



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



Montería, Agosto de 2021

Solicitante: Proyecto de extensión Universidad de Córdoba – Alcaldía de Montería R-360	
TIPO	Uso y Pertinencia
Contratación suministro de elementos equipos infraestructura de conectividad	<p>Los suministros de elementos y servicios, se originan en levantamiento en cantidades y características realizado por la Alcaldía de su infraestructura y base para la formulación del proyecto. Por lo anterior La Universidad no presenta concepto técnico sobre suministro de equipos y elementos, debido a que estos corresponden al diseño e infraestructura instalada en las escuelas de la Alcaldía.</p> <p>Por ser un proyecto de extensión, deben revisar los requerimientos de la Alcaldía y los anexos técnicos del proyecto, fichas y diseños de características infraestructura de conectividad instalada en las escuelas adscritas a la alcaldía de Montería.</p>
Servicios de Internet y conectividad	<p>Referente a la contratación del soporte a la conectividad y servicios de Internet, se sugiere establecer las siguientes consideraciones sobre disponibilidad, tiempos y acuerdos de atención:</p> <ol style="list-style-type: none">1. SOBRE EL SERVICIO DE SOPORTE A LA CONECTIVIDAD:<ol style="list-style-type: none">1.2 El proveedor debe implementar para la prestación del servicio y soporte los medios para el registro de las incidencias a nivel telefónico (Celular o fijo) y por una mesa de ayuda en línea que permitan al usuario final y al usuario supervisor registrar y hacer seguimiento a la gestión de las incidencias. .1.1. Acuerdos de niveles de servicio ANS<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Alcance y definiciones <p>Establecer el cumplimiento de los servicios tecnológicos que debe cumplir el prestador y/o proveedor de los servicios tecnológicos para el proyecto 360° Alcaldía de Montería, enmarcados en el Contrato resultante de este proceso.</p> <p>El cumplimiento del servicio debe cubrir integralmente las necesidades tecnológicas por lo que en este documento se presentan las definiciones y gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio para el cumplimiento de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acuerdos de Niveles de Servicio: Acuerdos de Niveles de Servicio o SLA (Service Level Agreement) que deberá cumplir en la prestación de servicios la empresa contratada o Proveedor de Servicio de Tecnología de la Información (TI).





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

- Mesa de Servicios: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar para la gestión de Incidentes, peticiones de servicio y retroalimentación con el usuario
- Nivel de Desempeño (NDD). Medición del nivel de cumplimiento de cada indicador de servicio considerado en los ANS.
- Tiempo de Excepción. Tiempo asociado a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad del contratista y/o proveedor tecnológico. El tiempo de excepción para cada situación afectada durante el tiempo medido, debe ser documentado completamente, justificado en el formato en una Bitácora de Servicios Tecnológicos, validado por el supervisor del contrato.

Se utilizarán inicialmente los siguientes tiempos:

- Ausencia del usuario funcional y/o usuario en general de la Universidad de Córdoba en la atención del servicio.
- Tiempo que transcurre mientras la solución es validada por el usuario final
- Ventanas de mantenimientos preventivos programados o autorizaciones de suspensión del servicio para labores preventivas.
- Ingreso fallido por parte de los funcionarios del contratista a atender solicitudes en las instalaciones donde se origina el evento, por casos fortuitos de seguridad pública.
- Fuerza mayor: como eventos naturales, seguridad pública.

Nota: La aplicación del tiempo de excepción durante el plazo del contrato, será autorizado exclusivamente por supervisor del contrato.

1.1.2. Gestión y Aplicación del ANS

- Informes: El contratista emitirá y presentará reportes mensuales de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos en el presente documento, los cuales se anexarán al informe de gestión mensual. El supervisor del contrato tendrá acceso a la información que se generen de las herramientas utilizadas para las diferentes mediciones y podrá requerir al contratista reportes de cumplimiento de los ANS en cualquier tiempo acordado.
- Cuando se presenten eventos de caída o intermitencia de los servicios a cargo del contratista o no cumplimiento de los tiempos de atención, el Supervisor podrá solicitar los informes técnicos adicionales necesarios que reflejen en el tiempo real el estado operacional de la infraestructura y de los sistemas, incluidos las bitácoras y gestión de soluciones en cualquier recurso de cualquier tipo (hardware, software base, software aplicativo, comunicaciones, etc.) a los cuales el contratista deberá dar la respectiva respuesta en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- Modificación al ANS y mejoras en la prestación del servicio: Las modificaciones a los Acuerdos de Niveles de Servicios serán llevadas a cabo de acuerdo con el siguiente





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

procedimiento:

- a) Cualquiera de las partes podrá presentar solicitud formal y justificada para realizar modificaciones a los Acuerdos de Niveles de Servicios, para lo cual se requerirá que la parte interesada emita una comunicación formal, la cual debe ser aprobada en Comité Técnico del proyecto o en la instancia que definan en el proyecto.
 - b) Los Acuerdos de Niveles de Servicio que sean modificados y aprobados, entrarán en vigencia a partir de su formalización.
 - c) El documento que se origine como consecuencia de la actualización de los ANS deberá ser publicado, distribuido y socializado por los actores autorizados de cada una de las partes, entre su personal.
- Periodo de medición: Para todos los efectos de ejecución del contrato, la ventana de medición para calcular el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los Acuerdos de Niveles de Servicio que se detallan en el presente documento, inicia a las 00:00 del primer (1) día del mes y finaliza a las 23:59:59 del último día del mes.

1.1.3. Acuerdos de niveles de servicio – definición y metodología de medición

1.1.3.1. Disponibilidad del servicio: La disponibilidad mide el estado operacional de los Componentes o Elemento que componen el objeto del contrato, y que soporta la operación de los servicios tecnológicos en La Universidad de Córdoba, para su utilización normal dentro de los niveles de disponibilidad ofrecidos al año con una disponibilidad superior al 99%.

1.1.3.2. Cumplimiento del Servicio: Corresponde al porcentaje de la Disponibilidad de la operación de los equipos durante 7 días x 24 horas x 365 días al año, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los elementos que intervienen en la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan.

1.1.3.3. El cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio de disponibilidad corresponde al porcentaje de disponibilidad calculado durante el período medido para la totalidad de los elementos contemplados en la medición del servicio objeto de la misma.

1.1.3.4. Para obtener el porcentaje general de Disponibilidad se tomarán los diferentes niveles de afectación de los elementos de los centros de cableado, DATACENTER, y subestación, incluidos en el objeto del contrato que puedan generar indisponibilidad y se aplicará la medición del indicador de acuerdo a su ficha; y la cual no deberá ser inferior al 99%.

1.1.3.5. La metodología de medición del Acuerdo de Nivel de Servicio se sugiere se acoja sobre el Porcentaje de Disponibilidad de los servicios tecnológicos, el cual tiene como propósito medir la disponibilidad de los servicios tecnológicos y se establece sobre el número de horas con disponibilidad en el periodo / número de horas totales del periodo, con





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

frecuencia de medición mensual.

1.1.4. Gestión de soporte a usuarios

Es la oportunidad en la atención para gestionar y solucionar los incidentes que sucedan durante 7 días x 24 horas x 365 días, en los componentes de TI que afecten el servicio de disponibilidad de los elementos objeto del contrato, reportados por el supervisor, solucionando inmediatamente los problemas de acuerdo al nivel de complejidad dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas y de treinta y seis (36) horas si es de máximo nivel de complejidad, ver tabla complementaria.

Tabla 1: Categorización de incidentes

Prioridad	Tiempo de Solución en Horas	Criterio de Categorización
Inmediato	<= 4 horas si es en sede central por incidencias de solución lógica o física ó en otra sede, si la solución es lógica y por acceso remoto. <= 8 horas si es en otra sede y la solución es física	Incidentes que afectan la operación y disponibilidad de los sistemas tecnológicos asociados a los elementos de sostenimiento eléctrico y ambiental equipos objeto del contrato
Intermedio	<= 24 horas	Incidentes de mediana complejidad con Cantidad de puntos de integración componentes para la operación.
Superior	<=36 horas	Superior nivel de complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de operación configuración

1.1.5. Cumplimiento del Servicio

Es el índice de incidentes solucionados en los tiempos establecidos, considerando un nivel de afectación sobre los incidentes que no tuvieron una solución oportuna.

Este índice no debe ser inferior al 98%, y se calculará teniendo en cuenta el promedio resultante





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

de cada criterio (Inmediato, Intermedio, Superior),

Los tiempos de excepción que se puedan presentar en la atención de los incidentes se encuentran contemplados en numeral 3.1.4. (Tiempo de Excepción).

Para el cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio para un periodo determinado se tendrán en cuenta todas y cada una de las incidencias que fueron cerrados durante este periodo.

1.1.6. Gestión de Requerimientos

Es la oportunidad en la atención del Proveedor para gestionar y solucionar los requerimientos que se presenten durante 5 días X 9 horas, es decir, de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM, que sean realizados por los usuarios del servicio y/o supervisor del contrato, con respecto a los equipos de sostenimiento, catalogados por solicitud de complejidad Inmediato, Intermedio, Superior, según la dificultad del requerimiento.

Tabla 2: Categorización de requerimientos

Tipo de requerimiento	Criterio ANS	Tiempo Definido	Categoría del criterio
Gestión de Infraestructura	Inmediato	24 horas	Solitudes que afecten los servicios tecno generen indisponibilidad total..
	Superior	48 horas	Solitudes que sean > 10 usuarios.
	Tarea programada	Cronograma el cual no podrá superar el esquema de 6*9 en 108 horas.	Categorización definida por los usuarios y los expertos de TI , que pueden ser Asesorías y configuración de trabajo que conllevan una programación solución no es inmediata.

1.1.7. Cumplimiento del Servicio

Corresponde al índice de requerimientos que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando un nivel de afectación a partir de los requerimientos cuya solución no fue oportuna.

Para efectos del cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de las incidencias que fueron cerrados durante este periodo.

Los tiempos de excepción que se puedan presentar en la atención de los incidentes se encuentran contemplados en el ítem (Tiempo de Excepción).

1.1.8. Tiempo de Categorización de Solicitudes

Es la oportunidad en la atención del proveedor del servicio en categorizar y asignar a los





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

	<p>especialistas las solicitudes (requerimientos o incidentes) que se presenten durante 7 días x 24 horas x 365 días y que sean registrados por los usuarios autorizados contestadas en un tiempo no mayor a 30 minutos.</p> <p>Esta medición aplicará para cada solicitud, requerimiento o incidente, registradas en la mesa de servicios del proveedor.</p> <p>Cuando se realiza la apertura de una solicitud en horario adicional la apertura del servicio se realizará a primera hora hábil del día hábil siguiente.</p> <p>El Proveedor debe responder a la categorización de los tiquetes en un tiempo NO superior a treinta (30) minutos a partir de la solicitud del usuario final, exceptuando los casos en que se solicite el registro de un tiquete en horario no laboral, en estas circunstancias el registro en la herramienta de gestión se realizará al siguiente día hábil en horario laboral, pero la atención en caso de ser un problema de indisponibilidad general de los servicios puede ser reportado telefónicamente y la atención debe ser dentro de la categorización de atención inmediata.</p> <p>1.1.9. Cumplimiento del Servicio</p> <p>Corresponde al porcentaje de solicitudes que fueron categorizadas en la herramienta de gestión de Incidentes por la Mesa de Servicios en los tiempos establecidos, considerando la afectación de solicitudes que no fueron oportunas.</p> <p>1.1.10. Para la obtención del Porcentaje General de Oportunidad en atención de la categorización de solicitudes realizadas por los usuarios, se tomarán las incidencias que cumplieron con la categorización en un tiempo inferior a media hora de acuerdo a la categorización de incidentes, sobre la totalidad de requerimientos en la herramienta de gestión de Incidentes por la Mesa de Servicios porcentaje que no deberá ser inferior al 85,00%.</p> <p>1.1.11. El proceso de categorización de solicitudes, lo hará el supervisor del contrato y/o el personal designado para el registro de la incidencia.</p> <p>NOTA: Para efectos del cálculo de Acuerdo de Niveles de Servicio para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tiquetes que creados durante este periodo</p>
REFERENCIAS Y SUGERENCIAS PARA LA CONTRATACIÓN	<p>El proveedor debe ser especializado y con experiencia en lo servicios requeridos, tener en cuenta que estos servicios se basan en la TRM, dado que su origen es en dólares.</p> <p>Para la contratación del servicio deben tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">Integrar al contrato cláusulas sobre las garantías a las que obliga la Ley de Protección de Datos colombiana, Y QUE EL PROVEEDOR INDIQUE SUS POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES.





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

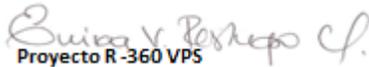
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del servicio del operador de internet debe ser superior o igual al 99,6% y explicitar las acciones que garanticen la continuidad del servicio en caso de catástrofes o incidentes severos.• Garantizar la integridad, confiabilidad, disponibilidad y privacidad de la información.• Procedimientos de actuaciones y recuperación de la información en caso de que se produzcan incidentes de seguridad• Proveedor debe explicitar los acuerdos y niveles de servicio; en el que se especifiquen los indicadores de calidad de servicio que van a ser medidos y los valores mínimos aceptables; así como los contactos y formas de comunicación y reporte de solicitudes o incidencias.• El proveedor debe estar obligado a informar sobre las incidencias de seguridad que afecten el servicio, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que La Universidad debe adoptar para evitar los daños que puedan producirse.• Cumplimiento de la normatividad referente a Seguridad y Salud en el trabajo
--	--

Atentamente,


Proyecto R-360 VPS

Erika Vanesa Restrepo Urzola
Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico

