**OLA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | *[Identificador de plantilla]* |
| **Referencias** | *[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]* |
| **ÚLTIMOS CAMBIOS** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE MODIFICACIÓN** |
| *[Descripción de cambios en el documento]* | *[Rol que realiza la modificación al documento]* | *[Fecha de creación y/o modificación del documento]* |

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Propósito** | Formalizar las responsabilidades de los proveedores internos en la prestación del servicio. |
| **2. Objetivo** | Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos. |
| **3. Definiciones** | *[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]* |

**4. Contenido del documento**

Acuerdo para el nivel operativo que soporta al *[Id del SLA]*

|  |
| --- |
| **Descripción y alcance del servicio** |
| *[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]* |
| **Período de validez y/o mecanismo de control de cambios**  |
| *[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]* |
| **Intervalos de revisión** |
| *[Especifique la frecuencia con la que el documento será sometido a revisión, y las partes involucradas en dicha labor]* |
| **Metas del servicio** |
| *[Especifique claramente las metas que el servicio debe cumplir]* |
| **Horario de servicio** |
| *[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]* |
| **Puntos de contacto** |
| *[Mencione los puntos con los que el proveedor del servicio puede contactarse con el proveedor interno que aprueba este documento]* |
| **Procedimientos para reclamaciones y gestión de incidentes** |
| *[Mencione cómo deben gestionarse las reclamaciones e incidentes presentados en la prestación del servicio por parte del proveedor interno]* |

El proveedor de servicio y el *[nombre del proveedor interno]* se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Representante del Proveedor del servicio] [Representante del Proveedor interno]*