Gestion de acuerdos TI

1. Establecer los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

1.1 ¿Se tienen identificados y documentados los requisitos de los servicios y/o componentes asociados al servicio?

- Considerar aspectos tales como tiempos del servicio, disponibilidad, rendimiento, capacidad, seguridad, continuidad, cumplimiento normativo y regulatorio, usabilidad y limitaciones de la demanda.

1.2 ¿Se analiza relación con la Gestión de Proveedores para mantener alineados los contratos con los SLA's?

- Algunas empresas realizan reuniones periódicas entre Proveedores y Niveles de Servicio

1.3 ¿Los SLA's están disponibles para los clientes/usuarios del servicio?

2. Negociar y revisar periódicamente con los clientes y usuarios los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para garantizar el

alineamiento con las necesidades de negocio

2.1 ¿Los SLA's son negociados con los clientes para garantizar la completa satisfacción de sus necesidades?

- El objetivo es garantizar que lo que realmente necesitan los clientes/usuarios, es lo que ofrece la organización
- Se podrían utilizar datos de la demanda ó incluso reuniones con los usuarios
- Encontrar el objetivo de calidad esperado por el cliente

2.2 ¿Se comunican las actualizaciones/cambios que sufren los niveles de servicio?

- Se inicial mejoras en el servicio, icluidas las acciones para mejorar los acuerdos de servicio, el monitireo y la presentación de los informes

3. Monitorear y mejorar el nivel de servicio acordado

3.1 ¿Se evalúa cumplimiento del acuerdo de servicio según la frecuencia de prestación de servicio acordada con el cliente?

- Gráficos SLAM

3.2 ¿Se identifican las posibles amenazas que pueden afectar el nivel de servicio acordado?

3.3 ¿Se acuerdan planes de acción y remedio para los incidentes del rendimiento o tendencias negativas del mismo que afectan los SLA?

- Se captura la información sobre oportunidades de mejora, incluido el rendimiento funcional de los ANS definidos y la satisfacción de las partes interesadas.

3.4 ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas de los acuerdos de servicio para ajustarlos cuando sea necesario?

- Definir reuniones para la revisión de los niveles de servicio (en esta reunión se miran los informes) (podría ser una reunión trimestral)

Revision #3
Created 20 January 2021 18:57:41 by CertMind
Updated 20 January 2021 22:32:36 by CertMind