

## Nombre del Acuerdo

Acuerdo 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: **Servicio 2**. 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 1*

## 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.

## Descripción del Servicio

**Servicio Cubierto:** *Servicio 2*

Segundo Servicio

## Revisión Periódica

Este acuerdo es válido a partir desde el **28 de Octubre del 2014** hasta el **29 de Octubre del 2015** y debe ser revisado como mínimo una vez **cada 3 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-002 - Fernando Colmenares

**Período de Revisión:** Trimestral

**Ultima Fecha de Revisión:** *No posee*

**Siguiente Fecha de Revisión:** 21 de Enero 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, 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.

## 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 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.

## 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 horas
Tiempo de Resolución	4 minutos	5 horas	6 minutos	7 horas

## Costos y Penalidades

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.

## Procedimientos para Modificación 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.

## 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 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.

# 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: Dos Semanas al Mes

Horario de Mantenimiento:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: 9:00 pm	Inicio: 9:00 pm	Inicio: 9:00 pm
Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: 10:00 pm	Fin: 10:00 pm	Fin: 10:00 pm

Total de Horas de Mantenimiento:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
3 Horas	6 Horas	72 Horas

## Confiabilidad

### Numero de Caídas (Por día):

Normal	Alerta	Incumplimiento
0 Caídas	1 caída	3 caídas

### Duración de las Caídas:

Normal	Alerta	Incumplimiento
0 segundos	1 segundo	5 segundos

### Tiempo de Respuesta del Servicio:

Normal	Alerta	Incumplimiento
0 segundos	1 segundo	4 segundos

## Sustentabilidad

### Tiempo para la Restauración del Servicio:

Normal	Alerta	Incumplimiento
0 segundos	1 segundo	4 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**