



		<b>SLA INTERNET</b>				1 / 3	
Preparado por:				No.			
Ileana Corral							
Revisado por:		Revisión	Fecha	Ver.	Referencia		
AMR/CEO			12/04/10	A			

Este es un acuerdo realizado entre el proveedor de servicios TI de Myrco y los clientes dueños de cada proceso.

El acuerdo cubre la provisión y soporte del servicio de Internet, este servicio provee la navegación a páginas web de consultas y de gestiones administrativas de la organización (ej.: IESS, SRI, Ministerio de Trabajo).

Este acuerdo será válido por un año, podrá ser revisado eventualmente y cambiado cuando exista un acuerdo mutuo entre ambas partes.

Comparecientes:

Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Andrés Mañay		Gerente General / Comercialización	12 04 2010
Juan José Mañay		Planificación de la Producción	12/Abril/2010
Lisbeth Lizama		Proyectos	12/Abril/2010
Rodrigo Hidalgo		Sistema de gestión de calidad	12/ABRIL/2010
Poema Rivadeneira		Recursos Humanos	12/04/2010
César León		Estudios y diseños / Fiscalización	12/04/2010
Alexandra Andrade		Finanzas	12/04/2010
Anabelli Zapata		Usuario - Contadora	12/04/2010
Ileana Corral		Tecnologías de la información	12/04/2010

**SLA INTERNET**

2 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver.

Referencia

AMR/CEO

12/04/10

A

SERVICIO	TIEMPO	HORARIO O PORCENTAJE
<b>HORAS DE SERVICIO</b>  "Tiempo y horario en los cuales el servicio de Internet está a disposición del usuario para que pueda acceder a las páginas web que necesite, conforme a las políticas de la empresa"	Lunes – Viernes  Es el tiempo en días de la semana en que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de Internet.	8:00 – 18:00, 9 horas diarias  Son las horas en las que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de Internet.
<b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b>  "Habilidad de un servicio para realizar las funciones acordadas en el horario requerido"	Lunes – Viernes  Es el tiempo en días de la semana en que el servicio de Internet estará disponible a los clientes y usuarios.	93%  Es el porcentaje acordado con los clientes en el que se puede mantener la disponibilidad del servicio de Internet.
<b>CONFIABILIDAD</b>  "El número máximo de interrupciones del servicio que pueden ser toleradas dentro de un periodo de tiempo acordado"	Lunes – Viernes  Es el tiempo en los días de la semana, en el que el servicio puede ser interrumpido.	99%  Es el porcentaje acordado con los clientes en el que el servicio estará presente sin interrupciones.
<b>SOPORTE AL CLIENTE</b>  "Tiene que ver con la parte de Soporte de ITIL, se refiere a las horas en que el cliente y los usuarios podrán pedir asistencia del servicio"	Lunes – Viernes  Es el tiempo en días de la semana en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.	8:00 – 18:00  Es el horario en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.
<b>RENDIMIENTO</b>  "Indicación del volumen de tráfico y rendimiento probable del servicio"	Lunes – Viernes  Es el tiempo en días de la semana del volumen de tráfico servicio.	8GB  Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.

**SLA INTERNET**

3 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver.

Referencia

AMR/CEO

12/04/10

A

<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b> “Tiempo promedio en el que se demora en responder el servicio al navegar por las páginas web a las que habitualmente acceden los usuarios”	<b>Lunes – Viernes</b> Tiempo durante el cual se tomará en cuenta el tiempo de respuesta del servicio al navegar por las páginas web a las que habitualmente acceden los usuarios”.	<b>25 a 50 segundos</b> Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el acceso al Internet a las páginas a las que habitualmente acceden los usuarios.
<b>CONTINUIDAD</b> “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	<b>Lunes – Viernes</b> Es el tiempo en que se proveerá la continuidad del servicio.	<b>98%</b> Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual el acceso a Internet estará presente sin interrupciones

**SLA CORREO ELECTRÓNICO**

1 / 3

Preparado por:	No			
Ileana Corral				
Revisado por:	Revisión	Fecha	Ver	Referencia
AMR/CEO		26/04/10	A	

Este es un acuerdo realizado entre el proveedor de servicios TI de Myrco y los clientes dueños de cada proceso.

El acuerdo cubre la provisión y soporte del servicio de correo electrónico, este servicio provee el envío y la recepción de correos electrónicos internos y externos de acuerdo a las políticas de la empresa.

Este acuerdo será válido por un año, podrá ser revisado eventualmente y cambiado cuando exista un acuerdo mutuo entre ambas partes.

Comparecientes:

Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Andrés Mañay		Gerente General / Comercialización	26.04.2010
Juan José Mañay		Planificación de la Producción	26/Abril/2010
Lisbeth Lizama		Proyectos	26/Abril/2010
Rodrigo Hidalgo		Sistema de gestión de calidad	26/Abril/2010
Poema Rivadencira		Recursos Humanos	26/04/2010
César León		Estudios y diseños / Fiscalización	26/04/2010
Alexandra Andrade		Finanzas	26/04/2010
Anabelli Zapata		Usuario - Contadora	26/04/2010
Ileana Corral		Tecnologías de la información	26/04/2010

**SLA CORREO ELECTRÓNICO**

2 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver

Referencia

AMR/CEO

26/04/10

A

SERVICIO	TIEMPO	HORARIO O PORCENTAJE
<b>HORAS DE SERVICIO</b> "Tiempo y horario en los cuales el servicio de correo electrónico está a disposición del usuario para que pueda enviar y recibir correos electrónicos, conforme a las políticas de la empresa"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de correo electrónico.	8:00 – 18:00, 9 horas diarias Son las horas en las que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de correo electrónico.
<b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b> "Habilidad de un servicio para realizar las funciones acordadas en el horario requerido"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en que el servicio de correo electrónico estará disponible a los clientes y usuarios.	99% Es el porcentaje acordado con los clientes en el que se puede mantener la disponibilidad del servicio de correo electrónico.
<b>CONFIABILIDAD</b> "El número máximo de interrupciones del servicio que pueden ser toleradas dentro de un periodo de tiempo acordado"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en el que el servicio puede ser interrumpido.	99% Es el porcentaje acordado con los clientes en el que el servicio estará presente sin interrupciones.
<b>SOPORTE AL CLIENTE</b> "Tiene que ver con la parte de Soporte de ITIL, se refiere a las horas en que el cliente y los usuarios podrán pedir asistencia del servicio"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.	8:00 – 18:00 Es el horario en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.
<b>RENDIMIENTO</b> "Indicación del volumen de tráfico y rendimiento probable del servicio"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana del volumen de tráfico servicio.	1000 MB Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.

**SLA CORREO ELECTRÓNICO**

3 / 3

Preparado por:

No

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver.

Referencia

AMR/CEO

26/04/10

A

<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b> “Tiempo promedio en el que se demora en responder el servicio”	<b>Lunes – Viernes</b> Tiempo durante el cual se tomará en cuenta el tiempo de respuesta del servicio.	<b>5 a 30 segundos</b> Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el envío y recepción de correos.
<b>CONTINUIDAD</b> “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	<b>Lunes – Viernes</b> Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	<b>98%</b> Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual el envío y recepción de correos estará presente sin interrupciones.



**SLA BASE DE DATOS**

1 / 3

Preparado por:		No.		
Ileana Corral				
Revisado por:	Revisión	Fecha	Ver.	Referencia
AMR/CEO		26/04/10	A	

Este es un acuerdo realizado entre el proveedor de servicios TI de Myrco y los clientes dueños de cada proceso.

El acuerdo cubre la provisión y soporte del servicio de base de datos, este servicio provee el almacenamiento de la información que se guarda a través del ERP Jireh.

Este acuerdo será válido por un año, podrá ser revisado eventualmente y cambiado cuando exista un acuerdo mutuo entre ambas partes.

Comparecientes:

Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Andrés Mañay		Gerente General / Comercialización	26.04.2010
Juan José Mañay		Planificación de la Producción	26/abril/2010
Lisbeth Lizama		Proyectos	26/Abril/2010
Rodrigo Hidalgo		Sistema de gestión de calidad	26/abril/2010
Poema Rivadeneira		Recursos Humanos	26/04/2010
César León		Estudios y diseños / Fiscalización	26/04/2010
Alexandra Andrade		Finanzas	26/04/2010
Anabelli Zapata		Usuario - Contadora	26/04/2010
Ileana Corral		Tecnologías de la información	26/04/2010

**SLA BASE DE DATOS**

2 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver.

Referencia

AMR/CEO

26/04/10

A

SERVICIO	TIEMPO	HORARIO O PORCENTAJE
<p><b>HORAS DE SERVICIO</b></p> <p>"Tiempo y horario en los cuales el servicio de base de datos está a disposición del usuario para que pueda almacenar la información ingresada desde el Jireh, conforme a las políticas de la empresa"</p>	<p>Lunes – Viernes</p> <p>Es el tiempo en días de la semana en que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de base de datos.</p>	<p>8:00 – 18:00, 9 horas diarias</p> <p>Son las horas en las que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de base de datos.</p>
<p><b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>"Habilidad de un servicio para realizar las funciones acordadas en el horario requerido"</p>	<p>Lunes – Viernes</p> <p>Es el tiempo en días de la semana en que el servicio de base de datos estará disponible a los clientes y usuarios.</p>	<p>98%</p> <p>Es el porcentaje acordado con los clientes en el que se puede mantener la disponibilidad del servicio de base de datos.</p>
<p><b>CONFIABILIDAD</b></p> <p>"El número máximo de interrupciones del servicio que pueden ser toleradas dentro de un periodo de tiempo acordado"</p>	<p>Lunes – Viernes</p> <p>Es el tiempo en días de la semana en el que el servicio puede ser interrumpido.</p>	<p>99%</p> <p>Es el porcentaje acordado con los clientes en el que el servicio estará presente sin interrupciones.</p>
<p><b>SOPORTE AL CLIENTE</b></p> <p>"Tiene que ver con la parte de Soporte de ITIL, se refiere a las horas en que el cliente y los usuarios podrán pedir asistencia del servicio"</p>	<p>Lunes – Viernes</p> <p>Es el tiempo en días de la semana en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.</p>	<p>8:00 – 18:00</p> <p>Es el horario en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.</p>
<p><b>RENDIMIENTO</b></p> <p>"Indicación del volumen de tráfico y rendimiento probable del servicio"</p>	<p>Lunes – Viernes</p> <p>Es el tiempo en días de la semana del volumen de tráfico servicio.</p>	<p>560 MB</p> <p>Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.</p>



**SLA BASE DE DATOS**

3 / 3

Preparado por:		No.		
Ileana Corral				
Revisado por:	Revisión	Fecha	Ver.	Referencia
AMR/CEO		26/04/10	A	

<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b> “Tiempo promedio en el que se demora en responder el servicio”	<b>Lunes – Viernes</b> Tiempo durante el cual se tomará en cuenta el tiempo de respuesta del servicio.	<b>5 a 15 segundos</b> Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el almacenamiento y la recuperación de información de la base de datos.
<b>CONTINUIDAD</b> “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	<b>Lunes – Viernes</b> Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	<b>98%</b> Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual el almacenamiento y recuperación de la base de datos estará presente sin interrupciones.

**SLA TELEFONIA FIJA**

1 / 3

Preparado por:		No.		
Ileana Corral				
Revisado por:	Revisión	Fecha	Ver.	Referencia
AMR/CEO		26/04/10	A	

Este es un acuerdo realizado entre el proveedor de servicios TI de Myrco y los clientes dueños de cada proceso.

El acuerdo cubre la provisión y soporte del servicio de telefonía fija, este servicio provee la realización y recepción de llamadas telefónicas.

Este acuerdo será válido por un año, podrá ser revisado eventualmente y cambiado cuando exista un acuerdo mutuo entre ambas partes.

Comparecientes:

Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Andrés Mañay		Gerente General / Comercialización	26/04/2010
Juan José Mañay		Planificación de la Producción	26/abril/2010
Lisbeth Lizama		Proyectos	26/Abril/2010.
Rodrigo Hidalgo		Sistema de gestión de calidad	26/ABRIL/2010
Poema Rivadeneira		Recursos Humanos	26/04/2010
César León		Estudios y diseños / Fiscalización	26/04/2010
Alexandra Andrade		Finanzas	26/04/2010.
Anabelli Zapata		Usuario - Contadora	26/04/2010
Ileana Corral		Tecnologías de la información	26/04/2010

**SLA TELEFONIA FIJA**

2 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión:

Fecha:

Ver.:

Referencia:

AMR/CEO

26/04/10

A

SERVICIO	TIEMPO	HORARIO O PORCENTAJE
<b>HORAS DE SERVICIO</b> "Tiempo y horario en los cuales el servicio de telefonía fija está a disposición del usuario para que pueda realizar y recibir llamadas, conforme a las políticas de la empresa"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de telefonía fija.	8:00 – 18:00, 9 horas diarias Son las horas en las que se pondrá a disposición de los usuarios el servicio de telefonía fija.
<b>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</b> "Habilidad de un servicio para realizar las funciones acordadas en el horario requerido"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en que el servicio de telefonía fija estará disponible a los clientes y usuarios.	98% Es el porcentaje acordado con los clientes en el que se puede mantener la disponibilidad del servicio de telefonía fija.
<b>CONFIABILIDAD</b> "El número máximo de interrupciones del servicio que pueden ser toleradas dentro de un periodo de tiempo acordado"	Lunes – Viernes Es el tiempo en el que el servicio puede ser interrumpido.	99% Es el porcentaje acordado con los clientes en el que el servicio estará presente sin interrupciones.
<b>SOPORTE AL CLIENTE</b> "Tiene que ver con la parte de Soporte de ITIL, se refiere a las horas en que el cliente y los usuarios podrán pedir asistencia del servicio"	Lunes – Viernes Es el tiempo en días de la semana en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.	8:00 – 18:00 Es el horario en el que los usuarios y clientes podrán solicitar asistencia del servicio.
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b> "Tiempo promedio en el que se demora en responder el servicio"	Lunes – Viernes Tiempo durante el cual se tomará en cuenta el tiempo de respuesta del servicio.	5 a 25 segundos Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el realizar o recibir una llamada telefónica.