

A white laptop icon is centered within a dark blue oval. The screen of the laptop displays the text 'CLASES VIRTUALES' in white, uppercase letters.

CLASES VIRTUALES

DOCENTE: CALEB LOPEZ

TECNOLOGIA Y DESARROLLO DE SOFTWARE

CLASE 2

ANS – ACUERDO DE NIVEL
DE SERVICIO



ENFOQUE

- Conocer el formato de ANS, con el cual podrás familiarizarte en caso ofrezcas soporte técnico o atención al cliente por la venta o servicio que ofreces.



¿Qué es un ANS O SLA?

- Es un contrato legal con el cliente, en este se establecen puntos específicos de acuerdo con la empresa que estará gestionando la compra del producto o más bien el servicio.
- En desarrollo muchas empresas brindan atención al cliente en sus productos de software, la razón es que quieren tener una base de datos para poder profundizar en el servicio, pero esto con una visión de gestión de microempresas y tecnologías.



SERVICE LEVEL AGREEMENT FORM

NAME: Service Level Agreement Software CV.

INTRODUCTION: A brief introduction is given of what the contract with the client will be. This part details with which company the agreement will be established, precise and legal data.

SERVICE DESCRIPTION: Each service to be offered to the client is described.

TERMS AND CONDITIONS: The conditions that will be reached with the client and the terms are established, such as specifying what will be taken into account in the contract, you must place agreements or real terms.

NON-COMPLIANCE WITH LEVEL OF SERVICE: The measures to be taken in case of violation of the contract.

CONTACTS:The contacts of the people in the agreement.

START AND END DATES: If it is implemented in a project that will be monitored, you must establish dates.

TECHNICAL SUPPORT (If provided):In case of providing technical support for your software, you must take it into account.

RESTRICTIONS: What will apply and what not in the contract.

COSTS:The costs of the software or the technological project.





Conclusión

Comprender la estructura de un contrato para poder implementarlo en un proyecto tecnológico.