Contenido

[1.Introducción 2](#__RefHeading__8625_783494103)

[1.Alcance - Términos y condiciones 4](#__RefHeading__8625_783494103)

[2.Servicios soportados 6](#__RefHeading__8625_783494103)

[3.Responsabilidades de ambas partes 7](#__RefHeading__8625_783494103)

[4.Servicios Programados 8](#__RefHeading__8625_783494103)

[5.Firmas ……………………………………………………………………………………………………………………….. 8](#__RefHeading__8625_783494103)

1.Introducción

En esta plantilla asumimos que existen dos sectores internos uno el destinatario del servicio HTBP y otro el proveedor del mismo VIA.

Este “Acuerdo de Servicio” describe el servicio de soporte de TI provisto por VIA, Soporte Técnico. 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:

• Oficinas de HTBP ubicadas en López Mateos #2077

• Departamento de TI del cliente HTBP

• No aplica

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

Contexto

Describa el entorno operativo dentro del cual se desarrollara el Soporte Técnico 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

|  |
| --- |
| HTBP |
| Mayte Ramos |
| Director commercial |
| mramos@htbp.org |
|  |

|  |
| --- |
| VIA |
| Fidel Reyna |
| Director |
| admon@integranet.si |
|  |

1. Alcance - Términos y condiciones

Vigencia

Este acuerdo es válido desde la fecha de inicio indicada y hasta que una de las partes HTBP o VIA 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: 1-04-2015

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 de HTBP o VIA 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: 10:00  A: 18:00 | Feriados nacionales De: <Hora desde> A: <Hora hasta> |

Nivel de servicio

Metas

VIA dará respuesta a los requerimientos de HTBP 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

1. 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:

VIA acuerda proveer el Soporte Técnico a HTBP con el siguiente detalle de actividades y alcances de las mismas:

Incluir el detalle completo de las actividades y sectores usuarios comprendidos

1. Responsabilidades de ambas partes

HTBP

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

HTBP 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 descriptos en indicar la fuente donde se describe la Política de uso.

• Estar dispuesto y disponible para ampliar información crítica dentro de los 30 minutos de reportado el incidente.

VIA

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

VIA acuerda lo siguiente:

• Cumplir los tiempos de respuesta asociados con cada nivel de prioridad asignado.

• Generar y entregar a HTBP 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).

1. Servicios Programados

Los servicios que se enumeran a continuación, son de carácter programado, es decir, deberán ser solicitados por HTBP al VIA con un mínimo de 3 días de anticipación. Asimismo VIA responderá con el acuse de recibo dentro de las siguientes 2 horas.

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

1. Firmas

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

VIA HTBP

Fidel Reyna