

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Commented [20A2]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. GENERAL	3
2. CONTRATO	3
2.1 ALCANCE	3
2.2 RELACIONES	3
2.3 PLAN DE COMUNICACIÓN	3
2.4 REQUERIMIENTOS PARA EL PERSONAL DE [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]	4
3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	4
3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
3.2 HORARIO DEL SERVICIO	4
3.3 REQUERIMIENTOS DE NIVEL DE SERVICIOS	4
3.4 MARCO DE SEGURIDAD	5
4. PROCESOS	5
4.1 GESTIÓN DE PETICIONES DEL SERVICIO	5
4.2 GESTIÓN DE INCIDENTES	6
4.3 GESTIÓN DE PROBLEMAS	6
4.4 GESTIÓN DE CAMBIO	7
4.5 GESTIÓN DE ESCALAMIENTO	7
4.6 FELICITACIONES Y RECLAMOS	7
5. COBRANZA	7
5.1 MULTAS E INCENTIVOS	8
6. MEDICIÓN E INFORMES	8
7. DURACIÓN	8
8. FINALIZACIÓN	8
9. CICLO DE REVISIÓN	9
10. APROBACIÓN	9

1. General

Este contrato se firma entre [nombre del cliente] y [nombre de la organización].

El objeto de este contrato es soporte y mantenimiento para [nombre del servicio].

Este contrato es válido desde el [fecha].

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

Commented [20A4]: Se puede firmar el contrato para más de un servicio. Si este es el caso, cada servicio debe contar con su propia definición de requerimientos de servicios y procesos. Por otro lado, un cliente puede tener más de un SLA para el servicio (según los componentes del servicio).

2. Contrato

2.1 Alcance

El presente contrato documenta una descripción del servicio brindado, las obligaciones mutuas y los informes.

Los siguientes servicios están incluidos en el alcance este contrato:

- [detalle todos los servicios y actividades relacionadas que se brindan dentro del alcance de este acuerdo]

Commented [20A5]: Por ej., soporte de primera línea, Service desk para todas las ubicaciones del cliente, etc.

Los servicios que no están incluidos en el alcance del presente contrato son:

- [detalle todos los servicios que se no están incluidos dentro del alcance de este acuerdo]

Commented [20A6]: Por ej., viajes a petición del cliente, capacitación, adquisición de hardware o software, etc.

Commented [20A7]:

Commented [20A8]:

2.2 Relaciones

[Nombre de la organización] es responsable de [indicar las responsabilidades del proveedor de servicios].

Commented [20A9]: Por ej., garantizar personal debidamente capacitado, resolver todos los incidentes según lo definido en este acuerdo, sugerir mejoras sobre la infraestructura existente, etc.

[Nombre del cliente] es responsable de [indicar las responsabilidades del cliente].

Commented [20A10]: Detallar todas las responsabilidades que debe cumplir el cliente; por ej., asegurar que se proporcione ingreso a las instalaciones, cumplimiento de los requerimientos de seguridad de la información, etc.

2.3 Plan de comunicación

Para poder facilitar la comunicación entre el proveedor del servicio y el cliente, se tienen que establecer las personas de contacto de ambas organizaciones.

Commented [20A11]:

Commented [20A12]:

Las responsabilidades de los contactos son:

- [Ser el contacto con la propia organización]
- [Resolver todos los temas relacionados con el contrato]
- [...]

Commented [20A13]: Por favor, incluye una lista de las responsabilidades de los contactos de acuerdo a las prácticas de tu organización.

[nombre de la organización]

Toda la comunicación proveniente de los usuarios pasa por el Service desk de [nombre de la organización]: Las formas de ponerse en contacto con el Service desk son las siguientes:

- Web: [ingresar vínculo]
- Teléfono: [ingresar número]
- Correo electrónico: [ingresar dirección]
- [...]

Commented [20A14]: Por favor, incluye cualquier otro método que tu cliente pueda utilizar para contactar con tu Service Desk, de acuerdo a las prácticas de tu organización. Por ejemplo, una herramienta de ticketing para el manejo de peticiones, una herramienta de chat, etc

2.2. Representación para el personal de usuarios de la organización
[Descripción de usuarios de la organización de la manera siguiente:
1. [ingresar descripción de usuarios]
2. [...]

Commented [20A15]: [ingresar descripción de usuarios]
[ingresar descripción de usuarios]

3. Requerimientos del servicio

3.1 Descripción del servicio

[Describir la funcionalidad del servicio. Incluir resultados, funcionalidad comercial, etc.]

3.2 Horario del servicio

[Incluir el horario de atención del servicio]

Horario	Disponibilidad
[ingresar horario]	[ingresar disponibilidad]

Commented [20A16]: Otra opción es, por ejemplo, 24x7 (las 24 horas los 7 días de la semana).

Commented [20A17]: [ingresar descripción de usuarios]
[ingresar descripción de usuarios]

3.3 Requerimientos de nivel de servicios

Requerimiento de nivel de servicio	Requisito
Características de carga de trabajo	[cantidad de usuarios concurrentes]
Fiabilidad	[cantidad de interrupciones] [tiempo mínimo entre interrupciones]
Continuidad del servicio	[opciones de recuperación y backup] [responsabilidad sobre invocación del plan de continuidad de servicios de TI]
[ingresar requerimiento]	[detalle todas las excepciones]

Commented [20A18]: Introducir el procedimiento de cómo el cliente puede obtener soporte fuera del horario definido para el servicio, de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A19]: Por ej., el servicio no está disponible en la ubicación [X].

3.4 Marco de seguridad

Se deben cumplir los siguientes requerimientos de seguridad:

- [detalle de requerimientos]

Commented [20A20]: Por favor, incluye una lista de [redacted]

4. Procesos

4.1 Gestión de Peticiones del Servicio

El siguiente proceso es válido para abrir solicitudes de servicio:

- [describa el proceso].

Commented [20A21]: Borre los procesos que no son importantes para el servicio indicado en el alcance de este acuerdo.

La reapertura de una solicitud de servicio puede / no puede ser efectuada. Para la reapertura de solicitudes de servicio se aplica el siguiente procedimiento:

Commented [20A22]: Escoja una opción.

[Redacted text]

Commented [20A23]: [Redacted]

Las solicitudes de servicio que deben ser autorizadas pertenecen a las siguientes categorías:

- [enumerar las categorías]

El siguiente cuadro describe la matriz de prioridades:



Los criterios de prioridad son:

- Prioridad 1: [solicitudes de servicio que tienen alto impacto y gran urgencia y requieren solución inmediata]
- Prioridad 2: [...]

Las solicitudes de servicio que fueron completadas y por las que no se recibió ninguna queja de los usuarios se cerrarán automáticamente luego de 3 días hábiles.

Commented [20A24]: Adaptar a su propios requerimientos.

Si no se cumplieron los objetivos de cumplimiento, se aplica el siguiente procedimiento:

[Redacted text]

4.2 Gestión de incidentes

El siguiente proceso es válido para abrir incidentes:

- [describa el proceso].

La prioridad se basa en el impacto y en la urgencia. El siguiente cuadro describe la matriz de prioridades:



Los criterios de prioridad son:

- Prioridad 1: [incidentes que tienen alto impacto y gran urgencia y requieren solución inmediata]
- Prioridad 2: [...]

- Prioridad 3: [...]
- Prioridad 4: [...]

Los siguientes incidentes se consideran incidentes graves:

- [defina o describa qué se considera un incidente grave]

Los incidentes graves son manejados de la siguiente forma: [describa]

[describa el proceso de manejo de incidentes graves]

Commented [20A25]:

4.3 Gestión de problemas

El siguiente proceso es válido para la gestión de problemas:

- [describa el proceso].

El siguiente cuadro describe la matriz de prioridades:

Impacto \ Urgencia	Alta	Baja	Media
Alta	1	2	3
Baja	2	3	4
Media	3	4	5



[nombre de la organización]

Los criterios de prioridad son:

- Prioridad 1: [problemas que tienen alto impacto y gran urgencia y requieren solución inmediata]
- Prioridad 2: [...]
- Prioridad 3: [...]
- Prioridad 4: [...]
- Prioridad 5: [...]

4.4 Gestión de cambio

Los cambios se definen de la siguiente forma:

- [Cambio estándar: ...]
- Cambio normal: [...]. Clasificado como:
 - Cambios menores: ...
- Cambio de emergencia: ...]

Los funcionarios que autorizan cambios son los siguientes:

- [definir funcionarios]

El cambio puede ser cerrado por [...].

Los cambios son revisados [una vez por mes] por [cargo] del [nombre de cliente] y por [cargo] de [nombre organización].

4.5 Gestión de escalamiento

Es válido el siguiente procedimiento de escalamiento:

- [describa el procedimiento]

4.6 Felicitaciones y reclamos

Los documentos deben ser enviados a [cargo]

Los reclamos se manejan de la siguiente forma: [describa]

5. Cobranza

Commented [20A26]:

Commented [20A27]:

Commented [20A28]: Por favor, adaptar a las prácticas de tu organización.

Commented [20A29]:

[nombre de la organización]

[Nombre de la organización] factura mensualmente por los servicios prestados. Las facturas serán emitidas el primer día del mes para el mes anterior. La facturas serán enviadas a la siguiente dirección: [domicilio del cliente]

Commented [20A30]: Modificar en caso de que sea necesario.

Commented [20A31]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A32]: Puedes modificarlo en caso de que la factura sea enviada a través de correo electrónico.

5.1 Multas e incentivos

En caso [describa los casos en los que se deberían cobrar multas], [nombre de la organización] pagará multas que se calcularán de la siguiente forma:

- [describa la forma de cálculo]

Commented [20A33]:

6. Medición e informes

Las mediciones se realizan de la siguiente forma:

[Describa cómo se realiza la medición, la tecnología necesaria, etc. de tal forma que se pueda consensuar las posibilidades de ambas partes].

Los informes se generan [mensualmente] e incluyen lo siguiente:

- Cumplimiento de los requerimientos de nivel de servicios

Commented [20A34]:

7. Duración

La duración del presente acuerdo es [indique el plazo]. Luego de dicho plazo, [el acuerdo puede ser extendido automáticamente por un año].

8. Finalización

Commented [20A35]:

[nombre de la organización]

En caso de finalización, son válidas las siguientes responsabilidades y las actividades relacionadas:

- Las responsabilidades de [nombre del cliente] son [lista]
- Las responsabilidades de [nombre de la organización] son [lista]

Commented [20A36]: Para pago de facturas de actividades incurridas

Commented [20A37]: Ejemplo: Borrar todos los datos de la organización y el cliente.

9. Ciclo de revisión

Este contrato y cualquier servicio incluido en el alcance, deben ser revisados y actualizados [cada seis meses]. Las no conformidades deben ser registradas y solucionadas. La persona responsable de la revisión, actualización y solución de las no conformidades es:

Commented [20A38]: Adaptar a las prácticas de tu organización.

- [Nombre de la persona responsable] para [nombre cliente]
- [Nombre de la persona responsable] para [nombre de la organización]

10. Aprobación

Se firma el presente contrato en [dos copias], una para cada parte.

Commented [20A39]: Comprobar si esto cumple con la normativa legal y adaptarlo en caso de que sea necesario.

[cliente]

[nombre de la organización]

[fecha de firma] _____
[nombre en letras mayúsculas]

[fecha de firma] _____
[nombre en letras mayúsculas]