

# Nombre del Acuerdo

Acuerdo 3

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

## 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 **28 de Octubre del 2014** hasta el **01 de Enero del 1970** 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: 28 de Enero del 2015**

## 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:

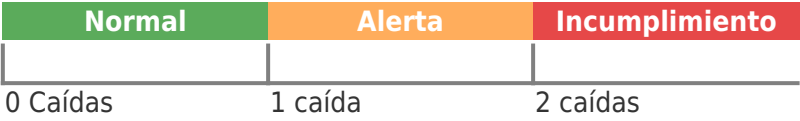
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Inicio: -	Inicio: 12:19 am	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -	Inicio: -
Fin: -	Fin: 2:19 am	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -	Fin: -

Total de Horas de Mantenimiento:

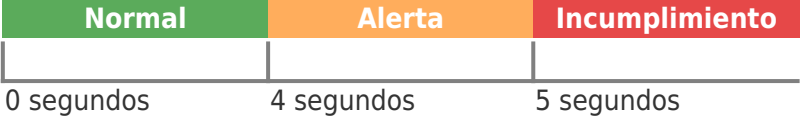
Horas por Semana	Horas por Mes	Horas por Año
2 Horas	8 Horas	96 Horas

## Confiabilidad

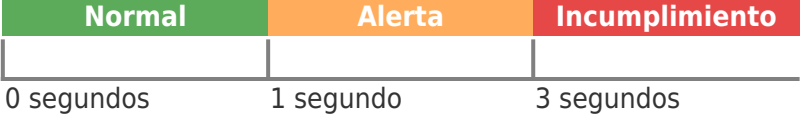
*Numero de Caídas (Por mes):*



*Duración de las Caídas:*

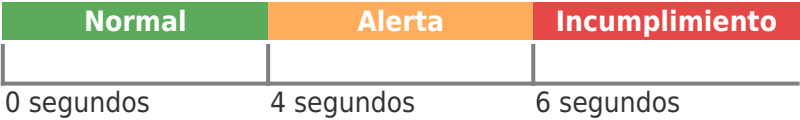


*Tiempo de Respuesta del Servicio:*



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

## Responsabilidades

edwedwed

## Información de Contacto

edwedwed

## 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**