



					SLA INTERNET					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
HORAS DE SERVICIO "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.
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO "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.
CONFIABILIDAD "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.
SOPORTE AL CLIENTE "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.
RENDIMIENTO "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

TIEMPO DE RESPUESTA “Tiempo promedio en el que se demora en responder el servicio al navegar por las páginas web a las que habitualmente acceden los usuarios”	Lunes – Viernes 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”.	25 a 50 segundos 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.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se proveerá la continuidad del servicio.	98% 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
HORAS DE SERVICIO "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.
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO "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.
CONFIABILIDAD "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.
SOPORTE AL CLIENTE "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.
RENDIMIENTO "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

TIEMPO DE RESPUESTA “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 30 segundos Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el envío y recepción de correos.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	98% 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>HORAS DE SERVICIO</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>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</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>CONFIABILIDAD</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>SOPORTE AL CLIENTE</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>RENDIMIENTO</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	

TIEMPO DE RESPUESTA “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 15 segundos 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.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	98% 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
HORAS DE SERVICIO "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.
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO "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.
CONFIABILIDAD "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.
SOPORTE AL CLIENTE "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.
TIEMPO DE RESPUESTA "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.

**SLA TELEFONIA FIJA**

3 / 3

Preparado por:

Ileana Corral

No:

Revisado por:

AMR/CEO

Revisión

Fecha

26/04/10

Ver.

A

Referencia

CONTINUIDAD

“Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”

Lunes – Viernes

Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.

98%

Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual la realización y recepción de llamadas estará presente sin interrupciones.

**SLA CONEXIÓN A TRAVÉS DE VPN**

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 conexión a través de VPN, este servicio provee el acceso a la red de la organización otorgando el privilegio del uso de la mayoría de los servicios.

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
Rodrigo Hidalgo		Sistema de gestión de calidad	26/04/2010
Ileana Corral		Tecnologías de la información	26/04/2010



SLA CONEXIÓN A TRAVÉS DE VPN

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>HORAS DE SERVICIO</p> <p>"Tiempo y horario en los cuales el servicio de telefonía fija está a disposición del usuario para que pueda acceder a la red de la organización, 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 conexión a través de la VPN.</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 conexión a través de la VPN.</p>
<p>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</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 conexión a través de la VPN 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 conexión a través de la VPN.</p>
<p>CONFIABILIDAD</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 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>SOPORTE AL CLIENTE</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>

**SLA CONEXIÓN A TRAVÉS DE VPN**

3 / 3

Preparado por:

Ileana Corral

No.

Revisado por:

AMR/CEO

Revisión

Fecha

26/04/10

Ver.

A

Referencia

RENDIMIENTO “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.	5 MB Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.
TIEMPO DE RESPUESTA “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.	1 a 50 segundos Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar la conexión y el acceso a través de la VPN.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	98% Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual la conexión y el acceso a través de la VPN estarán presentes sin interrupciones.



SLA MONITOREO 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 monitoreo electrónico, este servicio provee la monitorización y obtención de reportes que brindan los equipos de seguridad de la organización.

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 MONITOREO 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
<p>HORAS DE SERVICIO</p> <p>"Tiempo y horario en los cuales el servicio de monitoreo electrónico está a disposición del usuario para que pueda acceder a los servicios de monitorización de los equipos de seguridad, 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 monitoreo electrónico.</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 monitoreo electrónico.</p>
<p>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</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 monitoreo electrónico estará disponible a los clientes y usuarios.</p>	<p>99%</p> <p>Es el porcentaje acordado con los clientes en el que se puede mantener la disponibilidad del servicio de monitoreo electrónico.</p>
<p>CONFIABILIDAD</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 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>SOPORTE AL CLIENTE</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>

SLA MONITOREO ELECTRÓNICO

3 / 3

Preparado por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver.

Referencia

AMR/CEO

26/04/10

A

RENDIMIENTO “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.	3 MB Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.
TIEMPO DE RESPUESTA “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 30 segundos Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar la monitorización electrónica.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	98% Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual el monitoreo electrónico estará presente sin interrupciones.

**SLA INFORMACIÓN COMPARTIDA**

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 información compartida, este servicio provee el acceso a la información compartida almacenada en el servidor de archivos.

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 INFORMACIÓN COMPARTIDA

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>HORAS DE SERVICIO</p> <p>"Tiempo y horario en los cuales el servicio de información compartida está a disposición del usuario para que pueda acceder a los archivos, 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 información compartida.</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 información compartida.</p>
<p>DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO</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 información compartida 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 información compartida.</p>
<p>CONFIABILIDAD</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 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>SOPORTE AL CLIENTE</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>

**SLA INFORMACIÓN COMPARTIDA**

3 / 3

Preparedo por:

No.

Ileana Corral

Revisado por:

Revisión

Fecha

Ver

Referencia

AMR/CEO

26/04/10

A

RENDIMIENTO “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.	380 MB Es el tráfico de bytes que ocupa el servicio en una semana.
TIEMPO DE RESPUESTA “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.	1 a 50 segundos Es el tiempo acordado con clientes y usuarios en el que se puede demorar el acceso a la información compartida.
CONTINUIDAD “Tiempo y horario en el que el servicio a pesar de que existan ciertas interrupciones seguirá en funcionamiento”	Lunes – Viernes Es el tiempo en que se provisionará la continuidad del servicio.	98% Es el porcentaje con respecto al total de las horas de servicio en el cual el acceso a la información compartida estará presente sin interrupciones.