

## ANEXO 7: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)

### NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR EL SOPORTE TÉCNICO A NIVEL DE SOFTWARE Y HARDWARE EN SITIO AL PERSONAL DE FONTUR EN LAS DOS (2) SEDES EN LAS QUE SE ENCUENTRA

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 FONTUR, 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.

Antes de conocer los acuerdos de nivel, se debe conocer algunas definiciones que aclaran su utilidad e identificación en la categorización del servicio. Así:

#### *Categorización del servicio*

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

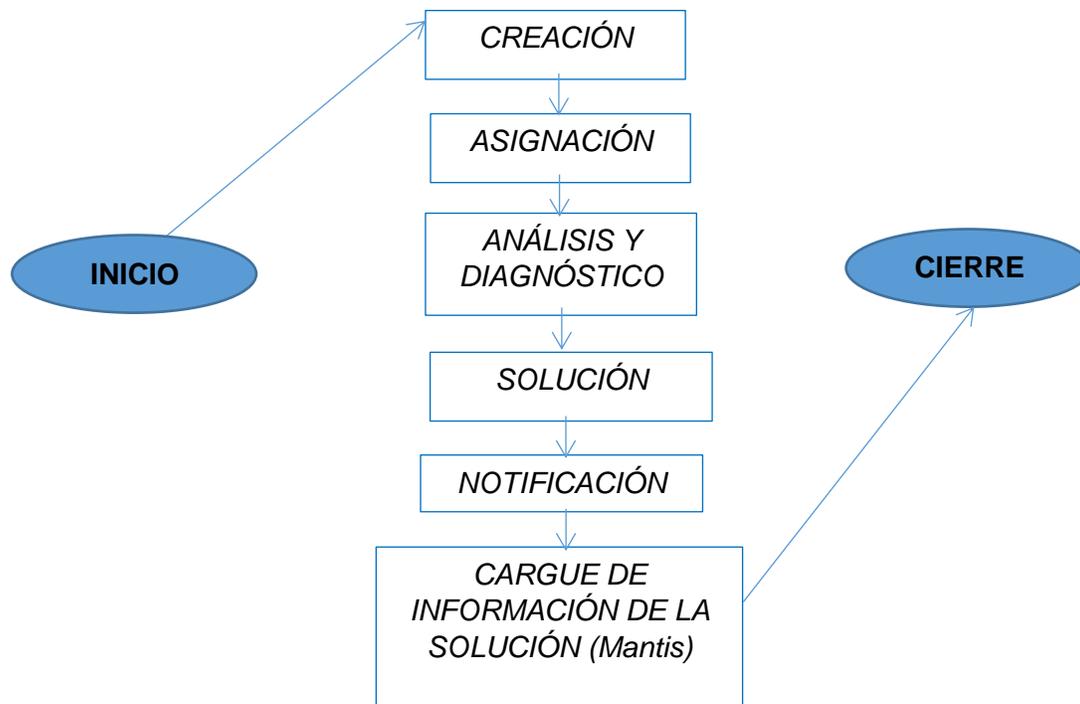
1. **Incidente:** Toda falla del sistema de un elemento, aplicativo, sistema o software (plataforma tecnológica) que depende de la gerencia de IT, que no permite la continuidad normal del trabajo. Los niveles de servicio aplican sobre los incidentes. Estos son los puntos sobre los cuales se mide la eficiencia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



En el proceso de asignación del ANS, tiene un límite de tiempo de: 1 HORA.

- 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.

### *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.

Tiempos 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

### *Penalización*

Para las mensualidades de los pagos del contrato, se pagara un porcentaje entre el 95% y el 100% de acuerdo al siguiente esquema de cálculo:

Nivel de cumplimiento	% de penalización	% a pagar
95,00 – 100,00%	0%	100%
90,00 – 94,99%	2%	98%
85,00 – 89,99%	3%	97%
0,00– 84,99%	5%	95%