



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO ANS PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

A continuación se presenta la definición tenida en cuenta para los ANS (acuerdos de niveles de servicio) definidos en propiedad para las diferentes necesidades presentadas dentro de la Contraloría Departamental Del Tolima, CDT para implementar la asistencia, soporte técnico y mantenimientos, a través de una mesa de servicio, para la atención de los requerimientos de soporte nivel 1, 2, 3, para los servicios TI de la Contraloría Departamental Del Tolima”.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS Servicio de Mesa de ayuda y soporte técnico Contraloría Departamental del Tolima

Propósitos y objetivos.

El presente acuerdo tiene como fin establecer los protocolos y lineamientos a partir de los cuales el proceso de Gestión TIC de la Contraloría Departamental Del Tolima, proporcionará los servicios de atención y soporte técnico a los usuarios finales de los recursos tecnológicos que provee la Contraloría Departamental del Tolima. Tiene como objetivo establecer las condiciones a ser cumplidas por las partes involucradas en el acuerdo para garantizar un servicio de calidad que cumpla a satisfacción con las necesidades del usuario.

Alcance del acuerdo.

La mesa de ayuda registrará todos los casos reportados por el usuario, esto lo hará en los sistemas dispuestos para ello. Teniendo en cuenta la naturaleza de cada caso se hace necesario definir un alcance para el servicio de soporte técnico; dicho alcance está dado por los niveles de escalamiento que requiera cada caso y se define así:



- **Soporte de Primer Nivel**

Se categorizan como casos que requieren soporte de primer nivel cualquiera que pueda ser solucionado en primera instancia por la Mesa de Ayuda; entendiéndose por estos:

Soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, clasificará y dará solución al caso en los tiempos establecidos en el presente acuerdo.

Dentro de los requerimientos de primer nivel se establecen los siguientes requerimientos:

Acceso a internet, navegabilidad en internet, conexión inalámbrica, conexión ethernet, descargar archivos, adjuntar archivos, copiar archivos, combinar archivos PDF, extraer páginas de archivo PDF, reducir tamaño PDF, Impresión de archivos, instalación y desinstalación de software, backup información laboral, configuración de IP (Maquinas o impresoras), orientación a interrogantes sobre manejo de aplicaciones.

- **Soporte de Segundo Nivel**

Se categorizan como casos que requieren de soporte de segundo nivel, cualquiera que no pueda ser solucionado por la Mesa de Ayuda y que requiera ser escalado a otra dependencia para su tratamiento; entendiéndose por estos:

Lentitud o desconexión parcial o total de cualesquiera puntos de acceso a redes institucionales, así como de aplicaciones o plataformas de la entidad, errores de acceso por fallo del sistema único de autenticación de la Contraloría Departamental del Tolima, fallos en el proceso, caída de red institucional, diagnóstico hardware como fallo de encendido de la CPU de la máquina, fallo de encendido de monitores, fallo de funcionalidad de teclados y mouse, impresoras, reporte fallo UPS para su escalamiento, para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos por la dependencia y acuerdos ANS dando apoyo técnico hasta lograr su solución.

- **Soporte de Tercer Nivel**

Se categorizan como casos que requieran de soporte de tercer nivel, Soporte de back_end denota los métodos de solución a nivel de experto y análisis avanzado, se direccionará en

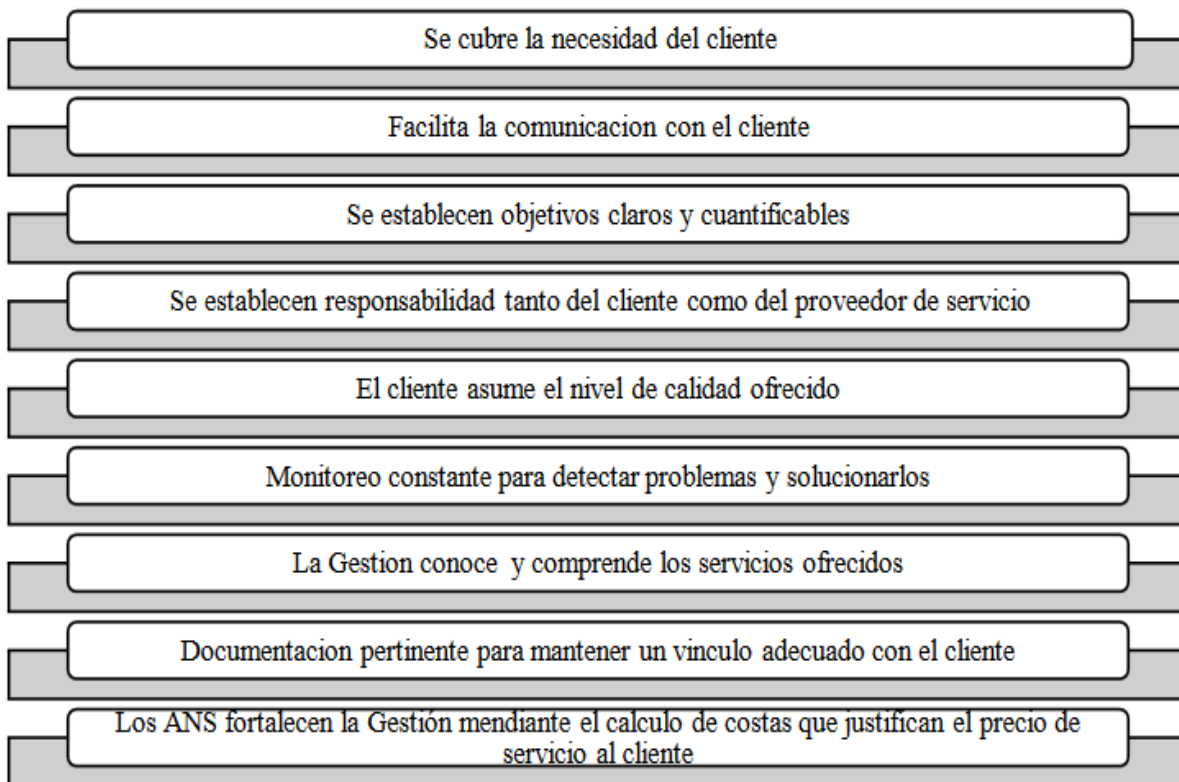


aquellos casos donde la competencia y normatividad exige que un funcionario de planta de la entidad sea quien gestione este tipo de requerimientos:

Cambio de equipo por fallo total, implementación nuevo proveedor red, direccionamiento de cambio de equipo por sustitución, configuración host, proveer herramientas necesarias para diagnóstico de fallo total o parcial de máquinas en uso, proveer licencias legales y constituidas del diferente software institucional o de aquellos externos que requieran licencia legal para su funcionamiento.

Para este tipo de casos se dará apoyo dentro de los parámetros y exigencias propuestas por Gestión TIC, de la Contraloría Departamental del Tolima.

De acuerdo a estos niveles de escalamiento dentro de la organización, se determinan los estándares de servicio para generar beneficios a la gestión de nivel de servicio tales como:





Partes de Acuerdo técnico:

El acuerdo es realizado entre la persona natural o jurídica que se determine debe cumplir con lo aquí establecido.

Fecha de Inicio:

A partir del día febrero 23 del 2018.

Descripción del servicio:

Asistencia, soporte técnico y mantenimientos, a través de una mesa de servicio, para la atención de los requerimientos de soporte nivel 1, 2, 3, para los servicios ti de la Contraloría Departamental Del Tolima”.

Para el caso que nos compete, se han definido las ANS de acuerdo a las necesidades identificadas para la solución de los diferentes percances que se puedan llegar a tener en el uso de las tecnologías, para este caso el manejo de equipos de cómputo requieren de atenciones inmediatas, con un término de tiempo definido y desarrollo de herramientas que darán por solucionado este tipo de percances, para ello se ha diseñado una “Mesa de ayuda”, donde se describen las ANS para respuestas oportuna, mediana y largo plazo de acuerdo a las componentes ligados a los tres niveles de soporte descritos anteriormente.



A NIVEL INTERNO:

SOPORTE PRIMER NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO	SOPORTE SEGUNDO NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO	SOPORTE TERCER NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO
REDES E INTERNET	INMEDIATA	15 MINUTOS	REDES E INTERNET	INMEDIATO	30 MINUTOS	REDES E INTERNET	MEDIANO PLAZO	50 MINUTOS
SOFTWARE Y APLICACIONES DE NATURALEZA INSTITUCIONAL	INMEDIATA	25 MINUTOS	SOFTWARE Y APLICACIONES DE NATURALEZA INSTITUCIONAL	MEDIANO PLAZO	40 MINUTOS	SOFTWARE Y APLICACIONES DE NATURALEZA INSTITUCIONAL	LARGO PLAZO	90 MINUTOS
HARDWARE Y PERIFERICOS	INMEDIATA	30 MINUTOS	HARDWARE Y PERIFERICOS	MEDIANO PLAZO	60 MINUTOS	HARDWARE Y PERIFERICOS	LARGO PLAZO	120 MINUTOS

REDES E INTERNET: es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

SOFTWARE Y APLICACIONES DE NATURALEZA INSTITUCIONAL: Se entiende por software el soporte lógico de un sistema informático que hacen posible la realización de tareas específicas en un equipo de computo.

HARDWARE Y PERIFERICOS: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de una computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos; sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

A NIVEL INTERNO:

SOPORTE PRIMER NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO	SOPORTE SEGUNDO NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO	SOPORTE TERCER NIVEL	TIPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE GESTION ESTIMADO
Asesorar telefónicamente y a través de correo electrónico a los sujetos de control.	INMEDIATA	15 MINUTOS	Asesorar telefónicamente y a través de correo electrónico a los sujetos de control.	MEDIANO PLAZO	45MINUTOS	Asesorar telefónicamente y a través de correo electrónico a los sujetos de control.	MEDIANO PLAZO	ENTRE 30 A 45 MINUTOS
Atender y dar solución, dentro del horario de atención dispuesto al público por este ente de control, a las necesidades de soporte técnico	INMEDIATA	30 MINUTOS	Atender y dar solución, dentro del horario de atención dispuesto al público por este ente de control, a las necesidades de soporte técnico	MEDIANO PLAZO	45MINUTOS	Atender y dar solución, dentro del horario de atención dispuesto al público por este ente de control, a las necesidades de soporte técnico	CORTO PLAZO	30MINUTOS
Sujetos y puntos de control referidos	CORTO Y MEDIANO PLAZO	30 MINUTOS	Soporte permanente a los sujetos y puntos de control referente a los aplicativos SIA.	MEDIANO PLAZO	45MINUTOS	Soporte permanente a los sujetos y puntos de control referente a los aplicativos SIA.	LARGO PLAZO	120MINUTOS
realizar el registro de publicaciones requeridas a diario en las plataformas de la Agencia Nacional de Contratación, como el SECOP, así como en los sitios WEB de la Contraloría Departamental del Tolima	MEDIANO PLAZO	ENTRE 30 A 45 MINUTOS	realizar el registro de publicaciones requeridas a diario en las plataformas de la Agencia Nacional de Contratación, como el SECOP, así como en los sitios WEB de la Contraloría Departamental del Tolima	MEDIANO PLAZO	45MINUTOS	realizar el registro de publicaciones requeridas a diario en las plataformas de la Agencia Nacional de Contratación, como el SECOP, así como en los sitios WEB de la Contraloría Departamental del Tolima	LARGO PLAZO	120MINUTOS