

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 1 de 18



PROYECTO

Definición y diseño de la Arquitectura Empresarial para la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 2 de 18

Acuerdos de Niveles de Servicio

Análisis y recomendaciones de acuerdo al marco ITIL V3 y lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA	Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima Acuerdos de Niveles de Servicio	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 3 de 18

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
0.1	01/06/2017	Todos	Creación del documento

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nombre	Cargo	Entidad

TABLA DE APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Gustavo González		
Cargo: Arquitecto de Servicios Tecnológicos		

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 4 de 18

Contenido

1	Soporte Técnico	6
2.	ID ANS	7
2.1	Nombre.....	7
2.2	Descripción	7
2.3	Áreas / unidades cubiertas en el ANS.....	8
2.4	Objeto del acuerdo.....	8
2.4.1	Disponibilidad.....	8
2.5	Indicador del ANS	11
3.	ID ANS	11
3.1	Nombre.....	11
3.2	Descripción	12
3.3	Áreas / unidades cubiertas en el ANS.....	12
3.4	Objeto del acuerdo.....	12
3.4.1	Disponibilidad.....	12
3.4.2	Requerimientos.....	13
3.5	Indicador del ANS	13
4.	ID ANS	13
4.1	Nombre.....	14
4.2	Descripción	14
4.3	Áreas / unidades cubiertas en el ANS.....	14
4.4	Objeto del acuerdo.....	15
4.5	Indicador del ANS	15

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 5 de 18

5.	ID ANS	16
5.1	Nombre.....	16
5.2	Descripción	16
5.3	Áreas / unidades cubiertas en el ANS.....	16
5.4	Objeto del acuerdo.....	16
5.5	Indicador del ANS	18

	Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima Acuerdos de Niveles de Servicio	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 6 de 18

1 Soporte Técnico

Un ANS o por sus siglas en inglés, SLA – Service Level Agreement, es un acuerdo entre el proveedor de servicios de tecnología y sus clientes / usuarios. Un acuerdo de niveles de servicio describe el servicio, documenta parámetros de calidad requeridos y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente.

El objetivo de la definición de esos parámetros de entrega de los servicios y el proceso encargado de gestionar estos ANS's, es el de asegurar que todos los servicios de TI (actuales y futuros) serán entregados dentro de estos niveles de calidad definidos. Adicionalmente, el proceso de gestión de niveles de servicio, debe velar porque el área de tecnología cuente con los recursos necesarios para cumplir y exceder los ANS.

Para gestionar estos ANS, de deberán ejecutar las siguientes actividades:

- Monitorear, medir, reportar y revisar los niveles de servicio.
- Instigar el mejoramiento continuo.
- Mejorar el relacionamiento y las comunicaciones con el negocio y los clientes.
- Monitorear y mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Asegurar que los niveles de servicio sean provistos dentro de un costo / beneficio adecuado.

Es necesario resaltar que los *servicios tecnológicos* se componente de la suma de todas las actividades, procedimientos y operaciones que el área de tecnología debe gestionar sobre todos los elementos de la plataforma tecnológica.

A continuación, se detallarán los acuerdos de niveles de servicio que servirán como base para la gestión de estos. De igual forma, serán la base para identificar el nivel de cumplimiento de los acuerdos que a en materia de calidad se hayan establecido.

	Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima Acuerdos de Niveles de Servicio	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 7 de 18

2. ID ANS

ANS_TI_001

2.1 Nombre

Disponibilidad de las plataformas tecnológicas.

2.2 Descripción

La gestión de sistemas de información contempla el diseño, construcción e implementación de todo aplicativo (software misional y de apoyo) requerido por la Secretaría de Educación. Dentro de la ejecución de este proceso, se contempla la administración y operación de todo este tipo de aplicativos informáticos.

La administración de plataformas informáticas y de comunicaciones, se enfoca en brindar todos los elementos tecnológicos que requieran dichos servicios para que estos puedan operar dentro de los niveles de calidad establecidos.

El correo electrónico es un servicio que permite enviar y recibir mensajes típicamente de texto e imágenes, mediante el uso de redes de comunicación. Este servicio se basa en la creación de un servidor de correo el cual recibe y despacha los mensajes (correos electrónicos) a los repositorios de los respectivos usuarios destinatarios (buzones).

El presente ANS incluye los anteriores servicios de T.I. (Administración de plataformas tecnológicas, Gestión de sistemas de información, Gestión de Comunicaciones, Correo Electrónico) y está enfocado en velar por la disponibilidad de estos servicios. Es necesario resaltar que el software y hardware incluido dentro de este ANS, es todo elemento Este documento es diseñado por Controles Empresariales para la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 8 de 18

informático comprado, desarrollado, o adquirido bajo la modalidad SaaS (Software as a Service), IaaS (Infraestructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) que esté enfocado y/o sea utilizado directamente por el usuario final.

Los niveles de servicio serán definidos por el tipo de aplicaciones, siendo las aplicaciones misionales las de mayor prioridad, las de apoyo las de media prioridad y las aplicaciones adquiridas para necesidades puntuales, las de baja prioridad.

2.3 Áreas / unidades cubiertas en el ANS

- Cliente: todas las áreas de la entidad.
- Servicios cubiertos:
 - Administración de plataformas tecnológicas
 - Gestión de sistemas de información
 - Comunicaciones.
 - Correo Electrónico

2.4 Objeto del acuerdo

2.4.1 Disponibilidad

La disponibilidad de un sistema de información o plataforma, está dado por la posibilidad de hacer uso del mismo y realizar las operaciones que para las cuales se implementó.

Toda falla que genere una interrupción no planeada de la aplicación o plataforma, el bajo desempeño (tiempos de respuesta mayores a 5 minutos) e intermitencias que impidan su correcta operación serán consideradas como fallas.

Las interrupciones planeadas con anticipación (mínimo 3 días) ya bien sea generada sobre la infraestructura y/o el software, no serán contabilizadas como indisponibilidad.

Este documento es diseñado por Controles Empresariales para la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 9 de 18

El porcentaje de disponibilidad requerido para las **aplicaciones misionales** es del 98% o lo que es lo mismo, se requiere que las aplicaciones no tengan fallas que generen indisponibilidad acumulada por más de 14,4 horas al mes.

Sistemas Internos

- SIREDI
- SISCIE
- GESLIC
- SIRCAE
- SIIT
- SISGOB
- SIRCIE
- EVALUA
- GECOP

Sistemas Externos

- SIMAT
- SINEB
- SIGCE
- SIFSE
- SICIED
- SISSE
- DUE
- GABO
- EJECUTOR

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 10 de 18

El porcentaje de disponibilidad requerido para las aplicaciones de apoyo es del 95% o lo que es lo mismo, se requiere que las aplicaciones no tengan fallas que generen indisponibilidad acumulada por más de 36 horas al mes.

Sistemas Internos

- SISREPLAB
- FINANCIERO

Sistemas Externos

- HUMANO
- SGCF
- SISCON
- SIAF

El porcentaje de disponibilidad requerido para las aplicaciones de para los servicios Informativos Digitales, y para sistemas los sistemas implementados para atender soluciones puntuales de un área, es del 90% o lo que es lo mismo, se requiere que las aplicaciones no tengan fallas que generen indisponibilidad acumulada por más de 72 horas al mes.

El área de tecnología, para el caso de los sistemas internos, será responsable de la operación y disponibilidad de dichos aplicativos, así como de los componentes de la infraestructura que los soportan. Para el caso de los sistemas de información externos, el área de tecnología será responsable únicamente de la infraestructura de comunicaciones requerida para acceder y utilizar dichos sistemas de información.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 11 de 18

El horario de operación para las aplicativos misionales es: 7 X 24.

2.5 Indicador del ANS

La indisponibilidad de una herramienta o plataforma informática, será medida mediante la fecha y hora del inicio del evento que generó la indisponibilidad, y la fecha y hora del fin del evento.

Para esto, se tomará como punto inicial la fecha y hora del evento reportado por el área usuaria. Como punto final, se tomará la fecha y hora de solución de la falla reportado por el área de tecnología y confirmado por el área usuaria.

Es necesario acumular los tiempos de indisponibilidad generados por las fallas durante el periodo a evaluar. Estos tiempos no pueden ser superiores al tiempo definido por tipo de aplicación. Para el cálculo del porcentaje de disponibilidad se hará uso de la siguiente formula:

$$\% \text{ de Disponibilidad} = \frac{(\text{Tiempo Acordado}) - (\text{Tiempo acumulado de fallas})}{\text{Tiempo Acordado}}$$

3. ID ANS

ANS_TI_002

3.1 Nombre

Gestión de Estaciones de Trabajo

	Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima Acuerdos de Niveles de Servicio	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 12 de 18

3.2 Descripción

La gestión de estaciones de trabajo, contempla la instalación, configuración y respaldo de todos los elementos tecnológicos (software y hardware) requeridos para que un funcionario de la entidad pueda realizar las actividades relacionadas con su cargo. Dentro de un escritorio de trabajo se incluye:

- Equipo de cómputo (PC, portátil, dispositivo móvil).
- Aplicativos base (sistema operativo, office, aplicativos corporativos, antivirus).
- Impresión (acceso a impresoras).
- Conectividad (acceso a red corporativa e internet).
- Telefonía (extensión).

El presente ANS busca definir la disponibilidad mínima de los escritorios de trabajo y los tiempos de respuesta para la instalación, configuración o retiro de un puesto de trabajo.

3.3 Áreas / unidades cubiertas en el ANS

- Cliente: todas las áreas de la entidad.
- Servicios cubiertos:
 - Estaciones de trabajo.

3.4 Objeto del acuerdo

3.4.1 Disponibilidad

El servicio de escritorios de trabajo deberá estar disponible en el horario de: lunes a viernes de 07:00 a 18:00.

El porcentaje de disponibilidad deberá ser de 90%.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 13 de 18

Cantidad de horas al día: 11, horas a la semana: 55, horas al mes: 220.

Cantidad de horas máxima con fallas que generan indisponibilidad: 22.

La indisponibilidad de un puesto de trabajo, se medirá con base en las fallas de alguno de los componentes del servicio.

3.4.2 Requerimientos

La instalación y configuración de un puesto de trabajo será menor a 48 horas. Las condiciones de espacio y elementos de oficina no serán responsabilidad del área de tecnología.

3.5 Indicador del ANS

Para esto, se tomará como punto inicial, la fecha y hora del requerimiento o reporte de la falla en la mesa de servicios. Como punto final, se tomará la fecha y hora de solución dada a la solicitud del usuario.

Es necesario acumular los tiempos de indisponibilidad generados por las fallas durante el periodo a evaluar. Estos tiempos no pueden ser superiores a 20 horas. Para el cálculo del porcentaje de disponibilidad se hará uso de la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Disponibilidad} = \frac{(\text{Tiempo Acordado}) - (\text{Tiempo acumulado de fallas})}{\text{Tiempo Acordado}}$$

4. ID ANS

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 14 de 18

ANS_TI_003

4.1 Nombre

Soporte técnico.

4.2 Descripción

El presente acuerdo describe los tiempos de repuesta y tiempos de solución para los diferentes requerimientos y fallas sobre los servicios de tecnología.

Para la atención de estas solicitudes, el área de tecnología dispondrá de una mesa de servicios quien será el área encargada de proporcionar un único punto de contacto para que los usuarios registren sus solicitudes (requerimientos y fallas).

La mesa de servicios recibirá y registrará la solicitud elevada por el usuario (falla o requerimiento). Para el seguimiento al caso, se asignará un número único confirmado de esta forma que efectivamente se recibió y registró el caso.

En el proceso de registro, se categorizará el caso para establecer el tiempo máximo de solución que tendrá el área de TI para dar solución definitiva.

4.3 Áreas / unidades cubiertas en el ANS

- Cliente: todas las áreas de la entidad.
- Servicios cubiertos:
 - Administración de plataformas tecnológicas
 - Gestión de sistemas de información
 - Comunicaciones

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 15 de 18

- Asistencia Técnica
- Soporte Técnico
- Correo Electrónico
- Estaciones de Trabajo

4.4 Objeto del acuerdo

Los tiempos de solución / atención dependerán de la categorización asignada al caso la cual contempla cuatro diferentes tiempos de atención:

	Tiempos de Atención	Tiempos de Solución
Crítico	Menor a una hora	Menor a 4 horas (medio día)
Prioridad Alta	Menor a 2 horas	Menor a 8 horas (un día)
Prioridad Media	Menor a 4 horas	Menor a 16 horas (dos días)
Prioridad Baja	Menor a 8 horas	Menor a 32 horas (cuatro días)

Tabla 1 Tiempos de atención

4.5 Indicador del ANS

La duración de un caso (falla o requerimiento) se calculará tomando la fecha y hora en la cual se hizo la solicitud, y la fecha y hora en la cual se realizó el cierre de la misma.

Si un caso es reabierto por fallas en la solución dada, el tiempo adicional será sumado a la duración inicialmente calculada. Si hay tiempo que son responsabilidad del usuario, estos podrán ser descontados de la duración total del caso.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 16 de 18

5. ID ANS

ANS_TI_004

5.1 Nombre

Asistencia Técnica.

5.2 Descripción

El área de tecnología brinda asesoría, acompañamiento y asistencia técnica a las áreas de la entidad que así lo requieran. Bajo demanda, los usuarios podrán solicitar que el área de tecnología disponga del personal idóneo para brindar sesiones de capacitación y/o entrenamiento en temas específicos de la entidad, los cuales en su mayoría serán sobre el manejo de aplicativos. Adicional a esto, las áreas podrán solicitar apoyo en la estructuración de proyectos de tecnología, asesoramiento en la adquisición y optimización de sistemas de información.

5.3 Áreas / unidades cubiertas en el ANS

- Cliente: todas las áreas de la entidad.
- Servicios cubiertos:
 - Asistencia Técnica

5.4 Objeto del acuerdo

El área de tecnología seleccionará dentro de su grupo de trabajo, el personal más adecuado
Este documento es diseñado por Controles Empresariales para la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 17 de 18

para atender la solicitud de asistencia técnica. Para esto, el área solicitante deberá definir los siguientes temas:

- Tema sobre el cual se requiere asistencia
- Definir en detalle, el área de tecnología como podría apoyar
- Perfil o conocimientos requeridos por el personal que realice la asistencia técnica
- Dedicación diaria o semanal requerida
- Duración estimada para la asistencia

Para el caso de entrenamiento y capacitaciones, el área solicitante deberá definir los siguientes temas:

- Tema, sistema de información o plataforma sobre la cual se requiere la capacitación
- Duración en horas de la capacitación
- Cantidad de sesiones
- Fecha de inicio y de finalización esperada
- Objetivo de la capacitación
- Público objetivo: perfil de los asistentes
- Ubicación
- Contenido de la capacitación
- Logística requerida

El área de tecnología de común acuerdo con el área solicitante, definirán y ajustarán los anteriores parámetros para atender la solicitud con los recursos con los cuales cuenta el área y dentro de los tiempos que permitan los compromisos ya adquiridos.

El área de tecnología asignará el personal a los requerimientos de asistencia tecnológica de acuerdo con los recursos disponibles y prioridades definidas. La logística para las reuniones (o capacitaciones) las deberá proporcionar el área solicitante.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Arquitectura Empresarial para la Gestión TI de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio</p>	CÓDIGO: SECDT_ANS
		Versión: 0.1
		Fecha: 01/06/2017
		Página 18 de 18

Las solicitudes de asistencia técnica, deberán ser remitidas por medio de un correo electrónico con al menos dos semanas de anticipación.

5.5 Indicador del ANS

Este acuerdo de nivel de servicio será medido por la capacidad del área de tecnología de apoyar los requerimientos de asistencia técnica y por la calidad del personal asignado a la atención del requerimiento, generando los siguientes indicadores:

Efectividad: Cantidad de solicitudes realizadas / Cantidad de solicitudes atendidas

Meta: Superior al 90%

Calidad: Nivel de satisfacción del área usuaria respecto del apoyo recibido

Meta: El promedio en la calificación deberá ser superior al 80%

Esfuerzo: Cantidad de horas hombre invertidas en la atención de las solicitudes.

Meta: No se define metas. Este es un indicador de volumen, con el único objetivo de medir el esfuerzo que está realizando el área en estos temas.