

Nombre del Acuerdo

Acuerdo 3 actualizado 2

Información General

Este Documento representa un Acuerdo de Niveles de Servicio ("ANS" o "Acuerdo") entre el Proveedor y el Cliente(s) para el aprovisionamiento del Servicio de TI: **wedwed**. El ANS contiene las áreas claves de desempeño del Servicios a ser provisto: Definición del Servicio, términos y condiciones relativos a la entrega del servicio, criterios y métricas de desempeño de los factores claves, penalidades a ser aplicadas ante las desviaciones, gestión de cambios actualizaciones del ANS y los criterios de renovación y terminación.

Proveedor del Servicio: *Departamento 2*

Cliente(s): *Clientes actualizado dd*

Proposito y Objetivos del Acuerdo

wdqwd actualizado vsvrveÂ

actualizado

Descripción del Servicio

Servicio Cubierto: *wedwed*

wedwe

Revisión Periódica

Este acuerdo es válido a partir desde el **15 de Octubre del 2014** hasta el **26 de Octubre del 2014** y debe ser revisado como mínimo una vez **cada 6 Meses**. Sin embargo, bajo la ausencia o falta de cualquier revisión en cualquier período, este acuerdo deberá permanecer vigente.

El **Gestor de Niveles de Servicio** es responsable de facilitar las revisiones periódicas de este documento y de velar porque los Niveles de Servicio establecidos en este Acuerdo se cumplan.

Gestor de Niveles de Servicio: LOG-003 - Kelwin Gamez

Período de Revisión: Semestral

Ultima Fecha de Revisión: *No posee*

Siguiente Fecha de Revisión: 04 de Mayo del 2015

Alcance y Exclusiones

fwefeÂ

actualizado

Condiciones para la Terminación del Acuerdo

actualizado

Procedimientos para Modificación del Acuerdo

actualizado

Niveles de Servicio

Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Todo el Día	Todo el Día	Todo el Día	Todo el Día	Todo el Día	Todo el Día	Todo el Día

Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
168 Horas	672 Horas	8064 Horas

Intervalo de Mantenimiento: Todo el Mes (4 Semanas)

Horario de Mantenimiento:

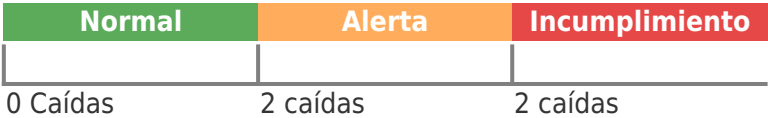
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm	Inicio: 1:02 pm
Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm	Fin: 3:02 pm

Total de Horas de Mantenimiento:

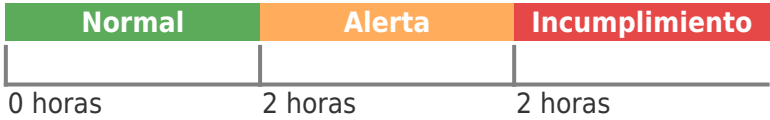
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
14 Horas	56 Horas	672 Horas

Confiabilidad

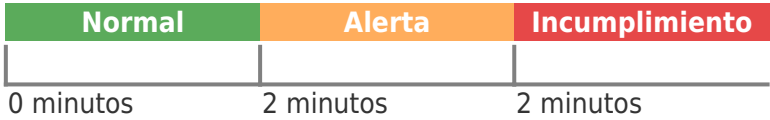
Numero de Caídas (Por mes):



Duración de las Caídas:

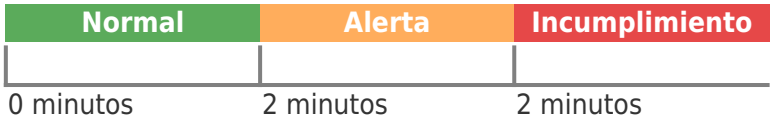


Tiempo de Respuesta del Servicio:



Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



Atención y Soporte al Cliente

wdwdÂ
actualizado

Tiempos de Respuesta y de Resolución de Problemas

Nivel de Prioridad	Definición
Crítico	Degradación completa - Todos los usuarios y funciones críticas afectadas. Servicio completamente sin disponibilidad.
Severo	Degradación significativa - Gran número de usuarios o funciones críticas afectadas.

Nivel de Prioridad	Definición
Medio	Degradación limitada - Un limitado número de usuarios o funciones afectadas. Los Procesos de Negocio pueden continuar.
Menor	Degradación Pequeña - Pocos usuarios o un usuario afectado. Los Procesos de Negocio pueden continuar.

Medida	Crítico	Severo	Medio	Menor
Tiempo de Respuesta	2 días	2 minutos	2 segundos	2 días
Tiempo de Resolución	2 segundos	2 días	2 minutos	2 segundos

Responsabilidades

vefvdgvÂ
actualizado

Información de Contacto

vfgvgfÂ
actualizado

Glosario

actualizado

Aprobación de Acuerdo

Los abajo firmantes están de acuerdo con todas las secciones establecidas previamente en este documento. Especialmente con los Niveles de Servicio fijados.

Representante del Proveedor de Servicio de TI

Fecha

Representante del Cliente(s)

Fecha