

PROCESO



P-SGI-013

GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	08/06/2021	Actualización del proceso
3	14/04/2022	Actualización del proceso
4	14/07/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Contenido

1. Objetivo del proceso	4
2. Alcance	4
3. Diagrama del proceso	4
4. Indicadores.....	5
5. Políticas	5
6. Documentos relacionados	5

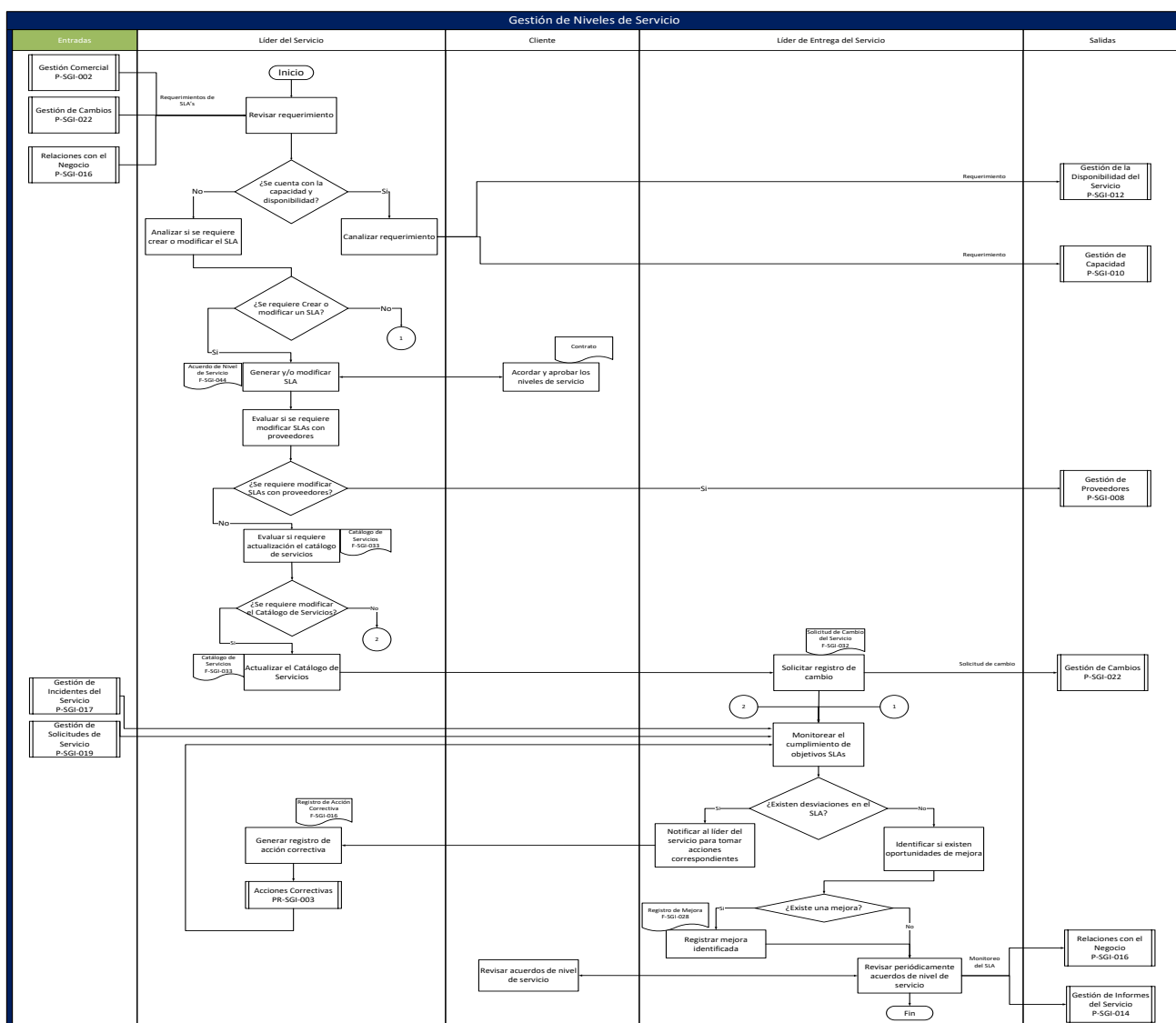
1. Objetivo del proceso

Administrar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la organización de acuerdo con lo acordado con los clientes.

2. Alcance

Este proceso aplica para todos los servicios de SOC/NOC contratados por el cliente.

3. Diagrama del proceso



4. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos dentro del período del servicio.	Es el cumplimiento de los Niveles de Servicio cumplidos dentro del período entre el total de niveles de servicio acordados	90%	Mensual

5. Políticas

- Todo servicio contenido en el F-SGI-033 Catálogo de Servicios, debe contener un SLA.
- Se deben realizar revisiones del servicio entregado acorde a lo descrito en el proceso P-SGI-016 Relaciones con el Negocio.
- Todos los cambios a los SLAs o al F-SGI-033 Catálogo de Servicios deben gestionarse a través del proceso P-SGI-022 Gestión de Cambios.

6. Documentos relacionados

- P-SGI-002 Gestión Comercial.
- P-SGI-008 Gestión de Proveedores.
- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-016 Relaciones con el Negocio.
- P-SGI-017 Gestión de Incidentes del Servicio.
- P-SGI-019 Gestión de Solicitudes del Servicio.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.