



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

1. INTRODUCCION:

La Escuela Superior de Administración Pública ESAP se encuentra en el desarrollo de sus procesos para la adecuada gestión de sus servicios de TI, por medio de este documento se realiza la presentación de un acuerdo de nivel de servicios ANS ajustado a la presentación de un nuevo catálogo de servicio el cual permita la optimización de los procesos y mejoramiento de la calidad de servicio del departamento de tecnología de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP.

2. OBJETIVO:

El objetivo de este documento es la presentación de los acuerdos de nivel de servicio ANSs, alineado al catálogo de servicios, el cual permitirá el mejoramiento de la prestación de servicios de TI, ajustado a la prioridad y urgencia de los servicios soportados por el departamento de tecnología de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, en el sistema de información sobre el cual se realizara la configuración que se utilizara como principal plataforma para la administración de servicios bajo el modelo de ITIL y MOF.

3. ALCANCE:

Inicia con la fase de optimización, continua con la administración del servicio mediante la configuración de prioridad de urgencia del servicio acorde con el calendario y horario de servicio y finaliza con el proceso de administración de niveles de servicio.

4. MARCO LEGAL:

- Decreto 1826 de 1994 mecanismos de evaluación y control de gestión en las organizaciones.
- Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y acceso a la información.
- Decreto 019 de 2012 sobre anti trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios.
- Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de la calidad tendrá un enfoque basado en los procesos.



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

5. DEFINICIONES:

ANS: 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.

ITIL: Information Technology InfrastructureW Library ('Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información'), frecuentemente abreviada **ITIL**, es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir de guía para que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

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.

SLA: El término SLA corresponde a las siglas de la expresión inglesa "service level agreement", que traducimos como acuerdo de nivel de servicio. Un SLA es, simplemente, un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y los compromisos de calidad.



5.1. ACRÓNIMOS

ANS (SLA): Acuerdos de Nivel de Servicio.

TI: Tecnologías de la información.

CI: Ítem de Configuración.

MOF: es un documento formal que sirve como guía para todo el personal.

SMF: Función de gestión del servicio (service management function).

6. DESARROLLO:

FASE DE OPTIMIZACION

La fase de optimización incluye las funciones de administración de servicios responsables de administrar los costos y mantener o mejorar los niveles de servicio. Sus actividades incluyen la revisión de interrupciones e incidencias, el examen de las estructuras de costos, las evaluaciones del personal, la disponibilidad y el análisis del rendimiento, así como el pronóstico de la capacidad.

Esta fase se apoya en ocho SMF, que incluyen la ingeniería de infraestructuras:

• Administración del nivel de servicio
• Administración financiera
• Administración de la capacidad
• Administración de la disponibilidad
• Administración de la continuidad del servicio de IT
• Administración de la mano de obra
• Administración de la seguridad



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

ADMINISTRACION DEL NIVEL DE SERVICIO

Esta SMF administra la calidad de los servicios de IT al negociar, supervisar y mantener acuerdos de nivel de servicio entre el proveedor de servicios de IT y sus clientes. La SMF de administración del nivel de servicio utiliza la información suministrada por la SMF de ingeniería de infraestructuras para mejorar el servicio proporcionado. Utiliza información sobre las capacidades y responsabilidades disponibles en las directivas y estándares para asegurar que los SLA se corresponden con los compromisos empresariales y la realidad de IT.

El ciclo de acuerdo, supervisión e informes utiliza información en cada fase de la SMF de ingeniería de infraestructuras. La administración del nivel de servicio también es probable que tenga sus propias directivas y estándares, por ejemplo, la invocación de un procedimiento de asignación de problemas, que aportará a la SMF de ingeniería de infraestructuras. Proporciona datos del catálogo de servicios cuando la SMF de ingeniería de infraestructuras se implementa por primera vez en una organización. También suministra esta información para los ciclos de revisión y proporciona información adicional del administrador del nivel de servicio en términos de dirección empresarial y requisitos del entorno de infraestructura para documentar las estrategias actual y futura.

NIVELES DE SERVICIO

Soporte Nivel 1

- **“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 para la mesa de ayuda 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 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 se reportaron a través de la mesa de ayuda y que requieren algún tipo de actividad en sitio. Corresponde a instalación/reinstalación de aplicaciones de software y hardware y verificación de configuración apropiada de hardware y software.

Las funciones para soporte en sitio son:

- Atender los casos escalados por la Mesa de Ayuda.
- 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.

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. Para dar cumplimiento a

los SLA de este nivel, el gerente de proyecto encargado de estos servicios, será quien asegure la gestión sobre los inconvenientes presentados y escalados a este nivel.

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.

DIVULGACIÓN ANS

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

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 el Jefe de la oficina de sistemas e informática y se establecerán planes de mejora para garantizar el cumplimiento.

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.

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

EXPLICACION DE LA CONFIGURACION DE PRIORIDAD Y URGENCIA PARA OBJETIVOS DE SERVICIO ANS EN LA ESAP SEGÚN ITIL

Para el desarrollo de los niveles de servicio se utilizan los conceptos de ITIL para PRIORIDAD y URGENCIA, los cuales agregamos basados en la documentación obtenida en la siguiente URL <https://www.proactivanet.com/blog/gestion-de-incidencias/prioridad-impacto-y-urgencia-1-de-2/>

ITIL explica qué se entiende por prioridad, impacto y urgencia. Priorizar una incidencia es algo que, típicamente, realizarán los técnicos de primera línea cuando la crean (por ejemplo, si el usuario reporta la incidencia por teléfono) o cuando la reciben en un buzón (por ejemplo, si el usuario reporta la incidencia directamente en el portal de usuarios).

A continuación, se muestran unos ejemplos de valores de impacto centrados en el número e importancia de los usuarios afectados, así como los servicios. ***Es necesario que tengamos bien definidos cuáles son los usuarios VIP y los servicios críticos.***

- Afecta a un usuario VIP o un servicio crítico.
- Afecta a muchos usuarios.
- Afecta a un único usuario.

Estos son unos ejemplos de valores de urgencia en función de los plazos disponibles:

- Impide la realización de un trabajo urgente.
- Existe una fecha límite.
- No es urgente.

Es interesante resaltar que **el hecho de impedir la realización de un trabajo urgente puede pensar que está asociado a un servicio crítico pero no tiene por qué ser así.** Por ejemplo, el sistema de nóminas que utiliza RRHH quizás no sea un servicio crítico, pero si el día que hay que emitir las nóminas no tenemos acceso entonces es algo que afecta a un usuario (la persona que emite las nóminas) pero que impide la realización de un trabajo urgente (pagar a los empleados).

Es por la anterior, **que daremos nombre a los impactos y las urgencias.** Por ejemplo,



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

los tres impactos y urgencias anteriores podrían ser respectivamente ALTO, MEDIO y BAJO.

Con este enfoque la prioridad sí que puede ser una palabra sin necesitar una descripción, ya que la prioridad se calcula en función del impacto y la urgencia que se combinan en una matriz de priorización similar a la siguiente, por lo que los técnicos de primera línea no tienen por qué saber cómo se escoge la prioridad, sólo tienen que saber escoger correctamente el impacto y la urgencia.

MATRIZ CALCULO DE PRIORIDADES

Urgencias / Impactos	Alto	Medio	Bajo
Alta	Alta	Alta	Media
Media	Alta	Media	Baja
Baja	Media	Baja	Baja

CONFIGURACION DE PRIORIDAD Y URGENCIA PARA OBJETIVOS DE SERVICIO ANSs ESAP

Se desarrollan los acuerdos de niveles de servicio que se aplican al catálogo de servicio basados en la prioridad y urgencia sobre los servicios soportados por la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, para lo cual se desarrolla la siguiente matriz de cálculo de prioridad, la cual se basara bajo un nivel de prioridad de 1 a 5 estructurados de la siguiente forma:

IMPACTO

Urgencia		Baja	Media	Alta
	Baja	5	4	3
	Media	4	3	2
	Alta	3	2	1

CALENDARIO Y HORARIO DE SERVICIO

Sobre la plataforma de ITSM de Microsoft System Center 2016 Service Manager se realiza la configuración de un calendario de servicio con los respectivos horarios de atención, estos permitirán que la plataforma de forma dinámica establezca los tiempos de los incidentes generados en la mesa de ayuda de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, para el cual se establece una disponibilidad de lunes a sábados, este permitirá mantener un control sobre la respuesta y solución de los incidentes acorde a los cuerdos de nivel de servicio ANSs, presentados en este documento, para el desarrollo del calendario y horario de servicio se generan dos calendarios el primero está enfocado a los incidentes soportados por el nivel 1 de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, el segundo corresponde a los soportados por el nivel 2 y 3 de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP.

Nombre: Core Bussines Hour Level 1

Zona Horaria: Bogotá – Colombia

Días y horarios de servicio

TIEMPOS	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado

Inicio de servicio	7:00 am	7:00 am	7:00 am	7:00 am	7:00 am	-
Cierre del servicio	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	-

Nombre: Core Bussines Hour Level 2 y 3

Zona Horaria: Bogotá – Colombia

Días y horarios de servicio

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
<i>Inicio de servicio</i>	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	-
<i>Cierre del servicio</i>	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	-

PROCESOS DE ADMINISTRACION DE NIVELES DE SERVICIO

Acorde a los niveles y catálogo de servicio establecidos se genera el proceso de administración de niveles de servicio el cual permitirá un adecuado funcionamiento de la mesa de ayuda y cumplimiento de los ANSs. Ajustados al departamento de tecnología de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, para ello se realiza la creación y configuración del siguiente cuadro de administración de procesos de niveles de servicio.



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

Prioridad del Incidente	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
1	30 min	4 horas
2	2 horas	8 horas
3	8 horas	24 horas
4	16 horas	80 horas
5	24 horas	160 horas

Adicional a este proceso, se establece un objetivo de nivel de servicio adicional el cual aplica a los usuarios VIP, los cuales tendrán un nivel de uno “1” prioridad sobre las incidencias presentadas.

El desarrollo del actual documento se basa en las recomendaciones y buenas prácticas de Microsoft MOF, por lo cual se adjunta la información relevante a los conceptos de ANSs o SLA de Microsoft.

Control de cambios

Versión	Fecha	Naturaleza
01	20-11-2015	Realización de primer documento relacionado con los Acuerdos de Nivel de Servicios ANS, de la OSI.
02		Alineación formato SGC, actualización de los ANS, acorde a la configuración al sistema de información que se utilizara como principal plataforma para la administración de servicios de la mesa de ayuda de la Oficina de Sistemas e Informática de la ESAP. Asimismo, se complementa con el marco legal, definiciones, desarrollo y actualización de firmas.



ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA : PT- A- GT- 09 - PT- A - GT- 10

ELABORÓ Y AUTORIZÓ (COMPONENTE TÉCNICO)	REVISÓ (COMPONENTE JURÍDICO)	APROBÓ	INCORPORÓ SGE
Nombre: Mario Alexander Ortiz Salgado	Nombre: Betty Constanza Lizarazo Araque	Nombre: Giovany Javier Chamorro Ruales	Nombre: Luz Stella Hernández Ruiz
Cargo: Jefe Oficina de Sistemas e Informática	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)	Cargo: Director Nacional (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma: Copia original firmado	Firma: Copia original firmado	Firma: Copia original firmado	Firma: Copia original firmado

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada, el usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la página web