

# 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