

# Nombre del Acuerdo

Segunda prueba eventos

# 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):** *xzzxzx*

**Representante del Cliente:** *LOG-002 - Fernando Colmenares*

# Proposito y Objetivos del Acuerdo

xzxzx

# Descripción del Servicio

**Servicio Cubierto:** *Servicio 2*

Segundo Servicio

# Revisión Periódica

Este acuerdo es válido a partir desde el **29 de Diciembre del 2014** hasta el **29 de Diciembre del 2015** y debe ser revisado como mínimo una vez al **Mes**. 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-001 - Fernando Pinto

**Período de Revisión:** Mensual

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

**Siguiente Fecha de Revisión:** 29 de Enero del 2015

## Alcance y Exclusiones

ZXZX

# Niveles de Servicio

## Disponibilidad

### Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am	<b>Inicio:</b> 4:54 am
<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am	<b>Fin:</b> 8:54 am

### Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
28 Horas	112 Horas	1344 Horas

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

### Horario de Mantenimiento:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Inicio:</b> 12:55 pm	<b>Inicio:</b> 12:55 pm	<b>Inicio:</b> 12:55 pm	<b>Inicio:</b> 12:55 pm	<b>Inicio:</b> 12:55 pm	<b>Inicio:</b> -	<b>Inicio:</b> -
<b>Fin:</b> 3:55 pm	<b>Fin:</b> 3:55 pm	<b>Fin:</b> 3:55 pm	<b>Fin:</b> 3:55 pm	<b>Fin:</b> 3:55 pm	<b>Fin:</b> -	<b>Fin:</b> -

### Total de Horas de Mantenimiento:

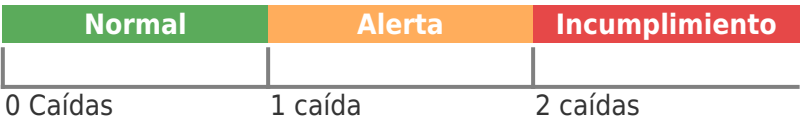
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
15 Horas	60 Horas	720 Horas

# Complemento de Disponibilidad

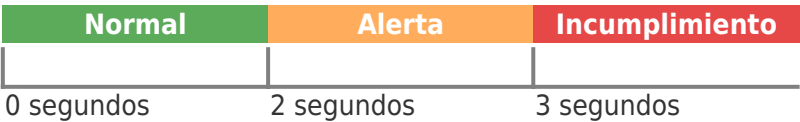
Requisito Actualizado

## Confiabilidad

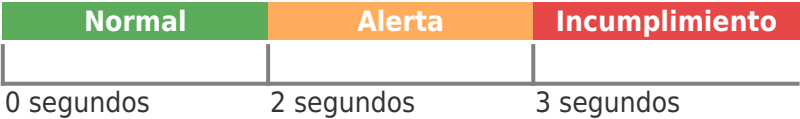
Numero de Caídas (Por día):



Duración de las Caídas:

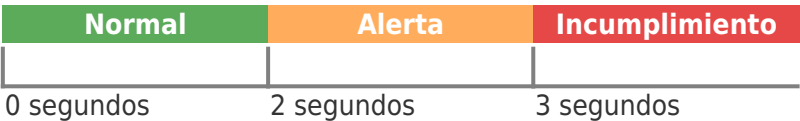


Tiempo de Respuesta del Servicio:



## Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



# Atención y Soporte al Cliente

fdtftf

## 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 segundos	4 segundos
Tiempo de Resolución	5 minutos	6 minutos	7 minutos	8 horas

## Responsabilidades

XZXZX

## Información de Contacto

ZXZXZX

## 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**