



Clave	Nombre del curso	Dirigido a:	No. de horas	No. de participantes min. / máx.
<b>IBS OMG05</b>	<b>Acuerdos de niveles de servicio</b>	Gerentes, Jefes de área, Supervisores, coordinadores	8 hrs.	5 - 20
<b>Objetivo</b>  Establecer contratos internos de servicio entre las diferentes áreas, a fin de formalizar sus requerimientos, deslindando responsabilidades e identificar las oportunidades de mejora		<b>Temario</b>  1.Servicios y Organizaciones 1.¿Qué es un servicio? 2.¿Quiénes usan los servicios? 3.Niveles de servicio 4.¿Qué es un Acuerdo de nivel de servicio? 5.¿Qué es la Administración de los niveles de servicio?  2.Acuerdo del nivel de servicio (SLA) 1.¿Qué contiene un SLA? 2.Componentes de un SLA 3.Proceso de desarrollo 4.Formato del SLA 5.Desarrollo y administración de los SLA		