

Nombre del Acuerdo

dwedwed

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 4**. 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): *dwedwedwe*

Proposito y Objetivos del Acuerdo

wedwed

Descripción del Servicio

Servicio Cubierto: *Servicio 4*

Servicio 4

Revisión Periódica

Este acuerdo es válido a partir desde el **21 de Noviembre del 2014** hasta el **25 de Noviembre del 2014** 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-002 - Fernando Colmenares

Período de Revisión: Mensual

Última Fecha de Revisión: *No posee*

Siguiente Fecha de Revisión: 13 de Diciembre del 2014

Alcance y Exclusiones

edwedwe

Niveles de Servicio

Disponibilidad

Horario de Disponibilidad:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: 12:19 am	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -
Fin: 1:19 am	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Disponibilidad:

Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
1 Horas	4 Horas	48 Horas

Intervalo de Mantenimiento: Todo el Mes (4 Semanas)

Horario de Mantenimiento:

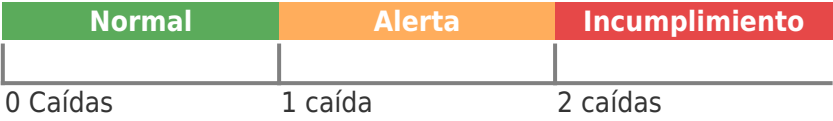
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: -	Inicio: 12:19 am	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -
Fin: -	Fin: 2:19 am	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Mantenimiento:

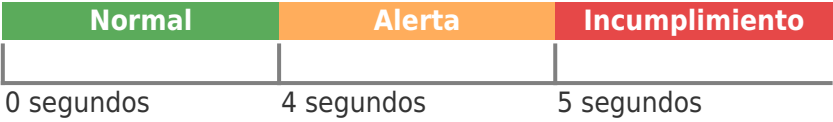
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
2 Horas	8 Horas	96 Horas

Confiabilidad

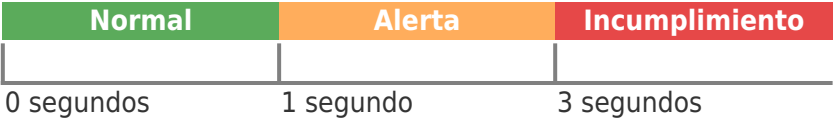
Numero de Caídas (Por mes):



Duración de las Caídas:

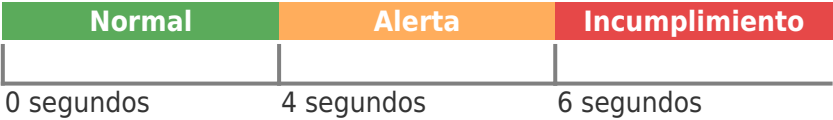


Tiempo de Respuesta del Servicio:



Sustentabilidad

Tiempo para la Restauración del Servicio:



Atención y Soporte al Cliente

rreferferferfferf

Tiempos de Respuesta y de Resolución de Problemas

Nivel de Prioridad	Definición
<div>Crítico</div>	Degradación completa - Todos los usuarios y funciones críticas afectadas. Servicio completamente sin disponibilidad.
<div>Severo</div>	Degradación significativa - Gran número de usuarios o funciones críticas afectadas.
<div>Medio</div>	Degradación limitada - Un limitado número de usuarios o funciones afectadas. Los Procesos de Negocio pueden continuar.
<div>Menor</div>	Degradación Pequeña - Pocos usuarios o un usuario afectado. Los Procesos de Negocio pueden continuar.

Medida	Crítico	Severo	Medio	Menor
Tiempo de Respuesta	3 segundos	4 minutos	5 horas	6 minutos
Tiempo de Resolución	4 minutos	6 horas	6 segundos	7 minutos

Responsabilidades

edwedwed

Información de Contacto

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