



MERCADO ABIERTO ELECTRÓNICO

## **Acuerdo de Nivel de Servicios MAE**

## **Descripción General**

---

### **Propósitos y Objetivos**

Este documento (SLA) detalla los términos y condiciones a partir de los cuales el Mercado Abierto Electrónico SA (MAE) proveerá a sus miembros (Agentes) la asistencia necesaria para la solución de problemas que puedan suscitarse en el uso del Sistema de Operaciones Electrónicas (SIOPEL) y el sistema MAECLEAR, durante el horario de operaciones que se determine en las circulares vigentes bajo las condiciones detalladas en el presente documento.

### **Vigencia**

El acuerdo tendrá vigencia hasta que finalice la relación entre el Agente y el MAE.

### **Responsabilidades del MAE**

- Proporcionar los servicios especificados en este documento garantizando una disponibilidad del 99.5 mensual.
- Poseer personal calificado para la resolución de incidencias.
- Registrar y contener todos las Incidencias reportadas por el Agente.
- Crear y mantener actualizada y la documentación de usuario de los sistemas.
- Tener publicada en su web ([www.mae.com.ar](http://www.mae.com.ar)) todos los documentos de usuario referidos a sus sistemas.

### **Responsabilidades del Agente**

- Utilizar el sistema de acuerdo a los manuales de uso.
- Cumplir en un todo con el Reglamento Operativo del MAE
- Utilizar la última versión vigente del sistema de acuerdo lo especificado en la última Circular de MAE referida al tema.
- Cumplir con lo especificado en la Circular MAE Nro. 147 referido a vínculos de contingencia.
- Comunicar las incidencias por los canales definidos.
- Proveer toda la documentación respaldatoria solicitada del incidente

### **Procedimiento de Atención**

Este documento describe el compromiso de MAE de tener disponible y proveer los siguientes Servicios:

- SIOPEL
- MAECLEAR
- AU Telefónico de soporte
- AU Correo electrónico
- Registración de Incidentes con su número de ticket.

El Agente se contacta a Atención Usuarios de MAE con el objetivo de comunicar la Incidencia a través de los siguientes canales:

- Email: [helpdesk@mae.com.ar](mailto:helpdesk@mae.com.ar)
- Telefónico: 011-4590-6625 o 011-5219-3000 int. 626
- Sistema de mensajes de SIOPEL

Este compromiso NO incluye:

- Atención de Incidencias sobre el Hardware o software de base como así tampoco los servicios de Red y Comunicaciones.
- Atención de Incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de este documento.

### Horarios de Atención

Se establece el siguiente horario de atención:

- Lunes a Viernes de 9:00 AM a 19:00 PM. Aplica a GMT-3. (salvo que alguna Circular determine otro horario)

### Tiempos de Respuesta y Solución

Las Incidencias notificadas por Agente al Help Desk de MAE, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la severidad asignada a cada Incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de acuerdo a las distintas severidades:

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución
<b>Crítico</b>	Sin disponibilidad de la Plataforma.	Inmediata	Inmediato
<b>Medio</b>	El Servicio de MAE continúa funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.	Inmediata	4 horas
<b>Bajo</b>	Consulta técnica y/o de uso. Las tareas se desarrollan normalmente	Inmediata	16 horas

### Consideraciones:

*Tiempo Respuesta:* Es el tiempo en el cual se comienza a realizar un análisis de la Incidencia, este tiempo no supone la solución de la misma.

*Tiempo Solución:* Es el tiempo en el cual se brinda solución a la Incidencia comunicada por el Agente.

*Aclaración:* En caso de no poder brindar una solución por los canales definidos, se podrá realizar una visita planificada al Agente.

### **Términos y Condiciones**

---

#### **Confidencialidad**

Se refiere a la información que el Agente proporcione a MAE, ya sea de forma oral, gráfica o escrita, y para estos dos últimos casos, que se encuentre contenida en cualquier tipo de documento en ocasión de la presentación de un incidente ante MAE para ser analizado.

MAE únicamente utilizará la información facilitada por Agente para el fin mencionado en la estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiéndolo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con MAE, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de MAE para con el Agente.

#### **Aclaración Importante**

La información contenida en este documento está sujeta a modificaciones sin previo aviso. Se entrega con el alcance estipulado en el presente, sin garantías de ningún tipo, ni explícitas, ni implícitas.

En ningún caso Mercado Abierto Electrónico S.A. será responsable por cualquier daño por pérdida de información, ganancias en los negocios u otra pérdida pecuniaria resultante del mal uso o incapacidad de usar el Sistema SIOPEL, MAECLEAR o sus módulos derivados por parte del Agente.

#### **Período del acuerdo**

Este Acuerdo es válido desde la fecha efectiva indicada más abajo.

Vigencia: 09/08/2017