

Anexo técnico - ANS

Glosario de términos.

DIAGNÓSTICO REMOTO (HORAS): Corresponde a las verificaciones de primer nivel de acuerdo con una lista de chequeo acordada previamente y que se puede realizar por conexión VPN o en el centro de control del proveedor seleccionado por el cliente.

LLEGADA A SITIO (HORAS): Corresponde al desplazamiento del personal técnico hasta el punto de falla una vez el diagnóstico remoto no presenta los resultados esperados.

DIAGNÓSTICO EN SITIO (HORAS): Corresponde a la verificación por parte del personal técnico de las conexiones y conectores de energía eléctrica, conectividad de fibra óptica, conectividad de línea telefónica, conectividad de operador de celular, conectividad inalámbrica y alineación, estado de los equipos e infraestructura física, configuración y operación.

SOLUCIÓN (HORAS): Corresponde a subsanar el caso anteriormente expuesto.

TIEMPO TOTAL (HORAS): Es la sumatoria de tiempos del diagnóstico remoto, llegada a sitio, diagnóstico en sitio y solución.

MESA DE AYUDA: Se debe evaluar si el cliente final cuenta con una mesa de ayuda, en caso contrario se debe establecer si la plataforma o software por la cual se presenta el caso, cuenta con una ya establecida.

CONSIDERACIONES GENERALES

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) deberán garantizar la atención oportuna y la calidad del servicio ante incidentes y problemas que surjan de la administración, mantenimiento y soporte de los componentes y sistemas tecnológicos que constituyan el alcance del contrato, de conformidad con lo descrito y acorde a las condiciones presentadas para cada componente en la oferta técnico económica de la correspondiente SPVA; así mismo, se detallan los requerimientos de disponibilidad de los sistemas tanto críticos como no críticos.

Para los sistemas críticos los ANS serán atendidos en horario calendario (7x24), los no críticos tendrán una atención en horario hábil (5x8).

Los ANS están divididos en dos clases: **los de oportunidad** que corresponden al tiempo total que se tarda el contratista en darle solución a la pérdida del servicio del componente o subcomponente y se calcula restando la fecha y hora de cierre del caso en la mesa de ayuda menos la fecha y hora de apertura del incidente y **los de disponibilidad** que relaciona el número de elementos fuera de servicio dividido el número total de elementos que conforman el componente o subcomponente.

Los ANS serán parametrizados en el software que el cliente final tenga asignado para este tipo de solicitudes de mesa de ayuda, haciendo la aclaración que el cliente final es el encargado de entregarle a la ESU el informe de cómo se customizó dichos ANS en el software.

Disponibilidad de los sistemas y subsistemas. Para todos los sistemas, subsistemas y elementos que se encuentren contratados dentro del alcance del contrato que se pacte con el cliente final de la ESU, se debe tener una disponibilidad de atención de 5x8; para el caso de los componentes críticos se requiere una disponibilidad de atención de 7x24. *En caso de presentarse casos fortuitos que imposibiliten la atención deberán ser debidamente sustentados por parte del contratista y validados por la supervisión.*

Notas:

1. Los ANS's se deberán revisar entre las partes con el fin de determinar ajustes en los tiempos críticos de información debido a mejoramientos en las plataformas, o degradaciones ocasionadas por procesos de migración tecnológica, cambios en las estrategias de seguridad y otros factores que ameriten ajustes en los acuerdos.
2. En caso de contar con sistemas de tipo CCTV, el horario de atención para incidentes debe ser 7x24 de acuerdo con la tabla de prioridad y urgencia.
3. Tiempo de solución aplica para los casos en los que se cuente con los repuestos requeridos, de lo contrario la solución quedaría pendiente de aprobación por parte del cliente para la compra del repuesto y el tiempo de importación de este.
4. Para los otros tipos de servicios como requerimientos (reporte, informe especial, configuración, actualización) los ANS son los siguientes:

TIPO	TIEMPO DE ATENCIÓN
Reporte	Ocho (8) horas
Informe especial	Tres (3) días
Configuración	Ocho (8) horas
Actualización	Tres (3) días

NIVELES DE SOPORTE:

MESA DE AYUDA SOPORTE NIVEL I: Este nivel de soporte es continuo y comprende asistencia en sitio, telefónica y remota con personal calificado, que le permita diagnosticar la problemática y priorizar los requerimientos, realizar seguimiento del caso y su solución a distancia. En este nivel se categorizan los casos que puedan ser solucionados en primera instancia por la Mesa de Ayuda que se establezca entre las partes; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcional de las aplicaciones, validación de acceso, capacitaciones o asesorías en general u otras de similar complejidad. Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, clasificará y atenderá el caso en los tiempos establecidos. Incluye:

- Diagnósticos de fallas
- Solución de inquietudes
- Reprogramación de equipos por asistencia remota
- Soporte de plataforma
- Registro y seguimiento de los requerimientos o incidentes

Herramientas de apoyo:

- ✓ Reporte de incidencias mediante llamada telefónica
- ✓ Reporte de incidencias mediante mensaje de correo electrónico
- ✓ Reporte de incidencias mediante herramienta de tickets
- ✓ Conferencias en línea
- ✓ Atención directa telefónica con personal técnico calificado

SOPORTE EN SITIO NIVEL II: Este soporte comprende asistencia en sitio con personal calificado para la solución de fallas y atención de requerimientos, reemplazo de equipos, programación, capacitación o cualquier otro requerimiento que exija la presencia de personal del aliado proveedor. Este será solicitado en común acuerdo con el cliente luego de darse el soporte de nivel I y determinar la necesidad del personal en sitio, así como la disponibilidad de este. En este nivel se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por la Mesa de Ayuda en el nivel I y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; entendiéndose por estos: Lentitud de los aplicativos o desconexión total de la plataforma, errores de acceso por fallo del sistema único de autenticación, fallos en el proceso de sincronización o cualquier fallo de infraestructura tecnológica que pueda afectar el óptimo funcionamiento de la solución. Para estos casos la Mesa de Ayuda se encargará de recibir, así como escalar y hacer seguimiento al caso hasta su atención en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de segundo nivel lo realizan personas con conocimientos en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras:

- Diagnósticos de fallas en sitio.
- Capacitaciones en sitio.
- Reparación de equipos en sitio.
- Reprogramación de equipos en sitio.
- Desinstalación, instalación y reinstalación de aplicaciones de software en sitio.

Herramientas de apoyo: Disponibilidad de personal calificado en sitio con los recursos necesarios para solventar la falla detectada en el soporte nivel I.

SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL III: Este soporte comprende asistencia en sitio con personal especializado para la solución de fallas y atención de requerimientos, reemplazo de equipos, programación o cualquier otro requerimiento que exija la presencia de personal del aliado proveedor. Este será solicitado en común acuerdo con el cliente luego de darse el soporte de nivel I y determinar la necesidad del personal en sitio y disponibilidad de este. En este nivel de soporte, se categorizan los casos que no puedan ser solucionados por el Soporte de Segundo Nivel y que requieran ser escalados a otra dependencia para su tratamiento; Aquí se denotan los métodos de solución a nivel de experto y análisis avanzado. Los técnicos asignados a este nivel son expertos y son responsables, no solo para ayudar al personal de los otros niveles 1 y 2 sino también para investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos. El personal de nivel 3 tiene la misma responsabilidad que los de nivel 2 en la revisión del trabajo y evaluar el tiempo establecido con el cliente para asignar prioridades.

En este nivel se debe determinar:

- Si se puede o no resolver el problema.
- Si para resolver el problema se requiere información adicional.
- Si se dispone de tiempo suficiente.
- Encontrar la mejor solución a los problemas.

Para estos casos la Mesa de Ayuda recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos. En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento que seguirá su solicitud. El soporte de tercer nivel lo realizan personas especializadas en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, fabricante y equipo de desarrollo.

SOPORTE ESPECIALIZADO NIVEL IV: Este soporte contempla nuevos desarrollos a nivel de software y hardware que impacten favorablemente (económica y técnicamente) el desempeño de los elementos tecnológicos del respectivo componente que hace parte de este anexo técnico. Este soporte se presenta de acuerdo con las necesidades del cliente y se evaluará en una mesa de trabajo consensuada tanto por el cliente como por el proveedor.

La prioridad de atención del incidente se puede clasificar como alta, intermedia o baja. Esta categorización será ingresada por el usuario que registra el incidente en el software de acuerdo con la siguiente guía:

Prioridad 1 (Crítico): La solución está “caída” o el impacto sobre su operación es crítico. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo con el nivel adquirido, para atender la situación. Máximo nueve (9) horas después de reportado el incidente por el canal establecido, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología del cliente, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 2 (Mayor): La operación de la solución está severamente degradada o aspectos importantes de la operación se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para atender esta situación. Máximo once (11) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del cliente, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 3 (Media): El desempeño operativo de la solución está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para atender el servicio. Máximo doce (12) horas después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en la tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del cliente, para iniciar la solución del problema, en los tiempos establecidos.

Prioridad 4 (Menor): Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requerido. Máximo dieciséis (16) horas debe ser atendido en el tiempo establecido.

Prioridad 5 (programada): Se requiere asistencia en sitio para configuraciones no críticas o para soporte de capacitación de personal en sitio. Las partes pactan una fecha de ejecución de la actividad.

Tipo de Prioridad	Tiempo de solución
Prioridad 1 (Crítico)	9 horas
Prioridad 2 (Mayor)	11 horas
Prioridad 3 (Media)	12 horas
Prioridad 4 (Menor)	16 horas
Prioridad 5 (Programado)	Programado

Clasificación de los componentes susceptibles de medición de ANS's

COMPONENTES CRÍTICOS	COMPONENTES NO CRÍTICOS
Datacenter (Conectividad, climatización, Energía, Monitorización y Sistemas de Seguridad)	Big Data
Plataformas de Georreferenciación.	Inteligencia Artificial.

Nota: Los ANS aplican siempre y cuando las fallas **NO** estén sujetas a causas por casos fortuitos (descargas atmosféricas, vandalismos, siniestros, robos, salida de servicio de los operadores de valor agregado, suspensión del fluido eléctrico). Para tal efecto deberá entregarse un informe técnico detallando estas causas y los sistemas que fueron afectados.

Tiempo de atención de incidentes para componentes no críticos

TIPO DE INCIDENTE	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	ALTO DESEMPEÑO	BAJO DESEMPEÑO
Caída del subcomponente	2 horas	≤12 horas	< 2 Horas	>12 horas

Tiempo de atención de incidentes para componentes críticos

TIPO DE INCIDENTE	DIAGNÓSTICO REMOTO	LLEGADA AL SITIO	DIAGNÓSTICO EN SITIO	SOLUCIÓN	TIEMPO TOTAL
Caída del subcomponente	1 hora	4 horas	2 horas	2 horas	9 horas

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) – PLATAFORMA TECNOLÓGICA CVS

En caso de tener el desarrollo de alguna plataforma digital se deberá incluir por parte del proveedor mínimamente los siguiente ANS's, adicional se debe tener en cuenta que se deben de considerar los que se definan conjuntamente previa reunión con el cliente.

Dada la modalidad de uso de un software como servicio, y haciendo la claridad que este dentro de su ejecución operará correctamente, y garantizando una disponibilidad igual o superior al 99.5% mensual. (disponibilidad de 716,4 horas mes). En caso de presentarse fallas en la prestación del servicio o interrupciones no programadas, el tiempo que no esté disponible el sistema debe ser compensado por horas de soporte de la siguiente manera, las cuales se compensarán mensualmente:

- El software deberá mantenerse actualizado en el cumplimiento de los requisitos/exigencias de Ley o cualquier normativa emitida por entes regulatorios que le apliquen.
- Se deberá garantizar un soporte técnico 7x24 para la disponibilidad de este; adicionalmente, se deberá especificar los procedimientos y el esquema de atención nivel 1 y 2 (incluyendo esquemas de escalamiento para el software específico) que se utilizaran para atender en los tiempos establecidos en los niveles de servicio, las fallas, peticiones, quejas y reclamos que se presenten con relación a los servicios prestados.
- Se incluirá soporte técnico de manera telefónica o en línea, niveles de escalamiento con datos de contacto y correos electrónicos. Además, se deberá incluir una herramienta de gestión de las incidencias para el seguimiento de los casos reportados.

Como parte de las herramientas de gestión de las incidencias, se deberá incluir soporte a través de la Web, donde se puedan consultar: manuales, actualizaciones, novedades, fallas, soporte, entre otros. Para lo cual se deberán asignar cuentas de acceso acorde con su rol de supervisión y dueño del servicio.

Se deberá entregar un informe mensual de los requerimientos atendidos en el mes inmediatamente anterior (con corte el último día de cada mes); este informe se entregará en los primeros 5 días hábiles del mes y deberá incluir: 1) Un indicador de cumplimiento en la atención de los requerimientos reportados y solucionados durante el mes (total y por tipo de servicio). 2) Un indicador de los requerimientos reportados en meses anteriores y solucionados en el mes en cuestión (total y por tipo de servicio). 3) Un reporte consolidado discriminados por tipo de caso y antigüedad en la solución del requerimiento (Hasta 1 día; Hasta 5 días; Hasta 10 días; Hasta 30 días).

Nota: En cualquier caso, los requerimientos deberán cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio antes mencionados; así mismo, en todos los casos en que la solución se tome más de 5 días calendario, el tiempo de solución deberá ser acordado entre las partes sin que se superen los treinta (30) días antes descritos.

Se debe acompañar la solución con un plan de contingencia y continuidad del servicio que será activado ante la ocurrencia de una emergencia que afecte la prestación del servicio o cuando se superen los tiempos establecidos para la atención de los Acuerdos de Niveles de Servicio descritos en este aparte.