

	<b>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha:20/11/2015	Página: 1 de 9

## ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -ESAP

### OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA DIRECCIÓN NACIONAL

#### ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Elaboró y Autorizó (Componente Técnico)	Revisó (Componente Jurídico)	Aprobado por:	Incorporó al SGE
Nombre: Nelson Jose Orozco Salgado	Nombre: Claudia Marcela Franco Dominguez	Nombre: Alejandro Larreamendy Joerns	Nombre: Luz Stella Hernandez Ruiz
Cargo: Jefe Oficina de Sistemas e Informática	Cargo: Jefe de Oficina Asesora Jurídica (E)	Cargo: Director Nacional	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

## Tabla de Contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. ESTRUCTURA DE LOS ANS</b> .....	<b>4</b>
4.1 ANS BASADO EN EL SERVICIO.....	4
<b>5. DIVULGACIÓN ANS</b> .....	<b>4</b>
<b>6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS ANS</b> .....	<b>4</b>
<b>7. CATEGORÍAS DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.</b> .....	<b>5</b>
<b>8. NIVELES DE SERVICIO</b> .....	<b>6</b>
<b>9. HORARIO DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA</b> .....	<b>7</b>
<b>10.VENTANAS DE MANTENIMIENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>11.ANEXO</b> .....	<b>7</b>

<p>Escuela Superior de Administración Pública</p>	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha:20/11/2015	Página: 3 de 9

## 1. OBJETIVO

Definir y establecer los acuerdos de niveles de servicio que serán implementados por la Oficina de Sistemas e Informática a través de la Mesa de Ayuda, para atender los requerimientos e incidentes de los usuarios de TI, manteniendo la calidad del servicio.

### 1.1 *Objetivos Específicos*

- Monitorear, medir, reportar y revisar los niveles de servicios proporcionados por la Oficina de Sistemas e Informática.
- Medir la satisfacción del cliente a través de mecanismos que nos permitan conocer experiencia del usuario frente al servicio prestado.
- Elaborar informes de monitoreo y medición para evaluar la calidad del servicio prestado.

## 2. ALCANCE

Inicia con el listado de servicios de TI, continúa con los tiempos establecidos para la prestación de los servicios de TI y finaliza con la evaluación de la satisfacción de los usuarios de TI.

## 3. DEFINICIONES

**Acuerdo de Nivel de Servicio:** es un acuerdo entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.

**Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente.

 Escuela Superior de Administración Pública	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha:20/11/2015	Página: 4 de 9

**Mesa de Ayuda:** Punto único de contacto entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios, a través del cual se reciben, analizan, registran y dan respuesta a los requerimientos e incidentes.

**Proveedor de Servicios TIC:** Es el encargado de proporcionar servicios TIC a uno o más usuarios, internos o externos.

**Requerimiento:** Es una declaración formal de lo que se necesita, pero no está asociada directamente a una falla provista por la infraestructura de TI.

#### **4. ESTRUCTURA DE LOS ANS**

Para asegurar que todos los servicios y todos los clientes estén cubiertos de la manera más apropiada en relación con las necesidades de la Entidad, se establece la siguiente estructura de ANS:

##### ***4.1 ANS basado en el Servicio.***

El acuerdo de nivel de servicio abarca un servicio y a todos los usuarios que están utilizándolo. Este es un método adecuado cuando todos los clientes están utilizando el servicio de la misma manera o con un nivel de servicio similar, por ejemplo el correo electrónico.

#### **5. DIVULGACIÓN ANS**

Se socializará a los usuarios y al grupo de soporte de cada nivel los tiempos establecidos para cada servicio solicitado.

#### **6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS ANS**

El coordinador de la mesa de ayuda generará periódicamente los reportes necesarios a través de la herramienta determinada, para evaluar el cumplimiento de los ANS establecidos y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los usuarios. En caso de incumplimiento de los ANS, se revisarán dichos acuerdos con Jefe de la oficina de sistemas e informática y se establecerán planes de mejora para garantizar el cumplimiento.

<p>Escuela Superior de Administración Pública</p>	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha:20/11/2015	Página: 5 de 9

## 7. CATEGORÍAS DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA.

- **Sistemas de Información Internos:** Son las solicitudes o incidentes que reportan los usuarios referentes al funcionamiento técnico (instalación y/o comunicación con servidores o bases de datos) a los sistemas de información que maneja la Entidad.
- **Sistemas de Información Externos:** Son las solicitudes o incidentes que reportan los usuarios referentes al funcionamiento de los sistemas de información que son utilizados por la Entidad y que son administrados por un ente Externo.
- **Herramientas Ofimáticas:** Son las solicitudes que manifiestan los usuarios referentes a los aplicativos o herramientas ofimáticas requeridas.
- **Periféricos:** Son las solicitudes que se refieren a la instalación, configuración mantenimiento preventivo o correctivo de periféricos propiedad de la Entidad, en los casos que así lo amerite realizar el diagnóstico de aquellas que presenten anomalías de funcionamiento y que correspondan a un proveedor externo.
- **Hardware:** Son las solicitudes que refieran a la instalación y/o configuración del hardware que haga parte de las TI de la ESAP.
- **Correo Electrónico:** Son las solicitudes referente a creación, configuración y eliminación de cuentas de correo, creación de grupos de distribución y soporte.
- **Directorio Activo:** Son las solicitudes referentes a la administración de dominios, servidores, políticas de grupo, entre otros.
- **Red:** Esta categoría se refiere a las solicitudes de los usuarios donde indiquen fallas de funcionamiento o acceso a la LAN de la ESAP o a Internet.
- **Seguridad:** Son las solicitudes de los usuarios referentes a infecciones de virus, troyanos, spyware y gusanos. También incluye la recuperación de información borrada accidental o intencionalmente.

<p>Escuela Superior de Administración Pública</p>	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha: 20/11/2015	Página: 6 de 9

- **Videoconferencia:** Son las solicitudes de reserva para las transmisiones de las videoconferencias, que pueden ser por antena satelital, por aethra o por streaming.

## 8. NIVELES DE SERVICIO

- **Soporte Nivel 0 “Mesa de Ayuda”:** Este es el nivel de soporte inicial, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias básicas del usuario. Esto incluye resolución de problemas de usuario, contraseña, asistencia mediante la navegación de menús de aplicación y aplicación de guías y procedimientos, según corresponda. Los tiempos de respuestas se encuentran definidos en el anexo “Tiempos de atención a solicitudes” de acuerdo a la categoría del servicio.

Las funciones del nivel 0 son:

- Atender las llamadas y requerimientos del usuario.
  - Categorizar y Escalar según corresponda.
  - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
  - Realizar seguimiento a los casos escalados.
- **Soporte Nivel 1 “Soporte en Sitio”:** Este es el nivel de soporte que se realiza directamente en el puesto de trabajo, responsable de atender y solucionar los requerimientos y las incidencias que no se pudieron atender en el nivel 0, corresponde a instalación/reinstalación de aplicaciones de software y hardware y verificación de configuración apropiada de hardware y software.

Las funciones del nivel 1 son:

- Atender los casos escalados por el nivel 0.
  - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
  - Escalar casos al nivel 2 cuando corresponda a errores o inconsistencias en la funcionalidad de la aplicación.
- **Soporte Nivel 2 “Ingeniero Especialista”:** Son los encargados de realizar soporte con base al nivel de conocimiento especializado, como son: redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, operación de servidores Microsoft y Linux, entre otras.

	<b>ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS</b>		
	Versión: 01	Fecha:20/11/2015	Página: 7 de 9

Las funciones del nivel 2 son:

- Atender los casos escalados por el nivel 1.
  - Documentar los casos y las soluciones proporcionadas.
  - Verificar que el caso escalado corresponda a una falla en la funcionalidad de la aplicación, a la no existencia o deficiencia de una funcionalidad o a la falta de definición de un procedimiento de uso, de no ser así lo asignará al nivel correspondiente.
  - Escalar casos al nivel 3 cuando corresponda a errores o inconsistencias que sólo pueda solucionar el proveedor.
- **Soporte Nivel 3 “Proveedor”:** Solución a nivel de experto y análisis avanzado.

## 9. HORARIO DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA

La mesa de ayuda atenderá las solicitudes de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. a través de la herramienta web – Mesa de Ayuda, que se encuentra en la intranet.

La atención de soporte en sitio se realizará en el mismo horario.

En caso de presentarse un incidente crítico que afecte la continuidad operativa, se solicitará la atención del personal de soporte en días no hábiles.

## 10. VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Con el fin de satisfacer los niveles de servicio y la continuidad de los procesos, el mantenimiento es un procedimiento obligatorio. En ocasiones el mantenimiento resultará en la indisponibilidad del servicio para los usuarios. Este dependerá del servicio y de la necesidad, el cual será informado con anticipación a todos los usuarios por medio del correo electrónico.

## 11. ANEXO

- Tiempos de atención a solicitudes.



## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Versión: 01
Fecha: 20/11/2015
Página: 8 de 9
Código: DC-A-GT-05



### TIEMPOS DE ATENCION A SOLICITUDES

CATEGORIAS DE SERVICIOS DE TIC	SERVICIOS DE TIC	SOPORTE			
		NIVEL 0	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
		Mesa de Ayuda	Soporte en Sitio	Ingeniero Especialista	Proveedor
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Academusoft</li> <li>* Gestasoft</li> <li>* Olib</li> <li>* Active Document</li> <li>* Isolucion</li> <li>* Seven</li> <li>* Humano Web</li> <li>* Moodle</li> <li>* Sigeb</li> <li>* CDIM</li> <li>* PQRS</li> <li>* SIRECEC</li> <li>* Página Web</li> <li>* Intranet</li> <li>* Ryca</li> <li>* Biométrico - Datacenter</li> <li>* Banco de Capacitadores</li> <li>* Mesa de Ayuda</li> <li>* OCS</li> </ul>	15 MINUTOS	2 HORAS	8 HORAS	72 HORAS
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SNIES/SPADIES</li> <li>* SIIF</li> <li>* SIGEP</li> <li>* MGA</li> </ul>	15 MINUTOS	2 HORAS		
<b>HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SPSS</li> <li>* DERIVE</li> <li>* Adobe</li> <li>* Office 2013</li> <li>* Autocad</li> <li>* Java</li> <li>* Navegadores</li> <li>* 7Zip</li> <li>* Project</li> <li>* Visio</li> <li>* Skype</li> <li>* CONSTRUDATA</li> <li>* Netbackup</li> </ul>		2 HORAS		





Escuela Superior de  
Administración Pública

## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Versión: 01

Fecha: 20/11/2015

Página: 9 de 9

Código: DC-A-GT-05

CATEGORIAS DE SERVICIOS DE TIC	SERVICIOS DE TIC	SOPORTE			
		NIVEL 0	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
		Mesa de Ayuda	Soporte en Sitio	Ingeniero Especialista	Proveedor
PERIFERICOS	* Impresoras * Scanner		2 HORAS		72 HORAS
HARDWARE	* Equipos de Escritorio * Equipos Portátiles * Tarjeta de Red * Monitores * Discos Duros * Teclado * Mouse		2 HORAS		
CORREO ELECTRÓNICO	* Creación cuentas de correo * Migración de cuentas de correo a la nube * Creación grupos de Distribución * Soporte correo electrónico		2 HORAS	8 HORAS	
DIRECTORIO ACTIVO	* Dominios * Estaciones de trabajo * Servidores			8 HORAS	
RED	* Creación usuarios de red * Internet * LAN		2 HORAS	8 HORAS	
SEGURIDAD	* Antivirus * Recuperación de Información * Firewall * Carpetas Compartidas		2 HORAS	8 HORAS	
VIDEOCONFERENCIA	* Transmisión por Antena Satelital. * Transmisión por Aethra. * Transmisión por Streaming.			8 HORAS	