

EJEMPLO DE UN ACUERDO DE SERVICIO

Sistema de Telefonía

Descripción

Incluir el detalle de la configuración telefónica de la compañía.

Nivel de Servicio

Indicador clave	Valor esperado
% Disponibilidad	99.5

Componentes del Producto	Servicios	Tiempo solución esperado
Equipos terminales (aparatos telefónicos)	Recuperación de fallas (reemplazo por aparatos en stock)	2 horas hábiles para el 80% de los casos
	Instalación y habilitación de anexos (no incluye instalación de cableado)	6 horas hábiles para el 80% de los casos
Centrales Telefónicas	Recuperación de fallas	3,5 horas hábiles para el 100% de los casos
	Ejecución de requerimientos de usuarios -- formales y con las aprobaciones correspondientes--.	1 día hábil para el 100% de los casos

Contingencia

Respaldos o servicios alternativos

- Se dispone de los siguientes servicios alternativos:
 - Sistema de telefonía celular.
 - Telefonía pública de larga.
- Se cuenta con acuerdo de servicio con operador del sistema, regulado a través de contrato para administración, mantenimiento, soporte y recuperación de fallas.