

Contenido

[1.Introducción.....2](#)

[1.Alcance - Términos y condiciones.....4](#)

[2.Servicios soportados.....6](#)

[3.Responsabilidades de ambas partes.....7](#)

[4.Servicios Programados.....8](#)

[5.Firmas.....8](#)

## 1. Introducción

En esta plantilla asumimos que existen dos sectores internos uno el destinatario del servicio <Cliente> y otro el proveedor del mismo <NombreEmpresa>.

Este “Acuerdo de Servicio” describe el servicio de soporte de TI provisto por <NombreEmpresa> , <Servicio a proveer>. El principal objetivo de este acuerdo es documentar los servicios a prestar y los procesos asociados al mismo para asegurar que éstos se presten en el tiempo y la forma previstos.

### Partes

Describa exhaustivamente alcanzadas en este acuerdo. Recuerde que la omisión de un elemento indica que está excluido del acuerdo:

Las partes afectadas en este acuerdo son:

- <Oficina A del <Cliente>>
- <Departamento X del < Cliente >>
- <Sucursales K, Y, y Z del < Cliente >>

No termine la lista con “y otros”, “etc.” No deje lugar a ambigüedades.

### Contexto

Describa el entorno operativo dentro del cual se desarrollara el <Servicio a prestar> indique todo lo que a su criterio sea relevante para definir el ambiente sobre el cual está basado el acuerdo.

### Referentes

Liste las personas que intervienen en la definición y el establecimiento del acuerdo con todos sus datos

<Cliente>
<nombre>
<cargo>
<E-mail>
<Telefono>

<Nombre de la empresa>
<nombre>
<cargo>
<E-mail>
<Telefono>

Via

## 1. Alcance - Términos y condiciones

### Vigencia

Este acuerdo es válido desde la fecha de inicio indicada y hasta que una de las partes <Cliente> o <NombreEmpresa> indiquen la necesidad de modificarlo o sustituirlo. En ese caso la fecha de finalización de la vigencia del presente se establecerá oportunamente y de común acuerdo.

Fecha de inicio: <Fecha de inicio>

### Revisiones

Un representante de cualquiera de las partes puede solicitar de manera escrita la revisión del presente acuerdo en cualquier momento. De no mediar una solicitud de revisión, se establece una frecuencia bimestral. La organización de la reunión de revisión estará a cargo del <Cliente o NombreEmpresa> la cual deberá hacerse efectiva antes del 5to día hábil del mes correspondiente. De las reuniones de revisión saldrá una minuta con lo acordado en las mismas, también firmado por las partes e indicando la fecha propuesta para la próxima revisión.

### Horario de cobertura

Días	Horarios	Exclusiones/excepciones
Lunes a Viernes	De: <Hora desde> A: <Hora hasta>	Feriados nacionales De: <Hora desde> A: <Hora hasta>

### Nivel de servicio

#### Metas

El <NombreEmpresa> dará respuesta a los requerimientos del <Cliente> solicitados del software de registro y/o e-mail dentro de:

- 1 hora a los incidentes clasificados como urgentes
- 2 horas a los incidentes clasificados como de alta prioridad
- 4 horas a los incidentes clasificados como de media prioridad
- 8 horas a los incidentes clasificados como baja prioridad

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de escalamiento
Alta		1 hora
Media		2 hora
Baja		4 horas

Nota: Los tiempos están indicados dentro del horario de cobertura del servicio a excepción de los de prioridad Urgente y Alta para los que la finalización del horario no implica la interrupción la cuenta del tiempo de respuesta

## 2. Servicios soportados

Especifique todos los servicios comprendidos en el acuerdo, por ejemplo:

- Detalle del hardware comprendido (un listado del mismo debe adjuntarse en el Anexo A).
- Detalle de los servicios centralizados.
- Servicios del ambiente desktop (por ejemplo instalación, actualizaciones, mudanzas).

La sintaxis del ítem puede ser la siguiente:

El <NombreEmpresa> acuerda proveer el <Servicio a proveer> al <Sector A> con el siguiente detalle de actividades y alcances de las mismas:

Incluir el detalle completo de las actividades y sectores usuarios comprendidos

## 3. Responsabilidades de ambas partes

<Cliente>

Describir todas las tareas y procedimientos que deben cumplir ambas partes, por ejemplo:

< Cliente > acuerda lo siguiente:

- Seguir/Cumplir los procedimientos correspondientes.
- Determinar el adecuado grado de prioridad.
- Requerir con anticipación definir cuál es el tiempo suficiente para una adecuada programación de la tarea servicios especiales (por ejemplo, instalación de equipos nuevos, soporte fuera de horario)
- Conocer y cumplir las políticas de uso de los recursos informáticos descritos en indicar la fuente donde se describe la Política de uso.
- Estar dispuesto y disponible para ampliar información crítica dentro de los <x> minutos de reportado el incidente.

<NombreEmpresa>

Estas pueden ser categorizadas de acuerdo con las distintas funciones a desarrollar.

< NombreEmpresa > acuerda lo siguiente:

- Cumplir los tiempos de respuesta asociados con cada nivel de prioridad asignado.
- Generar y entregar al <Cliente> reportes de gestión periódicos para monitorear el avance de cumplimiento de los objetivos.
- Mantener y disponer de personal entrenado técnicamente en la plataforma a soportar.
- Programar tareas de mantenimiento en momento de baja o nula actividad de usuarios ausencia de usuarios (entre 23 PM. y 5 AM).

Via

## 4. Servicios Programados

Los servicios que se enumeran a continuación, son de carácter programado, es decir, deberán ser solicitados por el <Grupo A> al <Grupo B> con un mínimo de <X> días de anticipación. Asimismo <Grupo B> responderá con el acuse de recibo dentro de las siguientes <X> horas.

Detalle las tareas comprendidas en este rubro, por ejemplo instalación de lotes de equipos nuevos o mudanza de equipos.

## 5. Firmas

La firma del presente acuerdo implica el conocimiento y la aprobación de todos los términos y condiciones incluidos en el documento.

<NombreEmpresa>

<Cliente>