**PROVEEDOR**

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para Soporte de los Servicios NOMBRE DEL SERVICIO DEL PROCESO**

**Alcance, Procedimientos y Matrices Operativas**

Este documento tiene como objetivo es establecer el acuerdo entre el proveedor NOMBRE PROVEEDOR y la TSS, que define las expectativas en cuanto a la calidad, disponibilidad, y tiempos de respuesta de los servicios proporcionados.

**GUIA DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Descripción de cambios | Realizado por | Aprobado por | Versión |
|   |   |   |   |   |

**INDICE**

[Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) 4](#_Toc175753740)

[Alcance del Soporte 4](#_Toc175753741)

[Horarios de Soporte del servicio 4](#_Toc175753742)

[Matriz de Atención y Tiempo de Respuesta 4](#_Toc175753743)

[Definición de Niveles de Criticidad 5](#_Toc175753744)

[Niveles de Soporte 5](#_Toc175753745)

[Canales de Comunicación 6](#_Toc175753746)

[Monitoreo y Reportes 6](#_Toc175753747)

[Escalamiento 6](#_Toc175753748)

[Mantenimiento Preventivo 7](#_Toc175753749)

## **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**

##

## **Alcance del Soporte**

## **Horarios de Soporte del servicio**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Matriz de Atención y Tiempo de Respuesta** |  |  |
| **Nivel de Criticidad** | **Descripción** | **Tiempo de Respuesta Inicial** | **Tiempo de Resolución** | **Acción Inmediata** |
| **Nivel 1 (Crítico)** |   |   |   |  . |
|   |   |
| **Nivel 2 (Alto)** |   |   |   |   |
|   |
| **Nivel 3 (Moderado)** |   |   |   |   |
| **Nivel 4 (Bajo)** |   |   |   |  . |

## **Definición de Niveles de Criticidad**

1. **Nivel de Criticidad 1 (Crítico):**

1. **Nivel de Criticidad 2 (Alto):**

1. **Nivel de Criticidad 3 (Moderado):**

1. **Nivel de Criticidad 4 (Bajo):**

## **Niveles de Soporte**

* **Nivel 1 (Soporte Básico):**
* **Nivel 2 (Soporte Avanzado):**
* **Nivel 3 (Soporte Especializado)**
* Cualquier otro tipo de soporte que el proveedor posea

**Canales de Comunicación**

El soporte podrá ser solicitado a través de los siguientes canales:

* **Correo Electrónico:**
* **Teléfono:**
* Portal de servicio
* Cualquier otro canal que posea el proveedor

**Monitoreo y Reportes**

 **Escalamiento**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Escalamiento** | **Rol Responsable** | **Criterios de Escalamiento** | **Acciones** | **Tiempo de Respuesta** |
| **Nivel 1** |   |   |   |   |
|   |
| **Nivel 2** |   |   |  |   |
|   |
| **Nivel 3** |   |   |   |   |
|   |
|   |
|  **Nivel 4** |   |   |   |   |
|   |
|   |

**Mantenimiento Preventivo**

 **Costos Adicionales**