

Acuerdo de niveles de servicios - SLA



Soporte y mantenimiento de la intranet y página web

Nomenclatura De acuerdo al catálogo de servicios	ST-IP-001 Soporte técnico de incidencias y peticiones ST_001RQ Soporte técnico de requerimientos
Periodo de validez	Desde 28 de Junio de 2013 Hasta 28 de Junio de 2014
Líder de gestión de niveles de servicio	<i>Andrea Astorquiza</i> <i>aastorquiza@nexura.com</i> <i>PBX: (57 2) 5240444</i>

Tabla de contenido

Definiciones	3
1. Introducción.....	5
2. Alcance.....	5
3. Niveles de servicio	5
3.1. Presentación de informes del servicio.....	5
3.2. Contactos del SLA y detalles autorizaciones	6
4. Plazos en la entrega de los servicios	7
Indicador de atención para incidencias y peticiones.....	9
Indicador desarrollo de requerimientos	10
5. Interrupción programada del servicio	12
5.1. Notificación de interrupción del servicio	12
6. Responsabilidades del cliente	13
7. Responsabilidades del proveedor del servicio	14
8. Registro de quejas y reclamos	15
9. Excepciones acordadas	16

Definiciones

Mesa de servicios	Único punto central de contacto para solicitantes y un único punto de contacto operativo para administrar los incidentes, requerimientos y su correspondiente resolución.
Solicitante	Área que requiere un Producto o servicio para la ejecución de sus actividades.
Área de Apoyo	Área o Persona que facilita el producto o servicio para el funcionamiento de otra Área Funcional de la organización.
Incidente	<p>Es una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera un incidente.</p> <p>Son aquellos incidentes que afectan el normal funcionamiento de la solución contratada o aquellos que afectan la operación.</p>
Incidencia grave	Es una falla que afecta altamente la prestación del servicio y que debe ser restablecida en tiempos más cortos que los ya establecidos
Incidencia normal	Hace referencia una solicitud de soporte hecha por el administrador principal relacionada con fallas del sistema que afecten el proceso normal de recepción de información pero que no afecta el funcionamiento general del sistema.
Incidencia Inmediata	Hace referencia una solicitud de soporte hecha por el administrador principal relacionada con una caída del sistema en la que los usuarios no puedan visualizarlo
Peticiones	Es una solicitud de servicio, por ejemplo creación de usuarios, accesos a recursos compartidos, instalación de una aplicación, etc.
Requerimientos	Solicitudes de cambios sobre el sistema y los servicios. Por ejemplo: la creación de una nueva sección para el sitio web.
Cambio de Emergencia	Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la

	<p>organización.</p> <p>El procedimiento a seguir en estos casos debe estar debidamente previsto. Por ejemplo, se deben establecer protocolos de validación de los cambios.</p>
Entrega de Emergencia	Entrega para la cual se debe dar prioridad ante las demás entregas por su nivel de criticidad, generalmente estas son el resultado de un cambio de Emergencia
Excepciones	Interrupciones del servicio que resultan de incidentes fuera del alcance del control de desarrollo. Ejemplo: falta de provisión de electricidad, solicitudes no contempladas en el contrato, fallas en correos, etc.
Oportunidad	Atención brindada que cumple los términos de tiempo establecidos en los Plazos de Entrega del Servicio .
Tiempo de atención	Hace referencia al tiempo que dispone el equipo de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al problema.
Reclamo sobre el servicio	Expresión verbal o escrita de una inconformidad con el proyecto o servicio adquirido, el canal a través del cual se gestionan los reclamos en Nexura es el Portal en la sección de SQRF (sugerencias quejas reclamos y felicitaciones)
Problema	<p>Incidente que se presenta reiteradamente.</p> <p>Incidente que puede ser solucionado temporalmente para dar continuidad al servicio. La solución definitiva a futuras reapariciones del incidente requiere investigación para ofrecer una solución definitiva a la causa raíz del incidente.</p> <p>Situación que no bloquea la continuidad del servicio pero que genera inconvenientes en el uso de la aplicación y que no se tiene identificada la causa. Requiere de análisis e investigación para poder resolver la situación.</p>

1. Introducción

Este acuerdo de nivel de servicio resume el servicio de **Soporte técnico de Incidencias y peticiones** y **Soporte técnico de requerimientos** que **Nexura Internacional S.A.S**, quien para efectos de este documento será **El Proveedor del servicio**, le brinda a **FINDETER** en adelante **El Cliente**, estableciendo un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega del servicio.

2. Alcance

Con el fin de cumplir los compromisos adquiridos y prestar el mejor servicio al cliente se establecen el siguiente acuerdo de servicio de **Soporte técnico de Incidencias y peticiones** y **Soporte técnico de requerimientos** entre **El Proveedor del servicio** y **El cliente**.

Este servicio incluye una bolsa de 60 horas mensuales acumulables para la gestión de requerimientos.

3. Niveles de servicio

3.1. Presentación de informes del servicio

La fecha de corte para la generación de informes será el 28 de cada mes, y su envío será cinco (5) días después de esta fecha, por medio del mail de contacto del cliente donde se especificará:

- Reporte de casos del mes con los estados y tiempos de atención
- Indicadores de uso, solución de incidencias, peticiones, requerimientos y el cumplimiento oportuno de los compromisos.
- Al menos 2 propuestas para mejorar la prestación del servicio.

3.2. Contactos del SLA y detalles autorizaciones

Contactos del cliente

Nombre	Cargo/Área	Número de Teléfono	Móvil	E-Mail
Daniel Alejandro Camargo	Administrador de Tecnología	623 03 88 Ext. 430		dacamargo@findeter.gov.co

Detalles de autorización por parte del cliente

Tipo de autorización	Cargo responsable	Datos del responsable
Aprobación de cambios	Administrador de Tecnología	Daniel Alejandro Camargo 623 03 88 Ext. 430 dacamargo@findeter.gov.co

Contactos de la mesa de servicio

Operador primer nivel	
Número de Teléfono: PBX: (57 2) 5240444 – ext. 220	Móvil: 3003655693
Email: soporte@nexura.com	http://soporte.nexura.com

Contamos con un equipo de operadores en los niveles I, II y III. Los cuáles serán centralizados por el operador primer nivel quien asignará a los niveles correspondientes de acuerdo al nivel de la incidencia o requerimiento.

Contactos del proveedor:

Dueño del servicio	
Nombre: Andrea Astorquiza	Cargo: Gerente de Servicios de Nexura Internacional S.A.S
Número de Teléfono: PBX: (57 2) 5240444 – ext. 230	Móvil: 3016220260
Email: aastorquiza@nexura.com	

Detalles de autorización por parte del proveedor del servicio

Tipo de autorización	Responsable	Datos del responsable
Cambios en los requisitos del servicio, el catálogo de servicios, los SLA y otros acuerdos.	CAB	Dueño del servicio Andrea Astorquiza Teléfono: (57-2) 5240444 Ext.: 230 email: aastorquiza@nexura.com
Cambios de emergencia del servicio, se tiene contemplado la Incapacidad del personal que presta el servicio.	ECAB	Dueño del servicio Andrea Astorquiza Teléfono: (57-2) 5240444 Ext.: 230 email: aastorquiza@nexura.com
Atención de problemas	Líder de Gestión de Problemas	Raúl Cuellar Teléfono: (57-2) 5240444 Ext.: 220 email: rcuellar@nexura.com

4. Plazos en la entrega de los servicios

La asistencia que brinda el proveedor del servicio, se registrará por la siguiente clasificación y tiempos de atención:

4.1. *Tiempos de respuesta y de solución de incidencias y peticiones*

Servicio de Soporte Técnico de Incidencias para las aplicaciones .NET			
Tipo de solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
Incidencias Corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo tanto en la Página Web como en la Intranet.	Alto	Tiempo de respuesta: 1 hora Tiempo de solución: 3 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el aplicativo que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación de FINDETER o el servicio brindado por FINDETER a sus usuarios. Incidentes que impiden la actualización de contenidos de la página Web y/o Intranet.
	Medio	Tiempo de respuesta: 2 horas Tiempo de solución: 6.5 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el aplicativo que no detienen la operación, pero sí impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica.
	Bajo	Tiempo de respuesta: 4 horas Tiempo de solución: 17 horas	Son aquellos incidentes presentados en producción sobre el aplicativo que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica, pero sí les dificulta la operación.
Servicio de Soporte Técnico de peticiones			
Tipo de solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
Peticiones:	Medio	6 (seis) horas para primera respuesta 24 (veinticuatro) horas para entrega solución	Solicitudes de información, dudas, configuración de usuarios, cambios y mejoras sobre el producto o desarrollos entregados.

Indicador de atención para incidencias y peticiones

Se deberá realizar un cierre de la ejecución de las incidencias y definir su desviación.

Número de incidencias reportadas en el período
– *Número de incidencias solucionadas en el tiempo establecido entre las partes*

Número de peticiones reportadas en el período
– *Número de peticiones solucionadas en el tiempo establecido entre las partes*

Frecuencia: Mensual

Compensación por incumplimiento del indicador:

Según la desviación previamente calculada, se aplicarán los siguientes niveles de compensación:

Nivel de desviación del rendimiento	Valor de desviación indicador	Compensación
Sin desviación	Máximo dos (2) incidencias / mes por fuera del plazo.	No hay compensación
Baja	Entre tres (3) y cinco (5) incidencias / mes por fuera del plazo.	4 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Media	Entre seis (6) y ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo.	8 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Alta	Más de ocho (8) incidencias / mes por fuera del plazo.	10 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad

NOTA: Adicionalmente a la compensación mencionada anteriormente por cada 8 horas de tiempo adicional que emplee Nexura para la solución de un incidente se compensará con 1 hora adicional de desarrollo sin costo para la Entidad.

4.2. Tiempos de estimación y desarrollo de requerimientos

Servicio de Desarrollo de Software			
Estimación y desarrollo de requerimientos			
Tipo de solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
Requerimientos Corresponde a algo nuevo, es decir, mejoras, solicitud de nuevos servicios, cambios o actualización de Página Web como en la Intranet.	Grande	Ocho (8) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo mayor a 80 horas y menor a 180.
	Mediano	Cuatro (4) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo mayor a 40 horas y menor a 80 horas.
	Pequeño	Dos (2) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo de menos de 40 horas.

Indicador desarrollo de requerimientos

= *Número total de días esperados para las estimaciones*
 – *Número total de días empleados para las estimaciones realizadas*

Frecuencia: Mensual**Compensación por incumplimiento del indicador de tiempo en la estimación de los requerimientos:**

Según la desviación previamente calculada, se aplicarán los siguientes niveles de compensación tanto para estimación como para desarrollo de los requerimientos:

Nivel de desviación del rendimiento	Valor de desviación indicador	Compensación
Sin desviación	Máximo dos (2) requerimientos / mes por fuera del plazo.	No hay compensación

Baja	Entre tres (3) y cinco (5) requerimientos / mes por fuera del plazo.	4 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Media	Entre seis (6) y ocho (8) requerimientos / mes por fuera del plazo.	8 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Alta	Más de ocho (8) requerimientos / mes por fuera del plazo.	10 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad

NOTA: Adicionalmente por cada 8 horas de tiempo adicional que se emplee para la entrega del requerimiento por parte de Nexura se compensara con 1 hora adicional de desarrollo sin costo para la Entidad.

4.3. Calidad

La cantidad permitida de errores de codificación atribuibles al proveedor, por pruebas ejecutadas, por cada ciclo de pruebas, sobre los desarrollos entregados no deben exceder los siguientes parámetros:

Tamaño del requerimiento	Esfuerzo en horas hombre
Pequeño	1-40
Mediano	41-80
Grande	Más de 80

Para calcular cuántos errores se permiten para los requerimientos grandes, aplicaríamos la fórmula de horas estimadas * 0.25

Compensación por incumplimiento del indicador

- En los casos que un requerimiento sea Pequeño, Mediano o Grande, cada incumplimiento de la cantidad establecida corresponde a una unidad.
- Número de requerimientos entregados dentro del mes – Número de requerimientos entregados que no superan el límite de errores dentro del mes.

Se aclara que para este indicador se contemplan únicamente errores relacionados con los resultados obtenidos respecto a lo esperado, es decir que no se tendrán en cuenta errores de forma como etiquetas, diseño de los formularios, y demás errores de forma que no afecten los resultados del desarrollo.

Nivel de desviación del rendimiento	Valor de desviación indicador	Compensación
Baja	Entre uno (1) y dos (2) requerimientos / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado	4 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Media	Entre tres (3) y cinco (5) requerimientos / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado.	8 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Alta	Más de cinco (5) unidades / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado	10 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad

Horarios de servicio

La atención de Desarrollo de Software estará disponible en el calendario 5x8, de lunes a viernes 8 horas del día. En el horario 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y 1:30 p.m. – 5:30 p.m.

5. Interrupción programada del servicio

Dentro de estas interrupciones se contemplan la pausa en el servicio por vacaciones, y permisos justificados.

Las interrupciones se programarán y acordarán con el área de gestión de servicios del **Cliente**, todo cambio sobre la plataforma o sobre el sistema de gestión deberá cumplir con los requisitos del procedimiento de Gestión de cambios establecidos por ambas partes.

5.1. Notificación de interrupción del servicio

Estas notificaciones serán necesarias tanto para las interrupciones planificadas como para las no planificadas.

El procedimiento para cada una de las interrupciones será:

- El profesional de servicios notificará vía e-mail o telefónicamente a la persona de contacto designada por la entidad que se presentará una interrupción del servicio.
- El profesional del servicio responsable mantendrá al tanto al cliente sobre los avances y resolución de la incidencia.

Los tipos de interrupciones podrán ser notificadas por parte del cliente o el proveedor del servicio, estas podrán ser:

Interrupción planificada del servicio: Se requiere una notificación con una antelación mínima de 3 días antes de que ocurra una interrupción programada.

Interrupciones no programadas: Serán “inmediatas” o “pendientes”: Una interrupción no planificada de un servicio será un corte inmediato en el servicio debido a un problema de “falla del sistema” (Ej.: No se puede editar publicaciones).

El contacto del cliente recibirá una notificación directa a través de teléfono y e-mail.

6. Responsabilidades del cliente

- Asistir a las reuniones de revisión del SLA establecido por ambas partes.
- Entrega de los insumos necesarios para la atención oportuna del servicio. Entregando información exacta, completa y válida.
- Aprobar todos los cambios generados en la atención de incidencias y requerimientos antes de pasar a producción.
- Dar respuesta oportuna a las notificaciones bajo su responsabilidad que se encuentren en estado **En aprobación**.
- Adoptar los niveles de seguridad para evitar el acceso de personal no autorizado a la información sensible.
- La realización de encuestas dinámicas en la página web de Nexura, que se enviarán por parte del proveedor del servicio, junto con el e-mail de entrega del informe del servicio.
- Soporte a las pruebas que realice la Dirección de Tecnología durante el tiempo requerido para probar los ajustes antes de la entrada a producción y durante el desarrollo del proyecto.
- La persona designada por Findeter tendrá un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para enviar la aprobación o los comentarios pertinentes referentes a los entregables enviados por el proveedor. En dado caso que el plazo acordado se cumpla sin recibir ninguna respuesta por parte de Findeter, se darán por aprobados los entregables liberados por el proveedor asumiendo que se puede realizar la facturación correspondiente. Sin embargo, si el proveedor envía más de un entregable que debe ser aprobado por el mismo funcionario de Findeter, el encargado de Findeter acordará con el encargado del proveedor

el tiempo de aprobación dependiendo de la cantidad de documentos entregados.

7. Responsabilidades del proveedor del servicio

- Asistir a las reuniones de revisión del SLA establecido por ambas partes.
- Atención de las consultas de los funcionarios designados por la Dirección de Tecnología para solucionar los problemas que se presenten en la operación del sistema.
- Informar a la Dirección de Tecnología cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o de información no autorizada.
- Garantizar que la información de la entidad que se encuentre almacenada en recursos informáticos a su servicio objeto del presente contrato se destruirán a la finalización del presente contrato.
- Cumplir a cabalidad con las políticas de seguridad informática contenidas en el manual de la entidad que apliquen en el desarrollo de los servicios del presente contrato y demás aplicables por la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia “Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información”.
- Mantener actualizada la documentación de los servicios contratados, manuales de usuario, manuales técnicos y manuales de instalación durante la vigencia del contrato.
- Garantizar el cumplimiento de los SLA, realizando las mediciones necesarias a las metas del servicio.
- Entrega de informes en los periodos establecidos.
- Garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales pactadas con el cliente.

CONDICIONES:

- FINDETER aplicará las penalidades y descuentos de acuerdo con los niveles de servicios establecidos en el presente documento.
- FINDETER requiere que en caso de presentarse incumplimiento en los ANS de acuerdo con los niveles establecidos en el presente documento, el proveedor informe a FINDETER las causas de esta situación y presente el plan de acción que seguirá para su corrección.
- FINDETER requiere que el proveedor le informe por escrito sobre las acciones correctivas iniciadas para la eliminación de las causas de los problemas en los que el propio proveedor haya causado el incumplimiento de los niveles de servicio acordados.

- FINDETER requiere que el proveedor acepte que los descuentos de valores y/o porcentajes de pago no lo eximen de presentar y gestionar las acciones correctivas respectivas a cada incumplimiento en los ANS.
- FINDETER requiere que la medición de los parámetros de nivel de servicio se realice mensualmente así como los descuentos por incumplimiento de los ANS. Las mediciones y reportes serán realizadas por el proveedor y serán avaladas por FINDETER.
- FINDETER requiere que en los casos en que el incumplimiento no sea por causas atribuibles al proveedor, este deberá apoyar a FINDETER en:
 - ✓ Identificar la causa del problema asociando la información que soporte dicha identificación.
 - ✓ Recomendar a FINDETER sobre acciones de mejora, de forma que los errores presentados no vuelvan a ocurrir.
 - ✓ Reportar a FINDETER todos los problemas que detecte y sobre los cuales no tenga ninguna responsabilidad.
- En caso de presentar modificaciones al alcance de los requerimientos iniciales, esto se deberá manejar como un Control de Cambios y deberá ser acordado entre el proveedor y Findeter.
- Los cronogramas deberán ser acordados y validados por el proveedor y Findeter. En estos cronogramas deberán estar estipuladas las fechas de los entregables que deberá hacer cada una de las partes para el normal desarrollo del contrato.

8. Registro de quejas y reclamos

Si en las actividades de seguimiento al servicio por parte del cliente o los auditores internos del servicio de soporte técnico, se encuentra una falta de cumplimiento de los acuerdos de niveles del servicio, el cliente o dueño del servicio tendrá el derecho de reportar una queja o insatisfacción del servicio, la cual podrá registrarse por medio de la mesa de servicios o por medio del enlace “Ayúdenos a mejorar” presente en el menú de administración del sitio web del cliente y en el portal **www.nexura.com**.

Al identificar la no conformidad del servicio, se aplicará el procedimiento de acción de mejora de la compañía prestadora del servicio, con el objetivo de garantizar que el servicio cumple con las expectativas requeridas.

Se socializará al cliente el plan de acción a ejecutar para su validación.

9. Excepciones acordadas

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

- En el caso en que el proveedor encuentre y demuestre que el error o incidente fue causado por razones atribuibles a Findeter, se dejará nota de la responsabilidad de la Entidad con el fin de no afectar los indicadores de calidad del proyecto.
- La atención de peticiones y requerimientos no aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre otros productos diferentes a los especificados en este documento.
- En los tiempos de atención no se incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente, para la entrega de insumos, aprobaciones e implementación de cambios. Cuando esto sucede el caso pasa a estado **En espera**, en acuerdo de ambas partes. Este estado causa que se detenga los tiempos de ANS establecidos, mientras se recibe la confirmación de **Resuelto**. Estos estados quedan registrados en el aplicativo soporte.nexura.com para cada uno de los casos que se reciban.
- Para las compensaciones acordadas no se tendrán en cuenta las incidencias que estén por encima del cuarto registro diario en la herramienta de mesa de ayuda para incidencias de tipo alto.
- Para las compensaciones acordadas no se tendrán en cuenta las incidencias que estén por encima del cuarto registro diario en la herramienta de mesa de ayuda para incidencias de tipo medio.
- Para las compensaciones acordadas no se tendrán en cuenta las incidencias que estén por encima del cuarto registro diario en la herramienta de mesa de ayuda para incidencias de tipo bajo.
- Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones distintas a las instaladas por NEXURA INTERNACIONAL S.A.S
- No están incluidas las ventanas de mantenimiento programadas por la mesa de servicios las cuales se deberán realizar en horarios fuera del laboral y con previa autorización de Findeter.
- El servicio no incluye mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por modificaciones o manipulaciones de los datos o de la base de datos del CMS Nexura Portal Plataforma por personal no autorizado por Nexura Internacional S.A.S

- El servicio no incluye entrenamiento en herramientas distintas a las que Nexura utiliza para el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el contrato 53 de 2011.
- Cualquier otro tipo de cambios que no estén acordes a los requerimientos aprobados durante el desarrollo del proyecto que cubre este SLA.
- Soporte sobre fallas causadas por mal uso de la herramienta (se prestará bajo la aceptación de nuevas cotizaciones) (Especificar fallas específicas por mal uso de la herramienta).
- No es obligación de Nexura Internacional S.A.S entregar productos en menos tiempo de lo establecido en cada categoría.

Aprobación				
Nombre del documento	SLA_ FINDETER 2013			Versión: 1
	Firmas			
Autor	Auxiliar de Gestión de Servicios	Fecha de elaboración	28/06/2013	
	Laura Viedma			
Revisado por	Líder del Proceso de Gestión del servicio. Andrea Astorquiza	Fecha de revisión	28/06/2013	
	Director de proyectos Willian Tamayo Monje			
Aprobación Proveedor del Servicio		Fecha de aprobación	28/06/2013	
Nombre				
Firma				

-- Fin del documento --