

Modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1. Introducción

Partes Involucradas:

Cliente: [Nombre del cliente o empresa]

Proveedor: [Nombre del proveedor o empresa]

Objetivo: Este SLA establece los compromisos, expectativas y métricas de rendimiento para garantizar la calidad del servicio proporcionado por [Proveedor] a [Cliente].

2. Servicios Cubiertos

Descripción detallada de los servicios ofrecidos:

Soporte técnico de software.

Mantenimiento de infraestructura.

Gestión de incidencias.

Monitoreo de sistemas.

Exclusiones:

Problemas causados por uso inadecuado del sistema.

Incidentes relacionados con hardware no adquirido a través del proveedor.

3. Niveles de Prioridad y Tiempos de Respuesta/Resolución

Prioridad	Descripción	Tiempo de	Tiempo de
Alta	Problemas que afectan operaciones críticas.	15 minutos	4 horas
Media	Fallos que afectan parcialmente la operación.	1 hora	8 horas
Baja	Solicitudes o problemas no urgentes.	4 horas	24 horas

4. Herramientas de Seguimiento y Reportes

Sistema de Gestión de Tickets:

Ejemplo: Zendesk, Freshdesk, Jira, ProactivaNet, etc.

Funcionalidades:

Registro automático de incidencias.

Seguimiento en tiempo real.

Notificaciones automatizadas al cliente.

Reportes Periódicos:

Frecuencia: Mensual.

Contenido:

Número de tickets abiertos, cerrados y pendientes.
Tiempos promedio de respuesta y resolución.
Satisfacción del cliente.

5. Penalizaciones por Incumplimiento

Incumplimiento	Penalización
Respuesta fuera del tiempo acordado	5% de descuento en la factura del mes correspondiente.
Resolución fuera del tiempo establecido	Extensión de servicio gratuito por 1 semana.
Tres incumplimientos consecutivos en un mes	Revisión de contrato con posible terminación.

6. Revisión y Actualización

Frecuencia: Trimestral.
Participantes: Representantes de ambas partes.
Objetivo: Ajustar los SLA según necesidades cambiantes.

7. Firma de Acuerdo

Formato al finalizar cada acuerdo

Por el Cliente: Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Por el Proveedor: Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: _____

8. Gráficos de Ejemplo

Diagrama de Niveles de Prioridad

Alta: Sistemas caídos (Impacto Crítico).
Media: Fallos parciales (Impacto Moderado).
Baja: Consultas y solicitudes (Impacto Bajo).

Barra Comparativa de Tiempos de Resolución

Alta: 4 horas.
Media: 8 horas.
Baja: 24 horas.

Distribución de Tickets por Prioridad (Diagrama de Queso)

50% Alta.

30% Media.
20% Baja.

Nota: Puedes personalizar estos gráficos con herramientas como Excel, PowerPoint o plataformas como Canva según los datos específicos de tu negocio.