) para situaciones clasificadas como Críticas
- Dos (2) horas (durante horas laborales) para situaciones clasificadas como de alta prioridad
- Cuatro (4) horas (durante horas laborales) para situaciones clasificadas como prioridad media

- Ocho(8) horas (durante horas laborales) para situaciones clasificadas como prioridad baja
- Veinte y Cuatro (24) horas (durante horas laborales) para solicitudes de servicio general

## **7.6 SERVICIOS DE REPORTERIA**

Esta sección especificará los reportes necesarios del Centro de Servicio para ADESS. Es necesario que los reportes requeridos satisfagan los niveles de servicio y el mantenimiento de los mismos. Estos reportes deben alinearse o estar acorde a las métricas de servicios descritas en la sección 7.4 anteriormente expuesta. Todos los remitentes y partes responsables deberán resaltarse con información de contacto.

### **Ejemplo**

<b>Nombre del Reporte</b>	<b>Descripción del Reporte</b>	<b>Periodicidad del Reporte</b>	<b>Remitente</b>
<b>Reporte de Monitoreo de Acuerdo de Nivel de Servicio</b>	<b>Este reporte muestra el número de brechas para el Centro de Servicio</b>	<b>Mensualmente</b>	<b>Administrador del Call Center</b>

**Tabla 7: Servicio Reporteria**

A Continuación los responsables del uso y continuo soporte a este acuerdo: (La información de contacto debe incluir (Dirección de E-mail número de teléfono, línea de soporte etc.)

<b>Persona de Contacto</b>	<b>Puesto</b>	<b>Información de Contacto</b>
[Nombre]	[Puesto]	[Información de Contacto]
[Nombre]	[Puesto]	[Información de Contacto]
[Nombre]	[Puesto]	[Información de Contacto]
[Nombre]	[Puesto]	[Información de Contacto]

---

## **7.7 PENALIDADES NIVEL SERVICIO**

---

Esta Sección hace referencia a las fallas y faltas del Centro de Servicio en satisfacer los niveles de los servicios monitoreados y medidos bajo el SLA, proporcionando a la ADESS créditos o descuentos (Créditos de Servicio) siempre que el Centro de Servicio no satisfaga ciertos acuerdos o convenios definidos como críticos. Los créditos de servicio son calculados partiendo de los cargos del Centro de Servicio por proporcionar el servicio acordado, sin embargo, los créditos de servicio juegan un rol significativo en incentivar el correcto comportamiento entre las partes.

## **7.8 ADMINISTRACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

Esta sección del acuerdo incluye los planes de recuperación del servicio y detalles relacionados según corresponda. Debe identificar los requerimientos de continuidad del servicio incluyendo el marco de tiempo en restaurar las funciones claves y el marco de tiempo para restaurar todas las funciones del centro de Servicio.

ADESS

---

## **8 DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE O APOYO**

---

Esta sección del acuerdo deberá especificar la documentación asociada y relacionada a este acuerdo.

### **Ejemplo**

<b>Documentación</b>	<b>Descripción</b>
<b>Contrato ADESS</b>	<b>Este es el contrato principal al cual este acuerdo de nivel de servicio esta relacionado.</b>

**Tabla 8: Documentación de Soporte o Apoyo**

ADESS

---

## **9 TERMINACIÓN**

---

Esta sección del acuerdo se dirige a proveer eventos definidos que desencadenarían la terminación del contrato además a la terminación del contrato establecida en la sección 2.4. Por ejemplo la falla persistente en satisfacer los niveles de servicio sobre un período de tiempo daría origen al derecho de terminación.

ADESS

---

## **10 DISPOSICIONES GENERALES**

---

Esta sección acuerda términos estandarizados y disposiciones que serán integradas o incluidas en cada acuerdo las cuales no están sujetas a cambio.

Ejemplo

(a) Enmienda. Este acuerdo no podrá ser enmendado exceptuando bajo la firma de dos representantes autorizados por ambas partes ADESS y el Centro de Servicio.

ADESS

---

## **11 APROBACIÓN ACUERDO**

---

Esta es la sección final e incluye los signatarios y las fechas de firma.

### **Ejemplo**

\_\_\_\_\_  
Representante de la ADESS

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Representante del Centro de Servicio

\_\_\_\_\_  
Fecha

ADESS