

## Nombre del Acuerdo

*Acuerdo 1*

## 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: **Servicio 1**. 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 1*

**Cliente(s):** *Departamento de Produccion*

**Representante del Cliente:** *LOG-001 - Fernando Pinto*

## Proposito y Objetivos del Acuerdo

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant. Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in

## Descripción del Servicio

**Servicio Cubierto:** *Servicio 1*

actualizado Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?

## Revisión Periódica

Este acuerdo es válido a partir desde el **21 de Octubre del 2014** hasta el **21 de Octubre del 2015** y debe ser revisado como mínimo una vez al **Año**. 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-002 - Fernando Colmenares

**Período de Revisión:** Anual

**Última Fecha de Revisión:** *No posee*

**Siguiente Fecha de Revisión:** 21 de Octubre del 2015

## Alcance y Exclusiones

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit,

duis hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.

## Condiciones para la Terminación del Acuerdo

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consetetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.

# Niveles de Servicio

## Disponibilidad

### Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> 8:00 am	<b>Inicio:</b> 8:00 am	<b>Inicio:</b> 8:00 am	<b>Inicio:</b> 8:00 am	<b>Inicio:</b> 8:00 am	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -
<b>Fin:</b> 5:00 pm	<b>Fin:</b> 5:00 pm	<b>Fin:</b> 5:00 pm	<b>Fin:</b> 5:00 pm	<b>Fin:</b> 5:00 pm	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -

### Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
45 Horas	180 Horas	2160 Horas

**Intervalo de Mantenimiento:** Todo el Mes (4 Semanas)

### Horario de Mantenimiento:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> 10:00 pm	<b>Inicio:</b> 10:00 pm	<b>Inicio:</b> 10:00 pm	<b>Inicio:</b> 10:00 pm	<b>Inicio:</b> 10:00 pm	<b>Inicio:</b> 7:00 pm	<b>Inicio:</b> 9:00 pm
<b>Fin:</b> 11:00 pm	<b>Fin:</b> 11:00 pm	<b>Fin:</b> 11:00 pm	<b>Fin:</b> 11:00 pm	<b>Fin:</b> 11:00 pm	<b>Fin:</b> 8:00 pm	<b>Fin:</b> 11:00 pm

### Total de Horas de Mantenimiento:

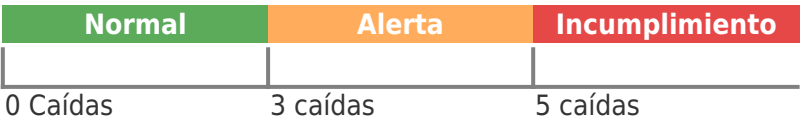
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
8 Horas	32 Horas	384 Horas

# Complemento de Disponibilidad

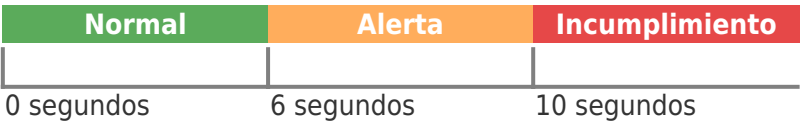
Actualizado

## Confiabilidad

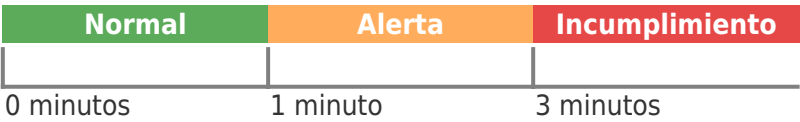
Numero de Caídas (Por día):



Duración de las Caídas:

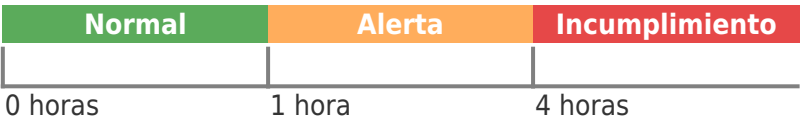


Tiempo de Respuesta del Servicio:



## Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



# Atención y Soporte al Cliente

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consetetuer semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.

## 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.
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	1 segundo	2 minutos	3 horas	4 días
Tiempo de Resolución	5 días	6 horas	7 minutos	8 segundos

## Responsabilidades

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.

## Información de Contacto

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.

## Glosario

Lorem ipsum dolor sit amet, bibendum felis felis ut neque non justo, quod lectus, sociis morbi turpis ligula, tellus turpis fusce eu. Ligula non mi non quam aliquam sapien, sed urna molestie pharetra ut non, magna rutrum ultrices molestie tempus, autem elementum feugiat ipsum id habitasse. Turpis ultrices lobortis, amet ut, risus consectetur semper rutrum curae posuere cras, vehicula ultrices ipsum sollicitudin nulla felis neque, dui ultrices orci. Sed lacinia cras sollicitudin phasellus magna diam. Sed metus ultrices vel nec sit, dui hendrerit massa et et fames. Luctus wisi mi vitae arcu sociosqu, eros eget pellentesque, urna mollis elit erat quis hendrerit quis, lectus

dictum justo in gravida. In sociosqu sit ullamcorper ligula, amet id massa lacus. Per diam vestibulum, est sed in vivamus nullam urna. Laoreet nam ipsum dolor, tellus placerat diam felis fringilla eu, diam orci placerat, fringilla qui accumsan neque aut, lectus eu hymenaeos leo. Eos egestas libero a magna, velit eleifend. Gravida morbi ipsum, a lacus bibendum, lobortis morbi, non pede lorem aliquam risus et augue. Turpis donec ligula nullam, wisi pellentesque, nec ultrices faucibus eleifend, praesent donec interdum volutpat nam quis habitant.



## 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**