

SERVICIO DE OUTSOURCING

Proyecto	OUTSOURCING
Project Manager	Joan Ferrer
Documento	SERVICIO DE OUTSOURCING
Autor	Joan Ferrer
Fecha inicio	dd/mm/aaaa
Fecha Fin	dd/mm/aaaa
Cliente	EMPRESA S.A.
Fichero	EMPRESA S.A. Contrato Outsourcing.doc
Abstracto	Descripción del Servicio de Outsourcing. Contrato.

ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO:

Introducción

EMPRESA S.A. es una empresa sita en la calle _____, de _____

Para realizar sus actividades dispone de una infraestructura informática y de comunicaciones descrita en el correspondiente anexo que será objeto del servicio que describimos en este documento.

Será necesario efectuar un control y cuidado del sistema para garantizar su régimen de funcionamiento.

Este control del sistema que aquí proponemos se debe realizar no sólo reparando cualquier problema que pueda surgir, sino también previniéndolos, en la medida de lo posible, para evitar cuantas más intervenciones posteriores, ya que suponen, en menor o mayor medida, un trastorno en el funcionamiento normal de la empresa.

Objetivo

Ofrecer el servicio de Outsourcing del departamento de informática para garantizar los siguientes aspectos:

- Asegurar el funcionamiento correcto del sistema durante el máximo de horas posibles.
- Solucionar cualquier fallo que se produzca mediante actuaciones puntuales en el menor tiempo posible.
- Proponer y en su caso realizar actuaciones preventivas que aumenten la seguridad del sistema y que minimicen el número de actuaciones posteriores.
- Apoyar a la empresa en temas relacionados con las tecnologías de la información.

Objeto del servicio

El servicio de outsourcing atenderá al sistema informático y de comunicaciones instalado en las dependencias de **EMPRESA S.A.** descrito en el correspondiente anexo y asesorará al cliente en temas relacionados con las tecnología de la información que puedan tener una repercusión en su empresa o ámbito de negocio.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Como se ha apuntado antes, el servicio consta de tres partes claramente diferenciadas y complementarias: la parte preventiva, las intervenciones puntuales y la asesoría. A continuación desarrollaremos la metodología que seguirá este servicio.

Preventivo

Identificación del material objeto del servicio

La primera actuación que llevaremos a cabo es realizar un inventario exhaustivo de todo el material que es objeto del servicio. Esta información identificará todos los componentes y permitirá crear un historial de fallos en caso que se produzcan. De esta manera será posible identificar rápida y eficientemente el componente que ha fallado, así como anteriores reparaciones, cuando se instaló, actualizaciones etc.

Cualquier actualización debido a nuevas incorporaciones deberá ser comunicada a **Earcon SL** a efectos de proceder a su instalación o cuando menos ser incluida en el inventario. En caso de ser necesario se puede incluir en el contrato de outsourcing mediante la ampliación correspondiente.

Detección de puntos críticos.

Una vez realizada la tarea de inventario deberemos analizar el modo de funcionamiento de la instalación para poder determinar que puntos son críticos, en el sentido que un fallo de los mismos, repercute de forma ostensible en el correcto funcionamiento de la empresa. La detección correcta de los puntos críticos es básica para poder aumentar la seguridad y la eficiencia del sistema.

Clasificación y conclusiones.

Después de detectar los puntos críticos del sistema, realizaremos una clasificación de ellos en función de la repercusión que pueden tener en él y en función de la probabilidad con la que aparecen. Esta información se irá actualizando a medida que se vayan recogiendo datos del funcionamiento del sistema y sus incidencias.

Con la información en la mano podremos sacar unas conclusiones sobre el sistema en cuanto a fiabilidad y a posibles mejoras a realizar preventivamente. Seremos capaces de decidir que equipos y que parte del sistema es básico, para así extremar las precauciones en esos puntos.

Acciones preventivas iniciales.

Del análisis de los puntos críticos del sistema recomendaremos una serie de mejoras a realizar de **forma imprescindible** para garantizar tanto el correcto funcionamiento de la instalación como la ejecución del programa de outsourcing. Estas actuaciones son condición imprescindible para la aceptación de los términos expuestos en el contrato.

Actuaciones de carácter preventivo.

Analizadas las características del sistema, estudiaremos y desarrollaremos otras mejoras a realizar para incrementar la seguridad y la fiabilidad del sistema. Estas posibles mejoras serán expuestas a la dirección de **EMPRESA S.A.** a lo largo de la duración del

contrato para que sean consideradas y en su caso llevadas a término. Estas actuaciones nos facilitarán también las soluciones a posibles problemas que puedan surgir en el futuro.

Intervenciones puntuales

Aspectos generales.

Se entiende por intervención toda acción realizada por personal de **Earcon SL** para resolver un problema que ocurra en **EMPRESA S.A.** y que sea objeto del contrato de outsourcing con **Earcon SL**.

Interlocutor

Será designado un interlocutor principal, que será el encargado de recoger, identificar y filtrar las demandas de problemas por parte del personal de **EMPRESA S.A.** Será el interlocutor el que decida si dicho problema requiere intervención de **Earcon SL** y por tanto será el que la solicite. Las actuaciones previas van encaminadas a reducir al máximo estas intervenciones, así como facilitar al interlocutor la resolución inmediata de los problemas más asequibles.

Canal

El canal por el que se solicite la intervención puede ser diverso. Esta prevista la utilización de Teléfono, FAX y e-mail. La resolución del problema se intentará siempre que sea posible sin desplazamientos, y para ello está prevista la utilización de diferentes aplicaciones telemáticas.

Horario

El horario en el cual se podrán recibir solicitudes de intervención será de 09:00 a 19:00 de lunes a viernes. Si se recibe alguna posterior a las 19:00 se contabilizará como recibida a la 09:00 del día laborable siguiente.

Tiempos de asistencia

Una vez recibida la solicitud definiremos un tiempo máximo de asistencia especificado para cada caso concreto en el anexo correspondiente. Se entiende como tal el tiempo transcurrido entre la recepción de la notificación y la intervención correspondiente por parte del técnico de **Earcon SL** asignado, bien sea telemática como "in situ".

Desplazamientos

Las intervenciones podrán darse de dos maneras diferentes: En la sede del cliente (si la intervención requiere el desplazamiento) o en **Earcon SL** en caso de que la intervención pueda solucionarse de forma telemática (mediante teléfono, RAS u otras.

Metodología.

Solicitud de intervención:

Cuando se solicite la intervención por cualquiera de los canales se recogerá la siguiente información:

Nombre de la persona que detecta el problema

Día y hora en la cual se detecta el problema.

Identificación del equipo o componentes donde se produce.

Breve descripción del problema.

Persona, día y hora en que se efectúa la solicitud.

Respuesta:

Earcon SL analizará la petición y en un máximo de 3 horas responderá informando de lo siguiente:

Nombre de la persona que está previsto que realice la intervención.

Día y hora en que está previsto intervenir.

Día, hora y persona, que efectúa la respuesta.

Intervención

Cuando se realice la intervención se recogerá la siguiente información:

Persona, día y hora en que realiza la intervención.

Descripción de los componentes o equipos que forman parte de la intervención.

Descripción del problema detectado.

Descripción de la solución aplicada.

Tiempo requerido

En caso de ser necesaria más de una intervención se informará del plazo de resolución previsto, así como toda la información necesaria. Cuando se termine el trabajo, se le comunicará al responsable de **EMPRESA S.A.** y también quedará recogida la información sobre día, hora y persona de las posteriores intervenciones.



Asesoría

Demandas.

Earcon SL se compromete a responder a las demandas efectuadas por **EMPRESA S.A.** en relación a temas de informática y comunicaciones. Estos pueden referirse a dos aspectos:

Actuaciones, ampliaciones y mejoras en el sistema instalado.

Propuestas y estudios relativos al negocio desarrollado por el cliente.

Propuestas

Del estudio y conocimiento de los servicios y productos existentes en el mercado **Earcon SL** seleccionará aquellos que puedan tener una aplicación rentable en el cliente o su área de negocio. Expondrá sus ventajas e inconvenientes, valorará su impacto y recomendará las acciones a realizar.

Información general.

Periódicamente, serán confeccionados y remitidos al cliente extractos de información general sobre tendencias, novedades, valoración de productos, evolución de la tecnología, etc..Esta información, si bien no tendrá una aplicación concreta e inmediata, proporcionará al cliente una visión global del estado de las cosas y de su evolución, siempre en el campo de las tecnologías de la información.

Seguridad

Earcon SL se compromete a no acceder al contenido de los ficheros de trabajo almacenados en el sistema sin autorización explícita del responsable y en tal caso se compromete a respetar la confidencialidad de los mismos.

En ningún caso se podrá extraer información propia de la empresa bajo ningún tipo de soporte o por vía telemática.

Material no incluido en el contrato.

Si la solución hace necesaria la reparación o sustitución de equipos o componentes no incluidos en el contrato: esta intervención se considera excluida del servicio a prestar. Sin embargo y siempre bajo petición del cliente podrá, en caso de que sea posible, ser efectuada. En estos casos se facturará aparte el material necesario para la reparación o ampliación de los equipos y las horas/hombre necesarias, que deberán ser abonados según las condiciones de pago pactadas.

En estos casos también se facturarán aparte los desplazamientos de personal de **Earcon SL** que sean necesarios para la reparación así como los costes debidos al envío de material necesario.

La instalación de nuevos equipos y las intervenciones realizadas sobre estos que podrán ser cubiertas bien facturadas aparte bien mediante actualizaciones en el contrato de Outsourcing.

Equipos en garantía

Aquellos ítems que estén bajo un contrato de garantía firmado con su proveedor, **Earcon SL** se compromete a gestionar las reparaciones con el servicio técnico. En este caso el cliente deberá aceptar las condiciones que figuran en la garantía.

CONTROL

Recogida de información

La información que **Earcon SL** recoja durante cualquiera de los procesos quedará disponible para consultar cuando sea necesario por parte tanto de **Earcon SL** como de **EMPRESA S.A.** Esta información es la que permitirá ir creando un historial de todos los asuntos y ayudará en futuras intervenciones.

Consultar información

Earcon SL pone a disposición de sus clientes una Intranet donde podrán consultar el estado de los trabajos (gestor de proyectos) así como la documentación asociada (gestor de documentos a tiempo real).

Para ello deberán acceder a (www.earcon.com) y clicar en **Área interna**. Utilizando el log in y password facilitado, se podrá tener acceso a los expedientes correspondientes a **EMPRESA S.A.** y otras facilidades como: Tablón de avisos, documentos relativos al servicio, etc..

Análisis y valoración

Con la información recogida se realizarán una serie de análisis (ratios, estadísticas, etc.) que valoraremos para determinar si es necesaria alguna actuación, ya sea de carácter preventivo, ampliación o mejora del sistema.

Conclusiones

Periódicamente **Earcon SL** elaborará un documento para la dirección de **EMPRESA S.A.** donde se incluirán las principales conclusiones e información para que se pueda valorar tanto la calidad del servicio como la fiabilidad y seguridad del sistema.

VALORACIÓN ECONÓMICA

Servicio de Outsourcing tal como está descrito en el presente documento:

Cuota mensual

XXX €

ANEXO1: Inventario

Ítems incluidos en el servicio

A continuación reflejamos el **hardware** y **software** incluidos en el servicio asociados en cada máquina.

Estaciones de trabajo

Nombre	Marca	Procesador	RAM	Disco	S.O.
PCWKS01	Clónico	P-II Celeron	288 MB	31.4 GB	W2K SP4
PCWKS02	Clónico	Pentium Pro	64 MB	5.99 GB	W95
PCWKS03	Clónico	P-II Celeron	32 MB	8.08 GB	W98
PCWKS04	Clónico	Intel x86 family6 model8 st10	120 MB	18.6 GB	W98 2ed
PCWKS05	Clónico	P-IV 2.4 Ghz	288 MB	31.4 GB	W2K SP4
PCWKS06	Clónico	P-II Celeron	64 MB	5.99 GB	W2K SP4
PCWKS07	Clónico	Intel x86 family6 model8 st10	32 MB	8.08 GB	W2K SP4
PCWKS08	Clónico	P-IV 2.4 Ghz	120 MB	18.6 GB	W2K SP4
PCWKS09	Clónico	Intel x86 family6 model8 st10	288 MB	31.4 GB	W2K SP4
PCWKS010	Clónico	P-IV 2.4 Ghz	64 MB	5.99 GB	W XP
PCWKS011	Clónico	P-II Celeron	32 MB	8.08 GB	W2K SP4
PCWKS012	Clónico	Intel x86 family6 model8 st10	120 MB	18.6 GB	W2K SP4
PCWKS013	Clónico	P-II Celeron	288 MB	18.6 GB	W2K SP4
PCWKS014	Clónico	Intel x86 family6 model8 st10	64 MB	18.6 GB	W2K SP4

Periféricos

Nombre ET	Periféricos
PCWKS02	Impresora Lexmark Z53
PCWKS05	Impresora HP Deskjet 840 C
PCWKS07	Impresora Canon
PCWKS011	Impresora HP LaserJet 1100
PCWKS012	Impresora Lexmark E320

Software estándar

Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, Powerpoint)

Aplicación antivirus

ANEXO2: Servicios incluidos

Hardware

Incluye detección, diagnóstico, reparación de averías y/o sustitución de piezas defectuosas.

No incluye el valor de las piezas a sustituir excepto si estas están en garantía. En el caso de **EMPRESA S.A.** estos están descritos en el anexo 1, en los apartados:

Electrónica de red

Servidores

Estaciones de trabajo

Periféricos

Dispositivos de comunicaciones

Software de sistema

Incluye Sistema Operativo de red, Sistema Operativo de estación y drivers de periféricos. En el caso de **EMPRESA S.A.** estos están descritos en el anexo 1, en el apartado:

Sistemas operativos

Los servicios incluidos son:

Instalación del software de sistema

Configuración de la red (estructuración de recursos físicos y lógicos)

Configuración del acceso público a recursos hardware (impresoras, fax, redes, ordenadores)

Configuración del acceso a la información (quien puede usarlo y quien verlo)

Estrategia, instalación y configuración del sistema de copias de seguridad

Asesoría para la mejora del rendimiento de los equipos y de la organización

Reinstalación y reconfiguración del software de sistema

Aplicaciones estándar

Aplicaciones estándar habituales en el mercado.

En el caso de **EMPRESA S.A.** estos están descritos en el anexo 1, en el apartado:

Aplicaciones estándar

Instalación del software. (Siempre y cuando el cliente proporcione a **Earcon SL** programas originales y en caso de ser necesario, metodología de instalación).

Reinstalación y recuperación de datos

Asesoría

Temas relacionados con las Tecnologías de la información que tengan o puedan tener en un futuro una aplicación real en el sistema de **EMPRESA S.A.** y puedan representar una mejora en su infraestructura.

Conclusión

Este contrato garantiza que la instalación se rehabilitará para dejar la red con estaciones y periféricos en régimen normal de funcionamiento y se analizarán de forma continua las posibles mejoras a realizar.

Servicios excluidos

- Mantenimiento de aplicaciones propietarias.
- Formación en el uso de los equipos y programas.
- Suministro de material.
- Intervenciones en dispositivos o periféricos de marca con exclusividad de servicio técnico o periodos de garantía. En especial servodres, fotocopadoras, grandes impresoras, plotters.. En este caso se gestiona la intervención con el servicio oficial.
- Incidencias debidas a anomalías en las líneas de comunicaciones o deficiencias en la instalación del suministro eléctrico.
- Problemas causados por accidentes, causas de fuerza mayor y catástrofes naturales.
- Problemas causados por mal uso e intervenciones incorrectas por parte de personal ajeno a **Earcon SL**.

Condiciones del servicio

Canal

TEL: 93-635.83.75

FAX: 93-661.37.99

E-Mail: manteniment@earcon.com

Horario

De lunes a viernes no festivos de 9:00 a 19:00

Los mensajes recibidos en días festivos se consideraran hábiles a partir de las 9:00 del primer día siguiente laborable.

Tiempos de asistencia

Aunque la dinámica es dar respuesta de manera inmediata a las necesidades del cliente garantizamos de media un máximo de 24h desde la recepción de la notificación.

Desplazamientos

Desplazamientos NO incluidos.

CONTRATO

PRESTACIÓN DE SERVICIO

En Sant Boi de Llobregat, a uno de octubre del 2004

REUNIDOS

DE UNA PARTE:

Don,nacido el, vecino de, c/ y provisto de D.N.I., en su calidad de administrador de la entidad mercantil **Earcon SL**, domiciliada en Sant Boi de Llobregat, C/ Riereta 2, con N.I.F B-60361235 en adelante también denominada "Earcon".

Y DE OTRA PARTE:

Don, y provisto de D.N.I. en su calidad de de la entidad mercantil **EMPRESA S.A.**, domiciliada en, con N.I.F. en adelante también denominada "El cliente".

Ambas partes, en la calidad con que actúan, reconociéndose la capacidad legal necesaria para contratar y obligarse, y puestos previamente de mutuo y total de acuerdo,

EXPONEN

- I. Que **Earcon SL** ofrece un servicio de outsourcing en cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información tal como se define en el punto dos del presente documento (2.Descripción del servicio) y los correspondientes anexos.

- II. Que el cliente está interesada en obtener el uso y disfrute temporal del servicio descrito en el anterior Exponente, y **Earcon SL** acepta proceder a su prestación, por lo que habiéndolo convenido de mutuo y total acuerdo, otorgan el presente Contrato de Prestación de Servicio sujetándolo a los siguientes:

PACTOS

PRIMERO: Consentimiento

Earcon SL pasa a prestar el servicio descrito en el antecedente expositivo a la entidad EL CLIENTE que acepta.

SEGUNDO: Duración

El plazo de duración de la prestación del servicio será de un año, a contar desde el día de hoy.

El plazo se prorrogará por plazos iguales en tanto cualquiera de las partes no avise lo contrario a la otra con un mínimo de un mes de anticipación.

TERCERO: Renta

La renta por el servicio prestado es de XXX € mensuales.

El importe se actualizará cada enero conforme al IPC del sector servicios.

Los desplazamientos se facturarán a XX€

Las horas extras, en caso de no estar incluidas en la tarifa, se facturaran según tarifa vigente.

CUARTO: Cesión o subarriendo

Las respuestas a las consultas, intervenciones y cualquier información facilitada en la prestación del servicio de outsourcing no podrán ser cedidas o revendidas a terceros sin el consentimiento expreso y por escrito de Earcon.

QUINTO: Destino del servicio

Las respuestas a las consultas, intervenciones y cualquier información facilitada en la prestación del servicio de outsourcing tendrá como único objeto dar respuesta a necesidades planteadas en el entorno de trabajo del cliente y harán referencia exclusiva a asuntos relacionados con su actividad laboral. Se verá circunscrito a los ítems descritos en el anexo (Ítems incluidos en el servicio).

Quedan excluidos de este contrato aquellos servicios que deban satisfacer necesidades de los individuos no relacionadas con la actividad laboral que desarrollan para el cliente.

SEXTO: Cancelación del servicio

Cualquiera de las partes, bajo su propio criterio, podrá rescindir el presente contrato mediante notificación escrita. Se deberá indicar el día de finalización con un mínimo de un mes de antelación y esta tendrá efecto a partir del día uno del mes siguiente

SEPTIMO: Sumisión a Arbitraje.

Para la solución de cualquier cuestión litigiosa derivada del presente contrato, las partes se someten al arbitraje institucional del Tribunal Arbitral de Barcelona, de la Associació Catalana per a l'Arbitraje, al que se encarga la designación del árbitro o árbitros y la administración del arbitraje, obligándose desde ahora al cumplimiento de la decisión arbitral. A tal efecto, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles.

Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

Earcon SL

EMPRESA S.A.