

ANEXO 8 ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: CONTRATAR EL SERVICIO DE RENTA DE EQUIPOS DE COMPUTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PATRIMONIO AUTÓNOMO FONTUR

ACUERDO		DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Equipos de Backup	El proveedor deberá suministrar un equipo portátil y AIO de las mismas características y referencias a las ofertadas en calidad de contingencia para cada una de las sedes de FONTUR. Estos equipos no serán facturados		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	Inmediato
Recursos para la migración y entrega de equipos	El proveedor deberá suministrar el recurso técnico necesario para la realizar la entrega y migración de la totalidad de los equipos, dentro de los tiempos establecidos por la entidad.		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	Inmediato
Tiempo de entrega de equipos	El tiempo de entrega de los equipos una vez se realice una solicitud, debe ser entregado en sitio.		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	6 horas
Soporte y garantía de equipos	Cualquier tipo de soporte y cambio de equipos debe ser atendido en sitio (Disponibilidad 5x8)		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	4 horas
Soporte y garantía de equipos	Reponer o Sustituir los equipos cuando presenten fallas técnicas que impidan su correcto funcionamiento. Cuando no se puede dar con la solución en un periodo de 4 horas hábiles, el contratista deberá reponer el equipo por otro de características similares.		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	6 horas
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento preventivo a los equipos alquilados.		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	6 meses
Acuerdo de niveles de servicio	Cumplimiento del documento de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS - ASGITO1 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA IT V2		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	Inmediato
Informe de gestión	El contratista se compromete a entregar informes de la gestión de las actividades realizadas durante el periodo a facturar		Informe de gestión aprobado por el supervisor del contrato	Mensual

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EL CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

Firma Representante legal y Cedula

 FIDUCOLDEX <small>GRUPO BANCOLDEX</small>	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT	VERSIÓN: 2
		14 DE JUNIO DE 2018

1. Tabla de contenido

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) – GERENCIA IT	2
Categorización del servicio.....	2
Matriz de Prioridad de Atención.....	3
Solución a incidentes/requerimientos	4
Impacto, Riesgo y Escalamiento.....	4
CONTROL DE DOCUMENTOS	6

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT
		VERSIÓN: 2 14 DE JUNIO DE 2018

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) – GERENCIA IT

Definición:

El ANS, es una herramienta que ayuda en términos del nivel de calidad del servicio, conocer los aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros.

Un ANS también, identifica y define cuales son las necesidades del cliente; para este caso se podrá controlar sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor y del personal técnico de la Gerencia IT, mediante el Help desk MANTIS; proporcionando un marco de entendimiento, simplificando asuntos complicados, reduciendo áreas de conflicto y favoreciendo el diálogo ante una posible disputa.

Alcance:

Fiducoldex y sus patrimonios autónomos administrados.

Categorización del servicio

1. *Incidente*
2. *Requerimiento de usuario*
3. *Solicitud de información*

1. **Incidente:** Toda falla del sistema de un elemento, aplicativo, sistema o software (plataforma tecnológica) que depende de la gerencia de IT, que no permite la continuidad normal del trabajo. Los niveles de servicio aplican sobre los incidentes. Estos son los puntos sobre los cuales se mide la eficiencia y efectividad del área de tecnología.

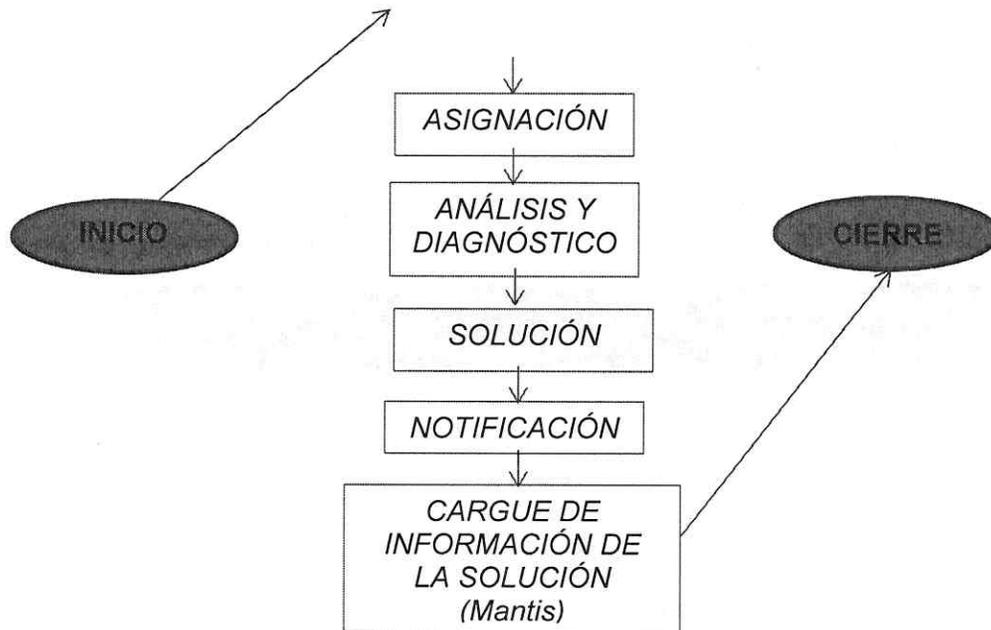
Tipificación de los Incidentes:

- *Crítico:* El no solucionarlo puede generar una sanción o una pérdida económica para la entidad.
 - *Alto:* Debe ser solucionado a la mayor brevedad ya que de no solucionarse puede convertirse en algo crítico.
 - *Medio:* Tiene un tiempo mayor para solucionarse y puede esperar a que se atienda en el orden de llegada.
 - *Bajo:* Se debe solucionar pero no es de nivel urgente.
2. **Requerimiento de usuario:** Cualquier solicitud que requiere un usuario y que debe ser entendida por el área de tecnología. Ejemplo: olvido de una contraseña.
 3. **Solicitud de información:** Cualquier inquietud, duda o pregunta reportada a la gerencia de tecnología.

El procedimiento de generación y solución de un ANS, es el siguiente:

CREACIÓN

 FIDUCOLDEX GRUPO BANCOLODEX	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT



En el proceso de asignación del ANS, tiene un límite de tiempo de: 60 minutos.

- Entiéndase como *asignación de incidente*, el momento en que el usuario crea una solicitud por medio de la herramienta MANTIS; hasta la asignación por competencia del funcionario de la Gerencia IT, para brindar la solución.

Para identificar el nivel de impacto y de urgencia del ANS, se debe categorizar el nivel de *PRIORIDAD*; para brindar la atención y solución del mismo; de acuerdo como lo describe la siguiente matriz:

Matriz de Prioridad de Atención

Determina la clasificación final de los incidentes de acuerdo a su nivel de urgencia e impacto y consecuentemente los tiempos de solución.

		MATRIZ DE PRIORIDAD		
		IMPACTO		
URGENCI A		ALTO	MEDIO	BAJO
		ALTO	1	2

	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT
		VERSIÓN: 2 14 DE JUNIO DE 2018

	MEDIO	2	3	4
	BAJO	3	4	5

Solución a incidentes/requerimientos

Está relacionado con el tiempo de respuesta y el tiempo de solución, de los incidentes reportados en Mantis. Por medio de este cuadro, se soporta la Matriz de Prioridad.

Tiempo de respuesta y solución			
Prioridad	Clasificación	Tiempo de asignación	Tiempo de solución
Urgente	1	1 hora	4 horas
Alta	2	1 hora	1 día
Media	3	1 hora	3 días
Baja	4	1 hora	5 días
Proyecto	5	1 hora	Planeado

Impacto, Riesgo y Escalamiento

Matriz de Riesgo

Constituye al control y su gestión, normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de la empresa, con el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades.

Matriz de Riesgo		
Tiempo disponible hasta la resolución		
Riesgo Alto	Criterios	El servicio está totalmente detenido
Riesgo Medio	Criterios	El servicio está parcialmente detenido
Riesgo Bajo	Criterios	El usuario puede trabajar

Matriz de Impacto

Presenta la asignación de la calificación del impacto del cambio, frente a otros servicios.

Matriz de Impacto		
Grado de severidad del impacto al negocio		
Impacto Alto	Criterios	Afecta toda la entidad
Impacto Medio	Criterios	Afecta solo dependencias o grupos de usuarios
Impacto Bajo	Criterios	Afecta solo un usuario

 FIDUCOLDEX GRUPO BANCOLDEX	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT

Matriz de escalamiento

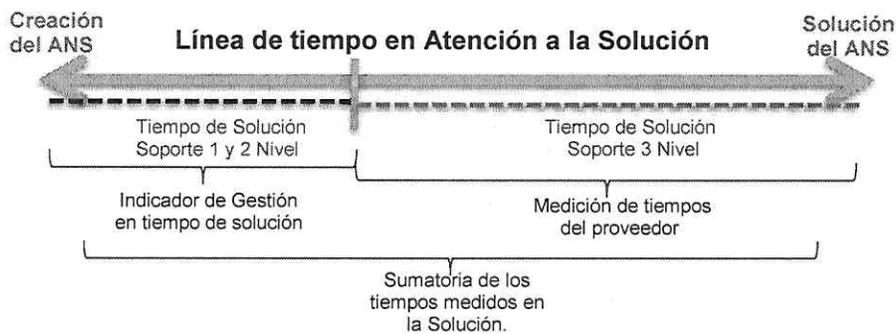
Determina el tiempo en que una solicitud debe ser escalada a soporte de segundo nivel y el tiempo en que se considere que una incidencia debe ser escalada a soporte de tercer nivel (Proveedor).

MATRIZ DE ESCALAMIENTO		
Prioridad	Responsable del ticket	Proveedor
1	1 hora	2 horas
2	1 hora	4 horas
3	1 hora	6 horas
4	1 hora	12 horas
5	Planeado	Planeado

Se debe tener en cuenta, que durante el proceso del diagnóstico de la solución del Incidente; se debe tomar la acción de escalar o no, el soporte de tercer nivel (proveedor).

Esto, con el fin de tomar los tiempos del ANS contratados con el proveedor que son diferentes a los tiempos de los ANS soportados por la Gerencia IT. Pero que de igual forma, influye en los tiempos de los indicadores de medición; como control interno del Área de Tecnología.

En algunos casos se puede dar una solución alterna y modificar la prioridad del incidente para la solución definitiva.



	DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
	CÓDIGO: ASGIT01	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GERENCIA DE IT

CONTROL DE DOCUMENTOS		
NRO. VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
1	29 de enero de 2016	Soporte de la categorización del servicio, su prioridad, impacto, riesgo y escalamiento (ANS).
2	14 de junio de 2018	Ampliación del Alcance de aplicabilidad de los ANS como documento soporte del procedimiento GESTIÓN DEL SERVICIO en Fiducoldex y sus patrimonios autónomos administrados.

ELABORÓ

APROBÓ

IVON RODRIGUEZ
Coordinadora de Informática y Tecnología

DANIEL QUEVEDO
Gerente de Informática y Tecnología