

[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 OPERACIONAL

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

<b>1. GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ACUERDO</b> .....	<b>3</b>
2.1 ALCANCE.....	3
2.2 RELACIONES.....	3
2.3 PLAN DE COMUNICACIÓN.....	3
2.4 REQUERIMIENTOS PARA EL PERSONAL DE [NOMBRE DEL DEPARTAMENTO].....	4
<b>3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO</b> .....	<b>4</b>
3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.2 HORARIO DEL SERVICIO.....	4
3.3 OPERACIONES.....	4
3.4 MARCO DE SEGURIDAD.....	4
<b>4. PROCESOS</b> .....	<b>4</b>
4.1 GESTIÓN DE CAMBIOS.....	5
4.2 GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN.....	5
4.3 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD.....	5
4.4 GESTIÓN DE CAPACIDAD.....	5
4.5 GESTIÓN DE ESCALAMIENTO.....	5
<b>5. COBRANZA</b> .....	<b>5</b>
<b>6. MEDICIÓN E INFORMES</b> .....	<b>5</b>
<b>7. DURACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>8. CICLO DE REVISIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>9. APROBACIÓN</b> .....	<b>6</b>

## 1. General

Este acuerdo ha sido realizado entre [nombre del departamento] y [nombre del departamento de TI].

El tema del acuerdo es soporte y mantenimiento para [nombre del servicio].

Este acuerdo es válido desde el [fecha].

**Commented [20A3]:** Se puede elaborar acuerdos para más de

## 2. Acuerdo

### 2.1 Alcance

Este acuerdo documenta la descripción del servicio brindado, las obligaciones mutuas y la generación de informes.

Los siguientes servicios están dentro del alcance del presente acuerdo:

- [Lista todos los servicios y actividades relacionadas que se incluyen en el alcance de este acuerdo]

**Commented [20A4]:** Por ej., experto técnico en [...], administrador de base de datos por 16 horas / semanas, etc.

Los servicios que están fuera del alcance de este acuerdo son:

- [Lista de los servicios que están fuera del alcance de este acuerdo]

**Commented [20A5]:** Por ej., viajar a la ubicación del cliente, capacitación, etc.

Los servicios que están fuera del alcance de este acuerdo pueden / no pueden ser acordados en forma separada.

**Commented [20A6]:** Escoja una de las posibilidades.

**Commented [20A7]:** Elegir la opción que aplique.

### 2.2 Relaciones

El [nombre del departamento] es responsable de

**Commented [20A8]:**

**Commented [20A9]:** Detalle todas las ubicaciones contempladas en este acuerdo.

**Commented [20A10]:**

**Commented [20A11]:**

### 2.3 Plan de comunicación

Las interfaces de comunicación entre las partes son:

[nombre del departamento]	[nombre del departamento de TI]
[nombre del contacto]	[nombre del contacto]

Las responsabilidades de los contactos son:

- [Intercambiar información importante para el servicio y para los usuarios finales y clientes]
- [Resolver todos los inconvenientes relacionados con el contrato]
- [...]

**Commented [20A12]:** Por favor, adáptalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Los canales de comunicación entre las partes se logran a través de:

- Plataforma de colaboración: [nombre de la herramienta]

[nombre de la organización]

- Teléfono: [Número de teléfono]
- Email: [correo electrónico]
- [...]

## 2.4 Requerimientos para el personal de [nombre del departamento]

[Redacted content]

**Commented [20A13]:** Por favor, incluye cualquier otro medio de comunicación de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A14]:** Borra el que no aplique a tu organización.

**Commented [20A15]:** [Redacted comment]

## 3. Requerimientos del servicio

### 3.1 Descripción del servicio

[Describe la funcionalidad del servicio. Incluya los entregables, funcionalidades comerciales, etc.]

### 3.2 Horario del servicio

El [Nombre del departamento] está obligado a prestar el servicio dentro del siguiente horario:

Días hábiles	Días inhábiles
[08:00 – 16:00]	[...]

**Commented [20A16]:** Otra opción es, por ej., 24x7 (24hs, los 7 días de la semana).

**Commented [20A17]:** Escriba el procedimiento para manejar solicitudes de soporte los fines de semana, festividades, etc.

### 3.3 Operaciones

Proceso	Requisito
Gestión de incidentes	[Redacted content]
Gestión de problemas	[Redacted content]
[...]	[...]

**Commented [20A18]:** [Redacted comment]

**Commented [20A19]:** [Redacted comment]

### 3.4 Marco de seguridad

Se debe cumplir los siguientes requerimientos de seguridad:

[Redacted content]

**Commented [20A20]:** Por ej., acceso a datos sensibles o del cliente y la normativa respectiva.

**Commented [20A21]:** Por favor, incluye la lista de [Redacted content]

## 4. Procesos

**Commented [20A22]:** Elimine los procesos que no correspondan para el servicio objeto de este acuerdo.

#### 4.1 Gestión de cambios

[Incluir las responsabilidades y procesos de cómo el departamento presta soporte al departamento de TI en relación al proceso de gestión de cambios]

#### 4.2 Gestión de configuración

[Incluir las responsabilidades y procesos de cómo el departamento presta soporte al departamento de TI en relación al proceso de configuración, según el nivel de soporte de la organización]

#### 4.3 Gestión de disponibilidad

Todos los componentes dentro del dominio de [nombre del departamento] deben dar soporte a la disponibilidad de servicios. El responsable por todos los temas de disponibilidad de [nombre del departamento] es [nombre].

[Incluir las responsabilidades y procesos de cómo el departamento presta soporte al departamento de TI en relación al proceso de disponibilidad, según el nivel de soporte de la organización]

#### 4.4 Gestión de capacidad

[Defina todos los objetivos de desempeño y capacidad de los que es responsable el departamento. Detalle las responsabilidades para cuestiones de capacidad.]

#### 4.5 Gestión de escalamiento

[Incluir las responsabilidades y procesos de cómo el departamento presta soporte al departamento de TI en relación al proceso de escalamiento, según el nivel de soporte de la organización]

### 5. Cobranza

[Nombre del departamento] cobra mensualmente por los servicios prestados. Las facturas serán

[Incluir las responsabilidades y procesos de cómo el departamento presta soporte al departamento de TI en relación al proceso de cobranza, según el nivel de soporte de la organización]

### 6. Medición e informes

Los informes son generados mensualmente e incluyen lo siguiente:

- [Cumplimiento de los requerimientos de este acuerdo]

### 7. Duración

**Commented [20A23]:** En algunos casos esto no corresponde. Adaptar a su propia situación.

**Commented [20A24]:** Puedes eliminar esta sección si no es aplicable a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A25]:** Cambiar en caso necesario.

**Commented [20A26]:** Modifique en caso que sea necesario.

**Commented [20A27]:** Ejemplos:

[Incluir ejemplos de informes]

**Commented [20A28]:** Adaptar a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A29]:** Depende de los servicios brindados.

**Commented [20A30]:** El contenido de los informes depende los servicios proporcionados.

[nombre de la organización]

La duración de este acuerdo es [detalle el plazo]. Luego [el acuerdo se renovará automáticamente por un año].

**Commented [20A31]:** Puedes modificarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 8. Ciclo de revisión

Este acuerdo y los servicios incluidos deben ser revisados y actualizados [cada seis meses]. Las no conformidades se deben registrar y resolver. Las responsabilidades por la revisión, actualización y resolución de no conformidades son:

**Commented [20A32]:** Adaptar a las prácticas de tu organización.

- [Nombre departamento] – [Nombre de contacto]
- [Nombre del departamento de TI] – [Nombre de contacto]

## 9. Aprobación

Este contrato se firma en [dos copias], una para cada parte.

**Commented [20A33]:** Verificar si esto tiene validez legal.

**Commented [20A34]:** Verificar si esto cumple con la normativa legal aplicable en tu país y adaptar en caso de que sea necesario.

[Departamento]

[Nombre del departamento de TI]

[Fecha de firma] \_\_\_\_\_  
[Nombre en mayúsculas]

[Fecha de firma] \_\_\_\_\_  
[Nombre en mayúsculas]