ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SISTEMAS DE INFORMACION SEDE TUNJA

Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

SERVICIO AULAS DE INFORMÁTICA

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Servicios (ISO 20000-1:2018), establece como buena práctica definir niveles de calidad, que aseguren los objetivos definidos en el catálogo de servicios de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información y de las Comunicaciones (DTIC), de tal manera que sean acordados y documentados a través de los Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA).

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) tiene como objetivo principal establecer los términos y condiciones para los servicios acordados entre la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Cliente) y la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones (prestador del servicio) de Gestión de Sistemas de Información.

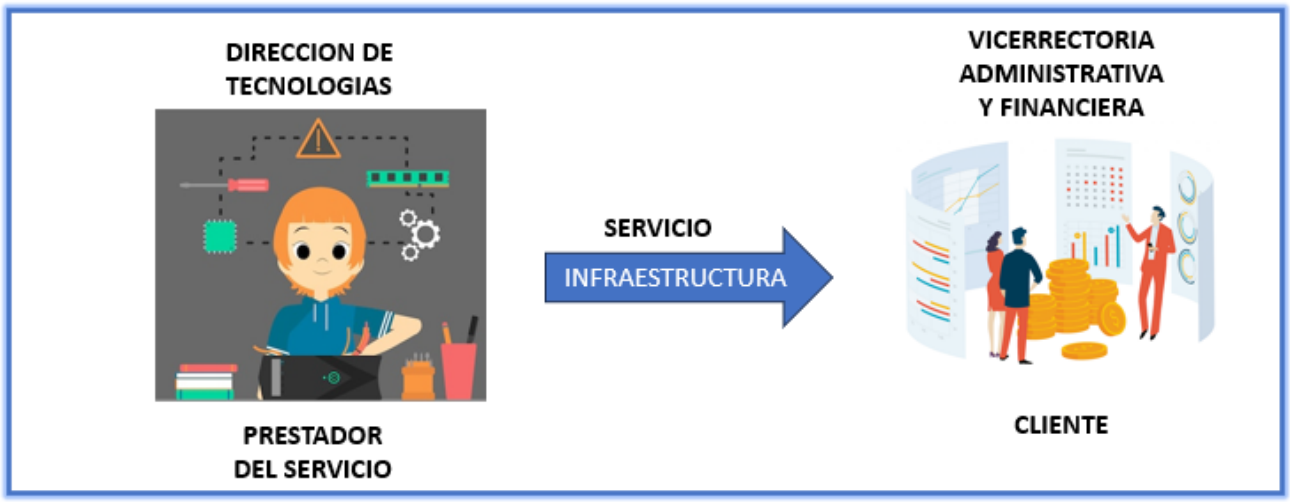
2 OBJETIVOS

- Prestar el servicio a los usuarios de la universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.

- Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.

3 PARTES

A continuación, se identifica las partes que suscriben el presente acuerdo:



4 REQUISITOS

4.1 DURACIÓN

Para el presente SLA, se establecen las fechas de inicio y terminación del acuerdo de nivel de servicio, para un periodo de (4 años) así:

- **Fecha de Inicio:** 01/01/2025
- **Fecha de Final:** 31/12/2026

4.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El servicio de Sistemas de Información, está orientado a la atención de las necesidades relacionadas con el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información existentes y al desarrollo de nuevos productos de software.

Dentro de este servicio a continuación, se describen los sub-servicios que se encuentran incluidos:

4.3 ASPECTOS DE TÉCNICOS

4.3.1 CAPACIDAD

Para la prestación del servicio de Gestión de Sistemas de Información se cuenta con los siguientes recursos técnicos y tecnológicos:

4.3.2 DISPONIBILIDAD

Para el soporte, desarrollo y adquisición de un sistema de información específico es necesario que cada usuario registre una petición a través del correo institucional direccion.tics@uptc.edu.co, indicando los requerimiento necesarios y específicos. La Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones diagnostica y valora la viabilidad de dichos requerimientos y asigna a un responsable para su resolución.

DESARROLLO PROPIO	NO APLICA	De 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 de lunes a viernes
ADQUISICION DE SISTEMAS DE INFORMACION	NO APLICA	De 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 de lunes a viernes
SOPORTE A SISTEMAS	90%	De 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 de lunes a viernes

4.3.3 LÍMITES DE VOLUMEN DE TRABAJO

La prestación del servicio se realizará previa petición de usuario por mesa de servicio, estará sujeta a los tiempos de resolución de cada sub-servicio que a continuación se describen y el estado de la solicitud podrá ser modificada de acuerdo al volumen de trabajo.

Tipos de Solicitud:

- **Incidencia:** Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad del servicio de TI o una falla en un elemento de configuración, que todavía no ha impactado un servicio de TI.

- **Petición:** Es una solicitud formal por parte de un cliente o usuario para que algo sea previsto, como, por ejemplo: un desarrollo de un módulo en una aplicación, una solicitud para soporte a sistemas de información, adiciones o cambios en los elementos de configuración o servicios provistos por DTIC.

4.3.4 CONTINUIDAD

DTIC se compromete a restablecer el servicio ante la materialización de un evento que impida o dificulte la realización de las actividades programadas en el desarrollo del servicio gestión de los Sistemas de Información.

En cuanto a soporte de sistemas de información, esto se fundamenta en los siguientes niveles de criticidad:

Incidente Critico: En sistemas de información se refiere a un evento que causa una interrupción significativa en los servicios o funciones críticas de una organización. Estos incidentes pueden afectar gravemente la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos y sistemas, y requieren una respuesta inmediata para minimizar el impacto.

- Ataque de Ransomware
- Brecha de Seguridad Masiva
- Fallo Generalizado del Sistema

Incidente Alto: Se refiere a un evento que tiene un impacto considerable en la operación de la organización, aunque no al nivel crítico. Estos incidentes requieren atención inmediata y una respuesta coordinada para mitigar su impacto, pero no necesariamente interrumpen por completo los servicios esenciales, este incidente puede tener una o más de características:

- Indisponibilidad total de la red
- Daños en la planta física del Datacenter
- Falla en el acceso al servidor de Autenticación
- Infección de Malware
- Fallo del Sistema de Respaldo
- Interrupción del Servicio de Correo Electrónico
- Ataque de Denegación de Servicio (DDoS):

Incidente Medio: Es un evento que causa una interrupción moderada en la operación de la organización. Aunque no tiene un impacto severo, estos incidentes pueden afectar la eficiencia y la productividad de ciertos procesos o departamentos. Requieren atención oportuna para evitar que se conviertan en problemas mayores, este incidente tiene una o más características:

- Falla en la prestación del servicio del canal del proveedor de internet
- Fallas en algún elemento de configuración, siendo este importante para el desarrollo de la actividad y el ingreso a sistema de información.
- Problemas de Rendimiento del Sistema
- Fallo de Aplicación Menor
- Error en la Configuración de Seguridad
- Problemas de Conectividad de Red:

Incidente Bajo: Es un evento que tiene un impacto menor en la operación de la organización. Estos incidentes no causan interrupciones significativas y suelen ser problemas de rutina que pueden ser resueltos rápidamente sin afectar de manera importante la eficiencia o productividad, este incidente tiene una o más características:

- Falla en el acceso a internet o intranet, no se requiere para el desarrollo de la actividad.
- Fallas en alguna aplicación específica que no afecta a las demás, no se requiere para el desarrollo de la actividad
- Fallas de un elemento de configuración dedicado a una aplicación especifica
- Fallas en los computadores de los desarrolladores, pero hay disponibilidad en el desarrollo de la actividad
- Fallas en el servidor donde se alojados los servicios para el desarrollo de aplicaciones.

- Problemas de Configuración Menores:
- Pequeños Errores de Software:
- Solicitudes de Soporte de Usuario:
- Interrupciones Breves de Servicios No Críticos
- Caídas momentáneas de servicios o aplicaciones no esenciales que no impactan la operación general.

Nota: *En caso de presentarse eventos catastróficos o por cuestiones de orden público que alteren los tiempos establecidos en el acuerdo de nivel específico, estos serán reprogramados según el período de interrupción.*

Los tiempos de solución se establecen siempre y cuando se cuente con la disponibilidad de los recursos físicos y humanos, de lo contrario el tiempo dependerá de la concesión de recursos económicos y los tiempos en los procesos de contratación.

Petición Critica: Es una solicitud que, de no ser atendida de manera inmediata y efectiva, puede causar una interrupción severa en las operaciones de la organización, impactando significativamente su capacidad para funcionar de manera normal. Estas peticiones suelen estar asociadas con problemas que afectan a sistemas esenciales, datos críticos, o servicios fundamentales para la organización, y requieren una respuesta inmediata para minimizar el impacto.

- Ataque de seguridad
- Ataque de Ransomware
- Interrupciones generalizadas en los sistemas de información
- Problemas graves en las bases de datos
- Brecha de Seguridad Masiva
- Fallo Generalizado del Sistema

Petición Alto: Se refiere a una solicitud que, aunque no es tan urgente como una petición crítica, aún requiere una atención rápida y prioritaria. Estas peticiones suelen afectar significativamente la productividad o la operación de ciertos departamentos o servicios esenciales, y necesitan ser resueltas en un corto período de tiempo para evitar que se conviertan en problemas mayores, este incidente puede tener una o más de características:

- Indisponibilidad total de la red
- Fallo en aplicaciones esenciales
- Problemas de rendimiento del servidor

Petición Medio: Es una solicitud que, aunque no requiere una atención inmediata como una petición alta o crítica, todavía necesita ser resuelta en un tiempo razonable. Estas peticiones suelen afectar a un número limitado de usuarios o a servicios que, aunque importantes, no son esenciales para las operaciones críticas de la organización, este incidente tiene una o más características:

- Problemas de Acceso a Software No Crítico
- Problemas de Rendimiento en PCs Individuales
- Errores en Informes Generados
- Solicitudes de Capacitación

Incidente Bajo: Es una solicitud que, aunque no requiere una atención inmediata como una petición alta o crítica, todavía necesita ser resuelta en un tiempo razonable. Estas peticiones suelen afectar a un número limitado de usuarios o a servicios que, aunque importantes, no son esenciales para las operaciones críticas de la organización, este incidente tiene una o más características:

- Problemas de Acceso a Software No Crítico:
- Problemas de Rendimiento en PCs Individuales:
- Errores en Informes Generados:
- Solicitudes de Capacitación:

Teniendo en cuenta que el servicio cuenta con sub-servicios, se establecen tiempos de respuesta para ellos, así:

- ✓ **TDA:** Tiempo de asignación
- ✓ **TDS:** tiempo de solución

Desarrollo Propio

Canales de comunicación:
Mesa de Servicio
Correo Institucional de la Dirección de TIC direccion.tics@uptc.edu.co
Ext. 2395 -2306

Telefónica 742567

Adquisición de Sistemas de Información

Canales de comunicación:
Mesa de Servicio
Correo Institucional de la Dirección de TIC direccion.tics@uptc.edu.co
Ext. 2395 -2306

Telefónica 742567

Soporte a Sistemas de Información

PETICION

CRITICA
- TDA: 2 horas
- TDS: 8 horas

ALTA
- TDA: 4 horas
- TDS: 24 horas

MEDIA
- TDA: 6 hora
- TDS: 40 hora

BAJA
- TDA:8 horas
- TDS: 60 horas

INCIDENCIA

CRITICA
- TDA: 30 minutos
- TDS: 4 hora

ALTA
- TDA: 1 hora
- TDS: 8 horas

MEDIA
- TDA: 2 horas
- TDS: 16 horas

BAJA
- TDA:3 horas
- TDS: 24 horas

1: EL Tiempo de Asignación, se considera como el tiempo que el gestor de la mesa de servicio, tiene para realizar una primera consulta del requerimiento y/o la asignación a un técnico de segunda línea.

2: EL Tiempo de Respuesta se cuenta a partir de que se hace el escalamiento al técnico o profesional.

Nota: *Los tiempos de respuesta son establecidos en horas hábiles*

Es importante aclarar que son tiempos máximos establecidos ideales, pero existe la posibilidad de pausar la solicitud de acuerdo a la complejidad del requerimiento en la solicitud, daño en el activo o interrupción en el servicio. Adicionalmente los tiempos de solución también dependen de si se cuente con la disponibilidad de los recursos físicos, humanos y tecnológicos, la concesión de recursos económicos y los tiempos en los procesos de contratación y los tiempos de respuesta establecidos en horas hábiles.

***Para el servicio de desarrollo propio**, la prestación del servicio comienza una vez se haya firmado acta de asignación de responsabilidades A-RI-P01-F02 y continúa de acuerdo al procedimiento para la Incorporación de Sistemas de Información A-RI-P01.*

***Para adquisición de sistemas de información**, el servicio inicia con el estudio de mercado y la pertinencia, continúa con el acompañamiento al proceso contractual y una vez se recibe a satisfacción pasa a soporte a sistemas de información.*

Debido a las vacaciones colectivas que se toman en la universidad en el periodo de diciembre a enero (Las fecha están sujetas al calendario académico institucional) el personal para realizar soporte es reducido y por lo tanto en este periodo los tiempos de respuesta pueden variar.

5 MODIFICACIONES O CAMBIOS DEL SERVICIO

Cualquiera de las partes podrá proponer modificaciones en la naturaleza, disponibilidad, tiempos de respuesta, entre otros. De mutuo acuerdo, las partes deberán aprobar los cambios propuestos, de acuerdo al Procedimiento Gestión de Cambios A-RI-P10.

6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Todos los requisitos descritos en el apartado (4) de este acuerdo, serán monitorizados de tal manera que se cumplan los niveles del servicio.

6.1 INFORME DE NIVEL DEL SERVICIO

Se establece realizar informes anuales o cuando considere necesario, entre el prestador del servicio y el cliente (parte interesada), derivado de la prestación de los servicios y de las actividades del sistema de gestión de los servicios. Este informe, será enviado por correo electrónico institucional de la DTC direccion.tics@uptc.edu.co o si lo amerita se programará reunión presencial.

Sub-servicio	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Indicador	Mecanismos de reporte de desempeño
Desarrollo propio	**Satisfacción de Usuario**	**Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.**	**Satisfacción de usuarios incorporación SI**	Mediante formato A-RI-P01-F05 Encuesta de Satisfacción del Servicio
Adquisición de Sistemas de Información				
Soporte a Sistemas de Información			Satisfacción de usuarios soporte SI	Encuesta de Satisfacción a usuarios ID = $\frac{\text{encuestas (E, M, B)}}{\text{\# total de encuestados}}$ *100% E= Excelente, M= Muy bueno B= Bueno

Sub-servicio	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Indicador	Mecanismos de reporte de desempeño
Soporte a Sistemas de Información	**Oportunidad**	**Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.**	**Cumplimiento SLA Sistemas de Información**	**ID: # In y pet repor- #In y pet cad / # In y pet repor**

Formulario:

https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/rectoria/dtics/06_evalserv.html

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

Acceder a Google para guardar el progreso. Más información

* Indica que la pregunta es obligatoria

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-KG3EJsESXHjaK9_8YOhH1HAIQDveuxJUm5Af8RNd6QoMMw/viewform

7 RESPONSABILIDADES

Las partes deberán responsabilizarse por los siguientes aspectos.

DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION Y DE LAS COMUNICACIONES

- Mantener personal responsable con las competencias necesarias para la prestación del servicio gestión de sistemas de información.

- Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual.

CLIENTE: VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Reportar las peticiones a través del Correo Institucional de la Dirección de TIC.
- Respetar los derechos de autor y propiedad Intelectual.

8 EXCEPCIONES

Los siguientes ítems están fuera del alcance de este servicio (ítems no cubiertos específicamente en el SLA):

- La Dirección de TIC se reserva el derecho de eliminar cualquier contenido o software que atente contra la integridad de la información y que infrinja las leyes y normativas establecidas.
- La Dirección de TIC se reserva la decisión se prestar soporte a aplicaciones distintas a las validadas o no desarrolladas por DTIC.
- Por la presencia de un evento catastrófico y por cuestiones de orden público, DTIC no se responsabiliza de la prestación del servicio.

Excepción	Parámetro	Cobertura
No sea un servicio de laDTIC.	[redacted]	**Sin cobertura**
Información de la solicitud esincompleta o incorrecta.	**Solicitud por el Correo institucional de la Dirección de TIC**	**Sin cobertura**

En constancia firma

LUIS ANGEL LARA GONZALEZ
Vicerrector Administrativo y Financiero
Solicitante (Cliente)

LEONARDO BERNAL ZAMORA
Director de las Tecnologías y Sistemas
de Información y de las Comunicaciones
Prestador del servicio – (Líder del proceso)

Proyectó. *Equipo de Gestión DTIC*

Capacidades Técnicas, Recurso Humano y Tecnológicas	
Hardware	**Cantidad de Recursos**
Servidores de BD de Alta Disponibilidad	2
Servidores de Producción	4
Servidores de pruebas	2
Estaciones de trabajo para los desarrolladores	9
Gestor de Base de Datos (Oracle)	2
Herramientas web	2
Herramientas de Desarrollo	7
Lenguajes de programación orientado a objetos	9
Storage de almacenamiento	1
Sistema de Backup (Robot)	1
Personal con las competencias necesarias (Desarrolladores)	7
Personal de apoyo al servicio de gestión de sistemas de información	22