

Acuerdo de Nivel Operacional

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

Lista de Distribución

| De: | Fecha | E-mail |
|----------------------|---------|------------------|
| Nombre del Encargado | Inicial | Cuenta de Correo |
| | | |
| | | |

| Para | Acción* | Fecha compromi so | E-mail |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------|
| Nombre del Responsable a cargo | Aprobar / Revisar | Fecha final | Cuenta de Correo |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

* Tipos de acciones: Aprobar, Revisar

Historial de Cambios

| Revisiones | | | | | |
|------------|---------|------|-------|-------|-------------|
| Re v | Sección | Tipo | Fecha | Autor | Comentarios |
| | | | | | |
| | | | | | |



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|---|----|
| 1 | INTRODUCCION | 5 |
| 2 | SERVICIO DE SOPORTE (ESPECIFICAR UNO PARA CADA SERVICIO DE SOPORTE CUBIERTO POR ESTE OLA) | 6 |
| 2.1. | Descripción del Servicio de Soporte | 6 |
| 2.2. | Alcance del Acuerdo | 6 |
| 2.3 | Horarios de Servicio | 7 |
| 2.4 | Objetivos de Operación | 7 |
| 3 | CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS | 10 |
| 4 | CAMBIOS A ESTE ACUERDO..... | 10 |
| 5 | REPORTES | 10 |
| 6 | RESPONSABILIDADES..... | 11 |
| 6.1. | Gestión de Incidentes y Mesa de Servicios | 11 |
| 6.2. | Atención de Problemas | 11 |
| 6.3. | Gestión de Cambios..... | 11 |
| 6.4. | Liberación a Producción | 11 |
| 6.5. | Gestión de Configuración y Activos | 11 |
| 6.6. | Gestión de la Seguridad | 12 |
| 6.7. | Gestión de Disponibilidad | 12 |
| 6.8. | Gestión de la Continuidad | 12 |



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 6.9. | Gestión de la Capacidad | 12 |
| 6.10. | Gestión de Niveles de Servicio | 12 |
| 6.11. | Gestión de Proveedores | 12 |
| 6.12. | Suministro de Información..... | 12 |
| 7 | LIMITACIONES Y RESTRICCIONES..... | 12 |



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

1 INTRODUCCION

Este Acuerdo de Nivel Operativo (OLA) cubre la entrega de los servicios de soporte, mantenimientos, etc, <nombre servicio1, nombre de servicio 2...> así como también la ejecución de la tareas operativas provistas por <área_interna>, que soportan la prestación del servicio <nombre_del_servicio> dentro de los compromisos establecidos en su SLA.

Este acuerdo es válido por doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El acuerdo será revisado anualmente, pero se aceptan cambios menores siempre que ambas partes estén de acuerdo con el cambio y éste se gestione por los procedimientos de Gestión de Cambios para el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN). Los cambios menores serán incluidos como enmiendas al final de este documento.

Por <área_interna>:

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Por el IAEN (o Unidad de Servicio del IAEN):

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....

Nombre.....Cargo/Rol.....Fecha.
.....



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

2 SERVICIO DE SOPORTE (ESPECIFICAR UNO PARA CADA SERVICIO DE SOPORTE CUBIERTO POR ESTE OLA)

2.1. Descripción del Servicio de Soporte

Describir detalladamente en qué consiste el servicio de soporte, incluyendo servicios de TI (o de cualquier otra Unidad de Servicio) que soporta, entregables y cualquier información relevante al servicio.

2.2. Alcance del Acuerdo

Especificar qué está cubierto por el acuerdo y qué queda excluido.

- Cumplimiento de estándares:

Especificar estándares, normas, normativas internas, etc., con los que cumple el servicio, si aplica

El servicio cumple con los siguientes estándares y normas:

- Estándar 1
- Estándar 2

- Compromisos del <área_interna>:

Especificar cualquier compromiso adicional que se considere en el alcance del servicio, por ejemplo traslado de personal a sitio o trámites ante entes públicos, si aplica

Adicional a lo especificado por el servicio, <área_interna> se compromete a lo siguiente:

- Compromiso 1
- Compromiso 2

- Disponibilidad geográfica:

Especificar las localidades en las cuales el proveedor está en capacidad de brindar el servicio, si aplica

El servicio se encuentra disponible para ser entregado en las siguientes localidades:

- Localidad 1



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

2.3 Horarios de Servicio

El servicio estará disponible en el siguiente horario: <7x24x365, lunes a viernes 8:00 am – 5:00 pm, etc.>

Las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento permiten a <área_interna> realizarle mantenimiento preventivo al servicio, con mínimo impacto al cliente. Las ventanas de mantenimiento se deben planificar en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 5:00 pm a 11:00 pm
- Sábados de 1:00 pm a 12:00 am
- Domingos de 12:01 am a 11:59 pm.

Toda solicitud de mantenimiento al servicio, que implique una interrupción, será notificada por <área_interna> con 72 horas de antelación.

2.4 Objetivos de Operación

Los siguientes Objetivos de Operación especifican el compromiso de <área_interna> con EL INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES (o Unidad de Servicio) en cuanto a la entrega del servicio de soporte en los horarios de servicio establecidos en la sección 5 de este acuerdo.

Los objetivos de operación se pueden especificar por servicios y/o por componentes. Por ejemplo, se puede comprometer la disponibilidad del servicio de DNS, pero también la disponibilidad de los servidores de DNS.

- Disponibilidad del Servicio:
 - **Objetivo:** 99,9%
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** A, B, C.
 - **Método de Medición:** monitoreo por medio de herramientas.
 - **Fórmula de Cálculo:** $(A + B + C)/100$
 - **Localidades:** 1



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

- Confiabilidad del Servicio:
 - **Objetivo:** máximo cinco incidentes por falla del servicio al mes, donde por falla del servicio se reconoce cualquier estado que inhabilite al usuario a recibir el servicio y que sea imputable a INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** incidentes por falla de servicio.
 - **Método de Medición:** monitoreo de registros de incidentes en La mesa de ayuda asociados a fallas del servicio.
 - **Fórmula de Cálculo:** total de incidentes registrados asociados a fallas del servicio.

 - **Objetivo:** tiempo mínimo entre fallas del servicio = 1 semana.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** incidentes por falla de servicio.
 - **Método de Medición:** monitoreo de registros de incidentes en la Mesa de Ayuda asociados a fallas del servicio.
 - **Fórmula de Cálculo:** Fecha de nuevo incidente – Fecha de último incidente registrado

- Desempeño del Servicio:
 - **Objetivo:** tiempo de respuesta de transacción <5 seg para el 95% de las transacciones y con un máximo de 90% de usuarios concurrentes.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** tiempo de respuesta de transacción, total de transacciones
 - **Método de Medición:** monitoreo por medio de herramientas.
 - **Fórmula de Cálculo:**

Es importante establecer las condiciones bajo las cuales se puede asegurar el desempeño del servicio o del componente. Por ejemplo, si se excede el número máximo (umbral) de usuarios o transacciones concurrentes, se puede sobrecargar el sistema y por tanto afectar los tiempos de respuesta. Esto con el fin de determinar cuáles degradaciones/fallas del servicio se consideran dentro de los compromisos del acuerdo.



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

- Continuidad del Servicio (si aplica):

Especificar los detalles de recuperación del servicio (o proveer enlaces a los planes de recuperación/continuidad de servicios) así como cualquier impacto que se pudiera dar a los OLAs. Especificar también las condiciones de operación del servicio en caso de ocurrencia de incidentes mayores (o desastres) que impliquen, por ejemplo, la recuperación del servicio en un sitio de contingencia/alternativo.

Considerar las responsabilidades específicas de ambas partes (como por ejemplo, quién se responsabiliza por los datos? Por el respaldo?) así como los procedimientos para invocar los planes de recuperación/continuidad o la gestión de asuntos de seguridad (se afecta la seguridad por reiniciar desde un sitio alternativo?) .
- Seguridad del Servicio (si aplica):

Detallar las políticas de seguridad o los aspectos de la política de seguridad de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES que aplican para el servicio, por ejemplo, en lo relacionado a control de accesos, monitoreo de intrusos, negación del servicio (DOS), aplicación de parches, gestión de passwords, etc.

Detallar las responsabilidades de ambas partes en lo relativo a la seguridad del servicio.
- Funcionalidades (si aplica):
 - **Objetivo:** número total de errores <10 en la estructura del reporte.
 - **Frecuencia de Medición:** mensual.
 - **Variables de Medición:** reportes con errores
 - **Método de Medición:** quejas del usuario con la calidad del reporte.
 - **Fórmula de Cálculo:** total de reportes con errores en el mes

En general, se debe proveer información sobre la funcionalidad mínima a ser provista por el servicio y el número de errores que se pueden tolerar en la funcionalidad.



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional

Diseño de una metodología para la gestión de TI del área de Help Desk en la DIT del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)

3 CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS

Cuando se experimenten fallas o degradaciones en el servicio de soporte que ponga en riesgo la prestación del servicio [<nombre_del_servicio>](#) al cliente y el cumplimiento de los SLAs, se deberán involucrar a los siguientes funcionarios:

- Administrador de Niveles de Servicio:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

- Coordinador de [<área_interna>](#):
- Teléfono:
- Correo electrónico:

- Administrador de Servicios:
- Teléfono:
- Correo electrónico:

4 CAMBIOS A ESTE ACUERDO

En caso de requerir cambios a este documento, se deberá seguir el procedimiento siguiente: (normalmente se debe seguir el proceso de Gestión de Cambios de INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES)

- Formalizar la solicitud, entregando el formulario XXXX completamente diligenciado al Administrador de Niveles de Servicio
- Validar la solicitud contra los planes de mejora del servicio y verificar que la solicitud esté acorde a las políticas y regulaciones vigentes.
- ...

Considerar los tiempos requeridos para la aprobación, el manejo y la implementación del cambio acorde con la categoría o la urgencia/prioridad del cambio. También se pueden dar detalles de cualquier cambio conocido que pueda impactar el acuerdo.

5 REPORTE

[<área_interna>](#) emitirá reportes regulares sobre el cumplimiento de los OLAs, los cuales estarán a disposición del Administrador de Niveles de Servicio según lo especificado en la siguiente tabla:



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

| | |
|--|--|
| Nombre del reporte: <reporte 1> | |
| Descripción | |
| Frecuencia | |
| Método de Distribución | |
| Nombre del reporte: <reporte 2> | |
| Descripción | |
| Frecuencia | |
| Distribución | |
| Método de Distribución | |

6 RESPONSABILIDADES

A continuación se especifican las responsabilidades de <área_interna> en relación a las actividades operativas requeridas para soportar la prestación del servicio <nombre_del_servicio> al cliente.

6.1. Gestión de Incidentes y Mesa de Servicios

Especificar las responsabilidades del área interna y los compromisos para la atención de incidentes asociados al servicio. Por ejemplo, rol de 2da línea de soporte.

6.2. Atención de Problemas

Especificar las responsabilidades del área interna y los compromisos para la atención de problemas asociados al servicio. Por ejemplo, rol de especialista técnico.

6.3. Gestión de Cambios

Especificar las responsabilidades del área interna y los compromisos para la implementación de cambios.

6.4. Liberación a Producción

Especificar las responsabilidades del área interna y los compromisos para la implementación de liberaciones.

6.5. Gestión de Configuración y Activos

Especificar las responsabilidades relacionadas a la propiedad y custodia, el aprovisionamiento y el mantenimiento de información de activos y elementos de configuración.



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Acuerdo de Nivel Operacional
Diseño de una metodología para la
gestión de TI del área de Help Desk en la
DIT del Instituto de Altos Estudios
Nacionales (IAEN)

6.6. Gestión de la Seguridad

Especificar las responsabilidades del área interna y los compromisos para soportar las políticas de seguridad y al proceso de Gestión de Seguridad de Información.

6.7. Gestión de Disponibilidad

Especificar la responsabilidad en el aseguramiento de que todos los componentes dentro de su dominio de soporte se gestionan y soportan para cumplir y continuar cumpliendo todas las metas de disponibilidad de componentes y servicios.

6.8. Gestión de la Continuidad

Especificar la responsabilidad en el aseguramiento de que todos los componentes dentro de su dominio de soporte cuentan con planes de recuperación actualizados y probados para soportar los requerimientos de negocio. Esto debe incluir la evaluación técnica del riesgo y de las acciones para gestionarlos y mitigarlos.

6.9. Gestión de la Capacidad

Especificar la responsabilidad en el soporte de los requerimientos del proceso de Gestión de Capacidad dentro del alcance acordado de su dominio técnico.

6.10. Gestión de Niveles de Servicio

Especificar la responsabilidad en la definición y acuerdo de objetivos de servicio adecuados en SLAs, SLRs y OLAs, acorde a su dominio técnico.

6.11. Gestión de Proveedores

Especificar la responsabilidad en la gestión de contratos y proveedores relacionados con su área de dominio técnico.

6.12. Suministro de Información

Especificar la responsabilidad en el suministro y mantenimiento de información precisa, incluyendo los datos financieros de todos los componentes dentro del alcance de su dominio técnico.

7 LIMITACIONES Y RESTRICCIONES

Especificar cualquier limitación o restricción que aplique a este OLA