


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	FORMATO FICHA TECNICA DE DOCUMENTOS		
	Código: ASCA-FO:280.580	Fecha aprobación: 13/02/2018	
	Versión:001	Página 1 de 1	

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO
NOMBRE DEL DOCUMENTO: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
<p>OBJETIVO: Brindar apoyo y atención a los usuarios de las diferentes plataformas tecnológicas con las que cuenta la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís, entiéndase por estas equipos de cómputo, red local, Internet, aplicativos internos y demás puestos a disposición para la ejecución de las actividades cotidianas de la institución.</p>
<p>ALCANCE: La mesa de ayuda registrará todos los casos reportados por el usuario y su ciclo de vida, esto lo hará en los sistemas dispuestos para ello (Software PGLI). 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.</p>
<p>1. JUSTIFICACIÓN</p> <p>El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.¹</p>

¹ <https://web.archive.org/web/20180618152201/https://blog.pandorafms.org/es/informes-sla/>

Elabore: Luis Coral Hernández Ing. Mesa de Soporte	Revisó: Cristian David Gerón Castro Coordinador de TI	Aprobó: Julio Quiñones Mayoral Gerente
---	--	---

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación: 13/02/2018	
Versión: 01	Pág.: 1 de 7		

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

La coordinación del área de TI y su Mesa de Soporte brindará apoyo y atención a los usuarios de las diferentes plataformas tecnológicas con las que cuenta la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís, entendiéndose por estas equipos de cómputo, red local, Internet, aplicativos internos y demás puestos a disposición para la ejecución de las actividades cotidianas de la institución. Se recepcionará y solucionará cualquier requerimiento que el usuario final pueda tener sobre dichos mencionados anteriormente.

También realizará un monitoreo constante para garantizar la disponibilidad y el buen funcionamiento de dichas plataformas

1. GENERALIDADES

1.1. CONSIDERACIONES

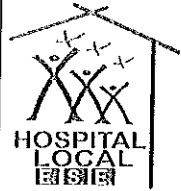

La E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís crea el documento del ANS donde se proporcionará los servicios de atención y soporte técnico a los usuarios finales de los recursos tecnológicos que provee la institución. Tiene como objetivo establecer las condiciones a ser cumplidas por las partes involucradas en el acuerdo, para garantizar un servicio de calidad que cumpla a satisfacción con las necesidades del usuario.

1.2. DEFINICIONES

- **ANS:** (Acuerdo de Nivel de Servicio) es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.¹
- **TI:** Tecnología de la información
- **LAN:** (Red de Área Local) Red privada que interconecta los ordenadores y dispositivos de una persona física o jurídica, normalmente dentro del perímetro de un edificio.²

¹ <https://web.archive.org/web/20180618152201/https://blog.pandorafms.org/es/informes-sla/>

² <https://dej.rae.es/lema/red-de-%C3%A1rea-local>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación: 13/02/2018	
Versión: 01	Pág.: 2 de 7		

- **SOFTWARE:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.³
- **HARDWARE:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.⁴
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.⁵
- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **INCIDENTE:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio
- **REQUERIMIENTO:** Es aquel acto de necesitar algo para asegurar la satisfacción apropiada de los objetivos y metas de la entidad.

2. Alcance del acuerdo

La mesa de ayuda registrará todos los casos reportados por el usuario y su ciclo de vida, esto lo hará en los sistemas dispuestos para ello (Software PGLI). 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 Soporte; entendiéndose por estos: solicitudes de soporte técnico o funcionalidad de las aplicaciones, validación de acceso, capacitaciones o asesorías en general. Para estos casos la Mesa de Soporte recepcionará, clasificará y dará solución al caso en los tiempos establecidos en el presente acuerdo.

³ <https://dej.rae.es/lema/software>

⁴ <https://dej.rae.es/lema/hardware>

⁵ <https://dej.rae.es/lema/software>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación 13/02/2018	
Versión: 01	Pág: 3 de 7		

- Soporte de segundo nivel

Se categorizan como casos que requieren soporte de segundo nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por Mesa de soporte y requiera ser escalado a otra dependencia o a la coordinación del área de TI; entendiéndose por estos: parametrización específica de algunos de los módulos del software administrado, Lentitud o desconexión parcial o total de cualquiera de las plataformas o sedes, cualquier fallo de infraestructura tecnológica, otros que se consideren que no se puedan solucionar por mesa de soporte. Para estos casos la Mesa de soporte recepcionará, escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución en los tiempos establecidos por la coordinación del área de TI.

- Soporte de tercer nivel



Se categorizan como casos que requieren de soporte de tercer nivel cualquiera que no pueda ser solucionado por la coordinación del área de TI y/o que requiera ser escalado a entidades externas a la E.S.E. Hospital Local, contratistas o requiera contratación de algún tipo para su solución. Para estos casos la coordinación del área de TI escalará y hará seguimiento al caso hasta su solución.

En cualquiera de los casos el usuario deberá ser informado del procedimiento y podrá realizar seguimiento de su solicitud.

3. Severidad

Se definen los siguientes niveles de severidad para los incidentes registrados. El nivel de severidad indica el tipo de incidente y el impacto sobre la entidad. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

Nivel de Severidad	Descripción
1	Categoría A (Crítica) - Caída total no permite la Operación
2	Categoría B (Alta) – Caída parcial de la Operación
3	Categoría C (Media) – Incidentes sin detener la operación.
4	Categoría D (Baja) – Dudas de la operación de la herramienta y/o nuevas funcionalidades

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación 13:02/2018	
Versión: 01	Pág.:4 de 7		

4. Nivel de atención y solución.

A continuación, se presentan los niveles de atención y solución por severidad.

Nivel de Severidad	Categoría	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de Solución	Tipo de solicitud
1	Urgente	15 Minutos	2 Horas	Indecente
2	Alta	30 Minutos	6 Horas	Indecente
3	Media	1 Hora	12 Horas	Indecente
4	Baja	1 Día	Negociados	Requerimiento

5. Partes del acuerdo

El presente acuerdo se realiza entre los empleados administrativos, asistenciales de la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís en cualquiera de sus sedes.

6. Fecha de inicio



El presente acuerdo iniciará a partir del 1 de Septiembre de 2018.

7. Duración del acuerdo

El presente acuerdo estará vigente indefinidamente o hasta su actualización o modificación.

8. Responsabilidades de Mesa de Soporte

- Monitorear de forma constante las plataformas que soporta para garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento de las mismas.
- Garantizar el acceso de los usuarios a las plataformas administradas.
- Atender y/o dar solución oportuna a cualquier requerimiento, inquietud, recomendación, inconveniente o queja que pueda presentar el usuario.
- Reportar de forma oportuna a la dependencia encargada cualquier incidencia que se presente con las plataformas y que requieran soporte de mayor nivel.
- Hacer seguimiento a los casos escalados y velar por que sean solucionados en los tiempos establecidos.
- Informar oportunamente a los usuarios sobre cambios o procedimientos que puedan afectar el servicio.
- Brindar acompañamiento permanente, asesorías o capacitación a los usuarios en el uso y apropiación de las herramientas administradas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación: 13/02/2018	
	Versión: 01	Pág.: 5 de 7	

9. Responsabilidades del usuario

- Utilizar adecuadamente los servicios que se encuentran a su disposición para el desarrollo de las actividades asignadas.
- No utilizar ninguna de las plataformas para actividades externas a las propias de E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís, ni con usuarios que no pertenezcan a la entidad, a menos que se cuente con la autorización correspondiente.
- Abstenerse de publicar o utilizar en las instalaciones de la institución material que pueda infringir los derechos de autor.
- Reportar oportunamente cualquier requerimiento o incidencia a través de los medios dispuestos para ello.
- Salvaguardar sus datos de acceso (nombre de usuario, contraseña). Estos son personales e intransferibles.

10. Disponibilidad del servicio



Se establece una disponibilidad ininterrumpida (24x7) de los servicios de la mesa de soporte. El usuario deberá reportar a través de los medios establecidos cualquier evento que él considere le impide acceder a los servicios; esto será validado por la mesa de soporte antes de ser calificado como incidencia.

11. Disponibilidad del servicio de mesa de soporte

- **Atención presencial**
La atención presencial será de lunes a viernes 7:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm.
- **Atención telefónica**
La atención telefónica será de lunes a viernes 7:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm; disponibilidad permanente en situaciones de fallas masiva sin importar hora de falla.
- **Atención vía chat o e-mail**
La atención vía chat o e-mail será de lunes a viernes 7:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm.

12. Mantenimiento de las plataformas

La mesa de soporte informará oportunamente sobre cualquier ventana de mantenimiento que pueda afectar la disponibilidad de los servicios. La información podrá hacerse llegar a los usuarios mediante correo electrónico o cualquier medio de difusión.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación: 13/02/2018	
	Versión: 01	Pág. 16 de 7	



13. Definición de los canales de atención de la mesa de soporte

- **Atención presencial**
La mesa de ayuda podrá atender presencialmente en las oficinas del área de TI a los usuarios que así lo requieran.
- **Atención telefónica**
La Mesa de Soporte dispone de una línea de atención telefónica (4229148 Ext. 220 o **teléfono móvil** 3133644181) a través de la cual el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con las plataformas tecnológicas.
- **Correo electrónico**
La mesa de soporte dispone de una cuenta de correo electrónico (sistemas@esehospitallocal.gov.co) a través de la cual el usuario podrá solicitar orientación o asesoría, presentar sus dudas, inquietudes o inconvenientes con las plataformas tecnológicas.
- **Chat de comunicaciones internas Spark**
La mesa de soporte dispone de un chat de atención y soporte técnico a través del cual los usuarios se podrán contactar en caso de necesitar orientación o asesoría, presentar dudas, inquietudes o inconvenientes con las plataformas tecnológicas.

14. Tiempos de respuesta de la mesa de ayuda

Teniendo en cuenta los horarios de atención de la mesa de ayuda a continuación se definen los tiempos de respuesta para cada uno de los canales de atención:

- **Atención presencial**
El caso será solucionado en el momento en que el usuario se acerque a reportarlo exceptuando los casos en los que sea necesario realizar un escalamiento de segundo nivel, para ello se procederá a tomar nota del caso para su reporte.
- **Atención telefónica**
El caso será solucionado durante la llamada realizada por el usuario exceptuando los casos en los que sea necesario realizar un escalamiento al soporte de segundo nivel o atención presencial para la solución respectiva.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD		
	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS		
	Código: ASAM-07-18	Fecha aprobación: 13/02/2018	
Versión: 01	Pág.: 7 de 7		

- **Atención vía chat**

El caso será solucionado durante la sesión de chat con el usuario exceptuando los casos en los que sea necesario realizar un escalamiento al soporte de segundo nivel, para ello se procederá a crear un ticket del caso para su reporte y se enviará una notificación al usuario.

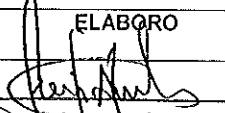
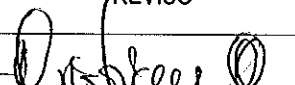
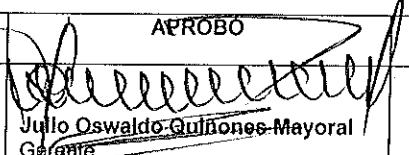
- **Atención vía correo electrónico**

El caso será solucionado durante las próximas 24 horas después del envío del mensaje, exceptuando los casos en los que sea necesario realizar un escalamiento al soporte de segundo nivel, para ello se procederá a realizar el reporte y se enviará una notificación al usuario con el estado de su caso.

CONTROL DE COPIAS Y MODIFICACIONES.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO COPIA	ÁREA O SECCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
1	Creación de Documento	CONTROLADA	TODO	13/FEBRERO/2018	

APROBACIÓN.

ELABORO	REVISO	APROBO	FECHA APROBACIÓN
 Luis Corral Hernández Ing. Mesa de Soporte	 Cristian David Gerón Castro Coordinador de TI	 Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente	