



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

Versión 4 Código P-SGI-013 Última fecha de versión: 14/07/22 Clasificación: privada

## 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 |





Versión 4 Código P-SGI-013 Última fecha de versión: 14/07/22 Clasificación: privada

## Contenido

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





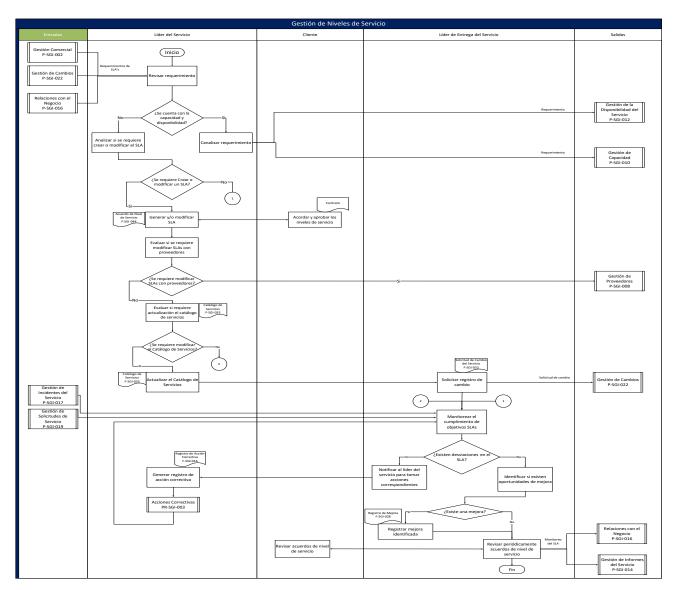
## 1. Objetivo del proceso

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 |
|-------------------------|---------------------------|------|------------|
|                         | Es el cumplimiento de     |      |            |
| Cumplimiento de los     | los Niveles de Servicio   |      |            |
| Niveles de Servicio     | cumplidos dentro del      | 90%  | Mensual    |
| establecidos dentro del | período entre el total de |      |            |
| período del servicio.   | niveles de servicio       |      |            |
|                         | acordados                 |      |            |

### 5. Políticas

- i. 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.
- iii. 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.



