

FORMATO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-RG-02
	Versión: 1.2	Página: 1 de 4

ID del Servicio:

1. NOMBRE DEL SERVICIO

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

3. APLICACIÓN DE PROCESO “GESTIÓN FINANCIERA (UFD-STI-PR-09)”

A) Pago inicial (Contrataciones, obra civil, equipo, etc):

POA (Programado)		Cantidad	Descripción	Costo	Total
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>		

B) Generar pagos recurrentes (Renovaciones, Rentas, periodicidad, etc.):

POA (Programado)		Cantidad	Descripción	Costo	Total	Periodicidad	
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>			Mensual	
						Trimestral	
						Semestral	
						Anual	

4. ESPACIFICACIONES TÉCNICAS OPERATIVAS DEL SERVICIO

Impacta a procedimiento Gestión de Cambios (UFD-STI-PR-03)

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

En caso de impactar en procedimiento describir:

FORMATO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-RG-02
	Versión: 1.2	Página: 2 de 4

Impacta a procedimiento Gestión de Configuraciones (UFD-STI-PR-03)

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

En caso de impactar en procedimiento describir:

5. PRIORIDADES PARA LA ATENCIÓN DE INSIDENCIAS DEL SERVICIO

El tiempo de atención será establecido por el Centro de Servicio al momento de poner en proceso la solicitud de servicio y solo se aplicará el siguiente criterio para la escalación del servicio:

Prioridad alta	Prioridad mediana	Prioridad baja

6. ALCANCE DEL SERVICIO

Horario de atención a usuarios:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Horario:
<input type="checkbox"/>	De ____ a ____ Hrs.					

Otro especificar:

Las solicitudes de servicio se reciben a través de los siguientes medios:

Intranet: A través del Centro de Servicio
 Personal: Oficinas del área de Tecnologías de Información
 Teléfono: (771) 7170400 Ext. 700, 104, 825 y 852

Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente a través de Centro de Servicio y se atenderán al siguiente día hábil.

FORMATO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-RG-02
	Versión: 1.2	Página: 3 de 4

7. REPORTES DEL SERVICIO

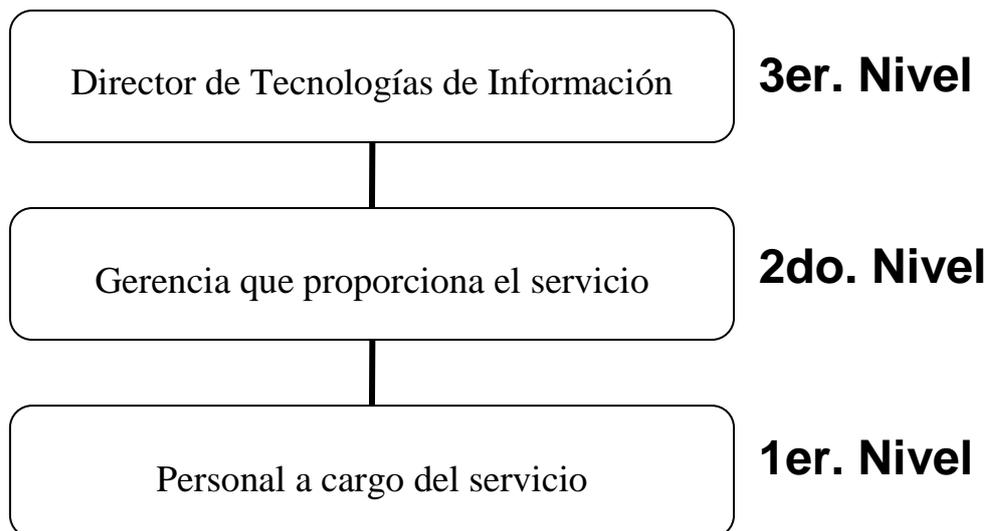
El usuario podrá solicitar el reporte de las solicitudes de servicio que hayan sido ingresadas en el Centro de Servicio para conocer el status de las mismas.

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo a lo establecido en los niveles de escalación de servicio:

- Ayuda de primer nivel.
- Ayuda de segundo nivel.
- Ayuda de tercer nivel.

NIVELES DE ESCALACIÓN DE SERVICIO



9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES (SOLICITANTE DEL SERVICIO COMO DEL ÁREA DE TI)

Solicitante del Servicio:

Responsabilidades:
Limitantes:

FORMATO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-RG-02
	Versión: 1.2	Página: 4 de 4

- **Área de Tecnologías de Información:**

Responsabilidades:
Limitantes:

10. ANEXOS (HOJAS DE ESPECIFICACIONES O REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE INTERNO, ASÍ COMO DE LOS PROVEEDORES PRESTADORES DEL SERVICIO)

11. GESTORES DE CIERRE DEL ACUERDO

Nombre	Puesto	Área	Firma	Fecha