

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 1 de 22

<b>HISTÓRICO DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Cambios realizados</b>
01	17/03/2023	Emisión Inicial

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Avaló:</b>
<b>01/03/2023</b>	<b>14/03/2023</b>	<b>17/03/2023</b>	<b>17/03/2023</b>
<p><b>Andrés Orlando Briceño Díaz</b> Contratista - Oficial de seguridad de la Información</p> <p><b>Jorge Enrique Ramírez Rodríguez</b> Contratista - Administrador de infraestructura</p> <p><b>Jhon Henry Arenas Martínez</b> Contratista - Administrador de plataforma correo</p>	<p><b>Menandro Serrano Salamanca</b> Profesional Universitario OAPTI</p> <p><b>Edgar Alfonso Cipagauta Pedraza</b> Profesional Especializado OAPTI</p> <p><b>Aurora Camila Crespo Murillo</b> Contratista OAPTI</p>	<p><b>Diana Marcela del Pilar Reyes Toledo</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información OAPTI</p>	<p><b>Diana Marcela del Pilar Reyes Toledo</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información OAPTI</p>

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 2 de 22

## Tabla de contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance .....	4
4.	Responsables .....	4
5.	Definiciones.....	5
6.	Desarrollo documento .....	7
	● 6.1. SERVICIO DE SOPORTE.....	8
	● 6.1.1. Compromisos de soporte por parte de Xertica .....	8
	● 6.1.2. Compromisos de soporte por parte ETB .....	12
	● 6.2 CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS .....	17
7.	REVISIÓN PERIÓDICA .....	21
8.	CAMBIOS A ESTE ACUERDO .....	22
9.	REPORTES .....	22

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 3 de 22

## 1. Introducción

En un mercado conducido en gran medida, por la tecnología como eje transversal a la administración de las entidades del Estado, la gestión de servicios de TI se ha convertido en un requisito indispensable; por esta razón, las entidades públicas deben monitorear el rendimiento y todos los servicios definidos bajo el SLA y el OLA (Operational Level Agreement).

El Acuerdo de Nivel Operacional es un documento interno que el proveedor del servicio define para los usuarios internos con el fin de cumplir el SLA; así mismo, un OLA puede contener uno o más objetivos y usarse para monitorear el compromiso con el tiempo de respuesta a incidentes y la disponibilidad de los servidores que dan soporte a distintos aplicativos de la Entidad. El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operaciones (“OLA”) entre la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información (OAP-TI) y sus clientes internos para la provisión de servicios de TI.

Este Acuerdo de Nivel Operativo (OLA) cubre la entrega de los servicios de soporte, mantenimientos, etc, conforme al catálogo de servicios TI, del servicio de copias y respaldos de información institucional y el servicio de correo institucional, así como también la ejecución de las tareas operativas provistas por el grupo de Tecnologías de la OAPTI, que soportan la prestación del servicio de almacenamiento y el servicio de correo y trabajo colaborativo dentro de los compromisos establecidos en su SLA.

## 2. Objetivo

El propósito del presente Acuerdo es garantizar que los elementos y compromisos se han establecido para proveer apoyo constante y consistente en la prestación de servicios enunciados a los clientes internos manteniendo la alineación de TI, a través de una comprensión mutua para la prestación de servicios de TI, así como cumplir con los siguientes objetivos específicos

### 2.1. Objetivos Específicos

- Proveer una referencia clara al dueño del servicio sobre la rendición de cuentas y los roles y/o responsabilidades
- Presentar una descripción clara y concisa del servicio a los clientes internos.
- Enlazar la percepción de la prestación del servicio esperado con el soporte con la entrega del servicio actual.
- Asegurar la continuidad y confiabilidad del servicio.
- Asegurar una calidad apropiada, que los controles y procesos se encuentren afinados para soportar el servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 4 de 22

### 3. Alcance

El presente Acuerdo sigue siendo válido hasta que sea reemplazado por uno nuevo, revisado y respaldado por todas las partes interesadas. Los cambios serán registrados en el presente Acuerdo y son efectivas en apoyo mutuo por los interesados.

El presente Acuerdo define los parámetros de los servicios enunciados de TI cubiertos por este documento y que son mutuamente entendidos por los principales involucrados.

### 4. Responsables

Proveedor	Xertica
Cargo/Rol.	Fecha Inicio de Acuerdo
Support Coordinator	26/05/2022
Regional Controller & Process	26/05/2022
Regional Controller & Process	26/05/2022

Proveedor	ETB
Cargo/Rol.	Fecha Inicio de Acuerdo
Helpdesk	25/07/2022
Ingeniero Senior	25/07/2022
Líder Operativo	25/07/2022
Jefe de Operación	25/07/2022
Coordinador de Experiencia	25/07/2022
Director Experiencia al Cliente	25/07/2022

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 5 de 22

Cliente	Idartes	
Nombre	Cargo/Rol.	Fecha de Inicio del Rol
Andres Briceño Díaz	Oficial de seguridad de la Información	12/01/2022
John Henry Arenas Martínez	Administrador servicio correo	14/01/2022
Jorge Enrique Ramírez Rodríguez	Administrador servicio infraestructura de almacenamiento	17/01/2022
Menandro Serrano Salamanca	Profesional Universitario OAPTI	12/11/2021
Diana Marcela del Pilar Reyes Toledo	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información - OAPTI	15/11/2022

## 5. Definiciones

**Disponibilidad de servicio:** Las organizaciones de TI definen ítems de disponibilidad de sus servicios y configuración, determinados por la fiabilidad, mantenimiento, capacidad de servicio, rendimiento y seguridad. La disponibilidad debe calcularse con base al tiempo de servicio, tal y como se define en un Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS (Sigla en inglés SLA - Service Level Agreement).

**La Gestión de Servicios de TI (Sigla en inglés ITMS - Information Technology Service Management):** Conjunto de políticas y procedimientos para gestionar adecuadamente la información en una empresa de forma confidencialidad, íntegra, segura y con garantía de disponibilidad. Se relaciona directamente con las certificaciones y estándares ISO.

**Tiempo de resolución:** métricas relacionadas al tiempo de resolución para medir el del ITSM, enfocado al tiempo medio entre las fallas MTBF (del inglés, Mean Time Between Failures), al de la falla MTTF, (del inglés Mean Time To Failure - tiempo medio de fallo, sin posibilidad de reparación), o entre la resolución o reparación MTTR (del inglés Mean Time To Recover - tiempo medio de recuperación, con reparación). Este último representa el tiempo promedio de resolución de un ticket o problema.

**Tasa de resolución al primer contacto MTF (del inglés First-Call Resolution)** es un porcentaje de problemas resueltos a partir de la primera llamada del cliente, eliminando las llamadas o interacciones subsecuentes. Se trata de uno de los Indicadores Claves de Desempeño ó KPI (del inglés Key Performance Indicator) más valiosos, sobre todo porque deriva en la satisfacción del cliente sin mayor interacción.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 6 de 22

Tasa de infracción de SLA: De acuerdo a ITIL, un SLA es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente; describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicios, y especifica las responsabilidades de ambas partes, un solo SLA puede cubrir varios servicios o clientes.

Satisfacción del usuario y cliente: La satisfacción de los usuarios finales (end-users), debe medirse a través de encuestas periódicas u otras formas de retroalimentación, una mesa de servicio (Service Desk) puede enfocarse más en KPIs que en el resultado de negocio que esta trata de cuantificar, es uno de los principales resultados comerciales del ITSM.

Costo por contacto: Se trata del monto de costos operativos de la administración del servicio dividido por ticket o contacto, calculado de forma mensual. Estos costos incluyen salarios y beneficios para el personal, hardware, software, telecomunicaciones y otros gastos relacionados.

ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información): Recopilación de las prácticas en la industria de las tecnologías de la información, en cuanto a los procesos referentes a la provisión de servicios de tecnología de información a las empresas y organizaciones públicas y privadas.

SLA (Service Level Agreement): Acuerdo de niveles de servicio pactado entre el usuario de Tecnologías de la Información y el proveedor del servicio, proceso o actividad, a través de tickets. Debe ser específico, medible, alcanzable, orientado a resultados y contar con tiempo límite para su ejecución.

OLA (Operational Level Agreement): Acuerdo en la organización para cumplimiento de servicios a través de diversas garantías o incisos. La diferencia con un Service Level Agreement es que este acuerdo es de cara a un cliente y el OLA es interno de la gestión de TI.

PaaS (del inglés Platform as a Service – plataforma como servicio): Categoría de servicios, a través de internet y en la nube que proporciona una plataforma y un entorno que permiten implementar sobre ellas las aplicaciones de la entidad.

SaaS (Software as a Service): Renta de software o aplicaciones en la nube, el cual provee acceso a las funciones de un programa determinado de manera remota.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 7 de 22

## 6. Desarrollo documento

Caracterización de los servicios sujetos al presente acuerdo OLA

- Servicio de correo institucional
- Servicio de copias y respaldos

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Correo Institucional
ID	006
Descripción	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales.
Características Técnicas	Basado en la Suite de Google Workspace con un buzón de almacenamiento y acceso desde el cliente Gmail a través de los navegadores web.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 07:30 a.m. – 05:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99% (es el porcentaje de tiempo que un sistema está plenamente operativo)

Categoría	Seguridad
Servicio	Copias y respaldos
Descripción	Servicio de almacenamiento de información institucional como medio de respaldo a la información de gestión electrónica para el almacenamiento de archivos y documentos digitales.
Características Técnicas	Servicio gestionado por ETB a través de enlaces de conexión desde el Idartes a ETB para el respaldo de la información del Idartes .
Responsable	Jorge Enrique Ramírez Rodríguez
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	Soporte de gestión de TI
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 07:30 a.m. – 05:00 p.m.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 8 de 22

Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
------------------------------------	---------------------

- **6.1. SERVICIO DE SOPORTE**
- **6.1.1. Compromisos de soporte por parte de Xertica**

Acuerdo que se celebra al amparo del Contrato celebrado entre XERTICA e IDARTES, en adelante el CLIENTE.

### *1. Tipos de Acuerdo de Nivel de Servicio:*

#### 1.1. Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA Avanzado.

Acuerdo documentado entre XERTICA y el CLIENTE que identifica servicios y objetivos de servicio. El SLA para el servicio Básico de soporte aplica en disponibilidad de servicio 8 horas/ 5 días de la semana(L-V).

#### 1.2. Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA Premier.

Acuerdo documentado entre XERTICA y el CLIENTE que identifica servicios y objetivos de servicio. EL SLA Premier aplica en disponibilidad de servicio (On Call) de 24 horas/ 7 días de la semana.

### *2. Propósito.*

Establecer los acuerdos entre el CLIENTE que suscribe el servicio de soporte y XERTICA como responsable de la ejecución, con el objetivo de fijar el nivel acordado para la calidad del servicio Soporte Técnico a la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google, en términos de disponibilidad, cobertura, documentación disponible, personal asignado, tiempo de respuesta y tiempo de atención, entre otros y tiene la vigencia definida en la sección 12. Autorización.

### *3. Requerimientos y Objetivos del Servicio.*

Requerimientos: Este servicio debe aplicar para los Productos Soportados. Los productos y herramientas soportados para la solución de la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google son los siguientes:

- En Perú +51 1 6401400, 640141.
- Portal WEB: <https://xertica.freshservice.com/>

Estatus de los tickets:

- Abierto - Ticket recién creado.
- Pendiente - Ticket que se encuentra en espera de cliente o en fase de pruebas por parte del solicitante.
- Escalado N2 - Ticket que por su complejidad o por no estar al alcance de primer nivel se escala al siguiente nivel.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 9 de 22

Escalado a Proveedor - Ticket que por su complejidad o por no estar al alcance de nuestra solución debe ser escalado al proveedor Google.

- Solucionado - Ticket al que se le ha encontrado una solución y ésta ha sido validada con el cliente quien abrió el requerimiento.
- Cerrado - Cuando han pasado 2 días después de ofrecer una solución a un ticket, éste pasa automáticamente al estado Cerrado.

#### 4. Cargas de Trabajo.

El horario de servicio se encuentra establecido; en Colombia, Perú y Ecuador de Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs (GMT -5) y en México de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 hrs (GMT -6) y para Clientes de Soporte Premier en modalidad "On Call" se extiende además de 18:31 a 8:59 hrs., incluyendo fines de semana y días festivos.

#### 5. Excepciones Acordadas.

Se establecen y acuerdan las siguientes excepciones a los Servicios de Soporte Técnico a la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google.

Se identificará como una excepción cuando el incidente esté relacionado con la infraestructura o proveedores del CLIENTE (Fallas en su red, fallas en sus equipos de cómputo, productos no soportados) una vez realizado el diagnóstico.

En caso de escalamiento al proveedor, los tiempos de respuesta y solución serán definidos directamente por el proveedor.

#### 6. Matriz de Escalamiento.

El reporte del incidente del CLIENTE se manejará por medio de un ticket, este se podrá escalar de acuerdo a los siguientes niveles:

1er Nivel - 2do Nivel Soporte Técnico XERTICA

Es el responsable de la recepción y registro de todos los requerimientos de Clientes bajo contrato de servicios de Soporte con XERTICA, además realizará un diagnóstico y un plan de solución acorde al requerimiento. En caso de ser necesario asignará el ticket al soporte de 2do Nivel de XERTICA o escalará al fabricante de la plataforma (Google).

2do Nivel - Soporte Técnico GOOGLE

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 10 de 22

Cuando la complejidad del ticket requiera apoyo técnico o bien se refiere a un problema general en la plataforma éste se escalará al equipo de Soporte Técnico Empresarial de Google. En caso de este escalamiento se deberán observar las características de los Acuerdos de Nivel de Servicio con Google vigentes al momento de abrir el ticket. XERTICA seguirá el avance del ticket directamente con Soporte Técnico Empresarial de Google y comunicará al CLIENTE la solución temporal o definitiva cuando sea liberada.

### *7. Cambios en el Servicio.*

Todos los cambios en el servicio que sean requeridos por el CLIENTE deberán registrarse de acuerdo al proceso de Gestión de Cambios.

Emergencia, estas serán comunicadas y aplicadas al CLIENTE en el menor tiempo posible, con la finalidad de mitigar situaciones que obligaron a XERTICA a llevar a cabo la liberación de emergencia. No será necesario obtener alguna aceptación por parte del CLIENTE.

### *8. Monitoreo y Reporte.*

Para medir el desempeño del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos se definirá un responsable de analizar las estadísticas del servicio.

Mediante el módulo de reportes y estadísticas de la Herramienta de Gestión de Tickets, el responsable emitirá resultados sobre el cumplimiento de los SLAs y el desempeño relacionado, mismos que analizará y deberá publicar de manera que se encuentren disponibles para su consulta por parte de los siguientes roles:

- Director de Customer Success.
- Equipo de Ventas.
- Equipo de Customer Success.

Los reportes definidos en este apartado son:

- Reporte de nivel de Satisfacción del CLIENTE.
- Reporte de tickets en el mes.
  - o Total de tickets abiertos, en proceso y cerrados
  - o Total de tickets abiertos o en proceso.
  - o Total de tickets escalados.
  - o Top 10 de clientes del mes
- Reporte de Niveles de Servicio

Estos se emitirán al CLIENTE bajo requerimiento específico del mismo.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 11 de 22

### 9. Definiciones acordadas con el cliente.

Se acuerdan con el CLIENTE las siguientes definiciones:

- Reclamación del Servicio: Cuando el CLIENTE exige una solución por algún fallo a su servicio contratado.
- Incidente Grave: aquellos clasificados con el mayor nivel de urgencia e impacto (P1 Crítica) lo cual implica una indisponibilidad total del servicio.
- Cambio de Emergencia: Está definido solamente cuando por razones mayores, el área de Soporte Técnico pueda llegar a quedar sin personal.
- Liberación de Emergencia: Está definido solamente en el caso que haya que implementar un cambio de emergencia para lo cual XERTICA podrá actuar unilateralmente.
- Términos en Inglés: Nombres definidos por Google™, no se traducirán para evitar confusiones entre los documentos y el uso de las herramientas de Google™

### 10. Política y Criterios de Aceptación

Para una Política y Criterios de Aceptación para una Liberación del Servicio Soporte Técnico a la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google.

Existirán dos tipos de liberaciones:

Gran impacto y de Emergencia. En caso de que durante la vigencia de este acuerdo de nivel de servicio, el servicio Soporte Técnico a la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google tenga una nueva liberación Gran Impacto (que incluya características o funcionalidades adicionales hacia el CLIENTE), ésta será comunicada al CLIENTE con 30 días de anticipación para que valore si la adopta o continua con la actual.

En caso de aceptarla, el CLIENTE deberá emitir alguna autorización por correo o medio impreso. En caso de ser requeridas Liberaciones de ser necesario asignará el ticket al soporte de 2do Nivel de XERTICA o escalará al fabricante de la plataforma (Google).

### 11. Autorización

Este Acuerdo tendrá una vigencia de 1 año a partir de junio 2022 hasta mayo 2023 (Renovable en forma automática si no existe cambio).

Servicio elegido por el cliente Idartes cuenta con los siguientes características técnicas de soporte:

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 12 de 22

Nivel de servicio	Horario de atención	Tiempo de respuesta
Avanzado	Lunes a Viernes en horario de oficina	Ver tabla Objetivos de servicio
Premier	7 x 24 x 365	Ver tabla Objetivos de servicio

Tiempos de Respuesta de Acuerdo al Nivel de Servicio elegido por el CLIENTE y de acuerdo a las prioridades del inciso 3 anterior.

Tabla de Objetivos del Servicio

Prioridad	Descripción	Avanzado	Premier
Urgente	Casos que impiden el normal funcionamiento de la aplicación en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de acceder a las cuentas que impiden las actividades normales del cliente	Primera respuesta: 4 horas Solución: 16 horas	Primera respuesta: 1 hora Solución: 6 horas
Alta	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia, tales como, los cierres contables de periodo o de año, los cierres presupuestales.	Primera respuesta: 4 horas Solución: 18 horas	Primera respuesta: 1 hora Solución: 12 horas
Media	Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como los registros de operaciones contables o presupuestales, etc.	Primera respuesta: 4 horas Solución: 24 horas	Primera respuesta: 1 hora Solución: 24 horas
Baja	Casos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como consultas o reportes de movimientos contables o presupuestales, etc.	Primera respuesta: 4 horas Solución: 36 horas	Primera respuesta: 1 hora Solución: 48 horas

El servicio de Soporte Técnico a la Plataforma de Comunicación y Colaboración de Google se inicia con el reporte de incidencias. El ticket de soporte se genera al contactarnos por cualquiera de las vías disponibles (vía web, correo electrónico, teléfono, chat de soporte o portal de clientes):

Punto de Contacto:

- email: soporte@xertica.com
- Teléfono: En Colombia (+57) 601 6228320 en Bogotá.

- **6.1.2. Compromisos de soporte por parte ETB**

Componentes de conectividad para la integración y operación del centro de datos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 13 de 22

CONECTIVIDAD		
SERVICIO	PUNTO A	PUNTO B
BK EN CLOUD MPLS Lineal 300 Mbps	BOGOTA DC - Zona Franca de Tocancipá	IDARTES

Si se requiere ampliación o modificación de los canales anteriormente contemplados deberá ser solicitado por el área comercial y costeados dependiendo de la modificación. Los canales de conectividad para el Back up están diseñados pensando en la ejecución del full backup. Se debe tener en cuenta que de ser necesario ampliación de dichos canales deberá ser solicitado por el área comercial y costeados dependiendo la ampliación necesaria.

El rendimiento de este canal estará sujeto al flujo de tráfico del cliente, el canal puede ser modificado (ampliar o disminuir) de acuerdo con las necesidades del cliente; previa factibilidad técnicas y aceptación de oferta económica.

#### *Servicios de administración, monitoreo y soporte*

ETB dispone de un modelo de servicio ampliamente utilizado y con comprobada experiencia, el cual se sustenta en un conjunto de unidades organizacionales, Mesa de ayuda especializada y Centros de Competencias que a través de sus funciones, proporcionan los servicios de Administración y Operación de Infraestructura Nivel 1, 2 y 3 a través de un grupo de profesionales que se desempeñan como un equipo multifuncional con tareas, roles y responsabilidades definidas, con el propósito de concentrar el conocimiento, canalizar solicitudes, estandarizar soluciones, adoptar metodologías y procesos para entregar y soportar los servicios de administración y continuidad operativa de los servicios informáticos de la presente propuesta.

El Modelo de Servicio se puede observar en el siguiente diagrama:



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 14 de 22

De acuerdo con el alcance de servicio, ETB tendrá a cargo dentro de la mesa de ayuda para los servicios e infraestructura en DataCenter:

- Implementación de la solución
- Soporte a hardware
- Sistema de backup
- Seguridad perimetral

La capa de aplicaciones, sistemas operativos de las VM (del inglés Virtual Machine – máquina virtual), capa media y bases de datos estarán a cargo del cliente IDARTES.

A continuación, se describen los niveles de soporte del Modelo de Servicio: En el evento de presentarse un incidente, el Nivel 1 registrará la llamada y/o el correo electrónico indicando la falla reportada y el impacto. El agente de soporte que recibe la llamada documentará el incidente en la herramienta tecnológica, y realizará una verificación superficial del problema para identificar la línea de servicio en caso de que no logre la solución del incidente en no más de treinta minutos escalará a Nivel 2 para resolver lo más rápido posible o la acción requerida para satisfacer la solicitud, a través de la información y proceso de diagnóstico.

#### Nivel 2 -Gestión de la plataforma tecnológica con disponibilidad de 7x24x365

Encargados de realizar las siguientes funciones:

- Gestión de los elementos de la plataforma tecnológica.
- Gestión con ingenieros expertos en los servicios a administrar.
- Gestión con proveedores de servicios contratados.

Si el nivel 2 de soporte, no puede resolver el incidente dentro de los parámetros establecidos internamente en el marco de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) establecidos, entonces el incidente será escalado al nivel 3 de soporte.

#### Nivel 3 - Monitoreo, operación y administración especializada de la plataforma tecnológica con disponibilidad 7x24x365

Son las personas designadas con características de operación de alto nivel, encargados de realizar las siguientes funciones:

Operación y administración especializada sobre los elementos de la Plataforma tecnológica  
 Gestión de requerimientos e incidentes de mayor nivel  
 Ejecución de cambios según verificación previa de complejidad  
 Escalamientos con los fabricantes  
 Proponer soluciones que mejoren el servicio y la gestión de la plataforma Tecnológica  
 Documentación de las arquitecturas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 15 de 22

### Alcance de administración

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS	IaaS	
	ETB	CLIENTE
Verificación y/o cambios de Hardware	X	
Implementación de la infraestructura	X	
Configuración de Firewall (IPs, VLAN)	X	
Políticas de Seguridad en VMs y servidores físicos a respaldar		X
Políticas de Seguridad y administración de Firewall físico	X	
Configuración de Switch	X	
Configuración del sistema y tareas de backup en sistema Veeam Backup	X	
Restauración de backups	X	
Instalación de SO en servidor backup (Windows Server Standard)	X	
Soporte a Sistemas Operativos de servidor backup	X	
Soporte a capa media (IIS, Apache, PHP, Tomcat, entre otros)		X
Administración y soporte de bases de datos MS SQL		X
Soporte a aplicaciones y/o código		X
Soporte a sistemas operativos de las VMs y servidores físicos a respaldar		X
Configuración de equipos de red en sede del cliente		X

### *ANS - Acuerdos de niveles de servicio (SLA – Service Level Agreement)*

No se entiende como indisponibilidad del servicio y por lo tanto no incurren en descuentos por indisponibilidad las interrupciones programadas del mismo, entre otras las siguientes circunstancias:

- (i) La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 16 de 22

- (ii) Cuando ETB requiera realizar una prueba de un servicio instalado al cliente, aunque no se haya reportado falla. En este caso ETB ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba;
- (iii) Cuando el cliente ha realizado una modificación en alguno de los componentes del servicio, sin consentimiento de ETB
- (iv) Por interrupción del servicio por programación de ventanas de mantenimiento
- (v) Por falta o falla de los equipos o aplicativos del cliente (u otra no aplicable a los equipos instalados por ETB)
- (vi) Por falla en el cliente en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por ETB
- (vii) Por actos y omisiones del cliente o de cualquier usuario autorizado por éste
- (viii) Las fallas producidas en las instalaciones internas del cliente, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por ETB o fallas imputables al cliente.
- (ix) La disponibilidad estándar para Datacenter y Servicios Administrados, los factores de compensación y ANS se describen en la tabla siguiente

PRODUCTO	DISPONIBILIDAD MINIMA OFRECIDA	COMPENSACION POR DISPONIBILIDAD MENOR A LA OFRECIDA	ANS PROMEDIO	
			FACTIBILIDAD	INSTALACION
<i>Backup y Conectividad</i>	99,7%	NO	8 días calendario	21 días calendario

Los tiempos de factibilidad, instalación y soporte técnico, están sujetos al cumplimiento de las condiciones requeridas para la prestación del servicio.

El porcentaje de compensación se reconoce al cliente sobre la tarifa de cada servicio cuando el tiempo de indisponibilidad del mismo excede el máximo especificado en la tabla siguiente, según el rango respectivo. • El descuento de compensación por indisponibilidad se reconoce en la siguiente factura posterior al período en que se presentó la indisponibilidad, como nota crédito aplicable sobre la misma. • Cuando el cliente requiera para uno o varios servicios que se soporte una disponibilidad superior a la garantizada técnicamente por servicio, se podrá diseñar una solución que a través de redundancia en diferentes componentes técnicos asegure un porcentaje de disponibilidad mayor.

Se considera indisponibilidad de los servicios de Datacenter y Servicios Administrados cuando se presenta una falla directa atribuible a ETB en la red, en el subsistema de energía o en los demás equipos que ETB utilice para prestación del servicio (servidores, arreglos de almacenamiento, firewall, entre otros), que impidan el procesamiento de información o induzcan a la pérdida de información durante el intervalo de indisponibilidad.

### *Tiempo de Atención a Fallas*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 17 de 22

No hacen parte del tiempo de afectación del servicio las situaciones en las cuales el personal de soporte y mantenimiento de ETB no obtenga respuesta adecuada del CLIENTE a requerimientos de acceso a sus instalaciones o a los equipos de forma directa o remota o condiciones de caso fortuito. Para establecer los indicadores correspondientes, se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de esta.

PRIORIDAD	TIPO
Alta	Servicio NO disponible (Sin servicio)
Media	Servicio con afectación parcial (degradado)
Baja	Se refiere a un problema imputable al ETB y/o Cliente y que no impacta el servicio.

Cualquier otro tipo de incidencia que pueda ocurrir será clasificado en función de si afecta de forma directa a la prestación del servicio ofertado y en qué grado. Los tiempos de atención estarán dados de acuerdo con el siguiente cuadro:

TIEMPO DE RESPUESTA O RESOLUCIÓN DE FALLAS	
PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO
ALTA	2 horas.
MEDIA	6 horas
BAJA	12 horas

Todos estos parámetros de incidencias quedan anulados en eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

## ● 6.2 CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS

La disponibilidad para los servicios de Conectividad e Internet, se describen a continuación: Para los Upgrades de la WAN, se define un periodo de estabilización por enlace de un (2) meses, contados a partir del recibo a satisfacción, en los casos que aplique una nueva implementación de cada enlace por parte de la entidad. Una vez finalizado se inicia la medición de estos Acuerdos de Niveles de Servicio y sus descuentos asociados si aplican, atribuibles a los servicios prestados por ETB.

El cálculo de los ANS se realizará mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes siguiente del periodo de medición.

PRODUCTO	DISPONIBILIDAD MINIMA OFRECIDA	COMPENSACION POR DISPONIBILIDAD MENOR A LA OFRECIDA	ANS PROMEDIO	
			FACTIBILIDAD	INSTALACION
Conectividad Avanzada IP	99,6%	SI	8 días calendario	21 días calendario

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 18 de 22

### Conectividad WAN e Internet Dedicado

Los servicios de soporte comprenden tanto incidentes como requerimientos, los cuales deben ser atendidos de acuerdo con los niveles de prioridad definidos en este numeral. La disponibilidad para los servicios de Conectividad e Internet, y otros ANS se describen a continuación:

Producto	Disponibilidad mínima ofrecida	Compensación por disponibilidad menor a la ofrecida	ANS PROMEDIO ESTÁNDAR	
			Factibilidad	Instalación
Conectividad principal y backup UM ETB	99,98%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad principal y backup UM Terceros	99,98%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Internet DC principal con redundancia UM ETB	99,98%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad UM ETB (sede sin backup)	99,6%	SI	20 días calendario	21 días calendario
Conectividad UM Tercero (sede sin backup)	99,6%	SI	20 días calendario	45 días calendario

Los tiempos de factibilidad, instalación y soporte técnico, están sujetos al cumplimiento de las condiciones requeridas para la prestación del servicio. En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente (CPE) sea provisto por ETB, las mediciones de la disponibilidad se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo; en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red WAN, es decir, hasta el equipo de última milla, bajo la condición de que el cliente garantice la correcta operación de sus equipos. Cualquier cambio que solicite IDARTES que implique la construcción o mantenimiento de instalaciones o redes internas y obras civiles Nuevas, serán cotizadas por ETB y ejecutadas previa autorización de IDARTES.

### Compensación por indisponibilidad



Disponibilidad para servicios 99,98%		Descuento en la facturación Máximo Mínimo sobre el valor del servicio
Máximo	Mínimo	
100.00%	99.98%	0%
99.97%	99.95%	3%
99.94%	99.78%	5%
99.77%	99.42%	10%
99.41%	98.81%	20%
98.80%	97.80%	30%
97.79%	96.29%	40%
96.28%	94.18%	50%
94.17%	91.37%	80%
91.36%		100%

**Tabla 4. Compensación por indisponibilidad servicios 99,98%**

Disponibilidad para servicios 99,6%		Descuento en la facturación Máximo Mínimo sobre el valor del servicio
Máximo	Mínimo	
100.00%	99.60%	0%
99.59%	99.35%	3%
99.34%	99.10%	5%
99.09%	98.60%	10%
98.59%	97.80%	20%
97.79%	96.60%	30%
96.59%	94.90%	40%
94.89%	92.60%	50%
92.59%	89.60%	80%
89.59%		100%

**Tabla 5. Compensación por indisponibilidad servicios 99,6%**

Los tiempos de factibilidad, instalación y soporte técnico, están sujetos al cumplimiento de las condiciones requeridas para la prestación del servicio. En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente (CPE) sea provisto por ETB, las mediciones de la disponibilidad se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo; en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red WAN, es decir, hasta el equipo de última milla, bajo la condición de que el cliente garantice la correcta operación de sus equipos. Cualquier cobro que realice ETB para la construcción o mantenimiento de instalaciones o redes internas y obras civiles será cobrado a través de la factura al cliente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 20 de 22

No se entiende como indisponibilidad del servicio y por lo tanto no incurren en descuentos por indisponibilidad las interrupciones programadas del mismo, entre otras las siguientes circunstancias: (i) La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación; (ii) Cuando ETB requiera realizar una prueba de un servicio instalado al cliente, aunque no se haya reportado falla. En este caso ETB ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba; (iii) Cuando el cliente ha realizado una modificación en alguno de los componentes del servicio, sin consentimiento de ETB; (iv) Por interrupción del servicio por programación de ventanas de mantenimiento; (v) Por falta o falla de los equipos o aplicativos del cliente (u otra no aplicable a los equipos instalados por ETB); (vi) Por falla en el cliente en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por ETB; (vii) Por actos y omisiones del cliente o de cualquier usuario autorizado por éste; (viii) Las fallas producidas en las instalaciones internas del cliente, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por ETB o fallas imputables al cliente.”

### Diagnóstico y atención de fallas

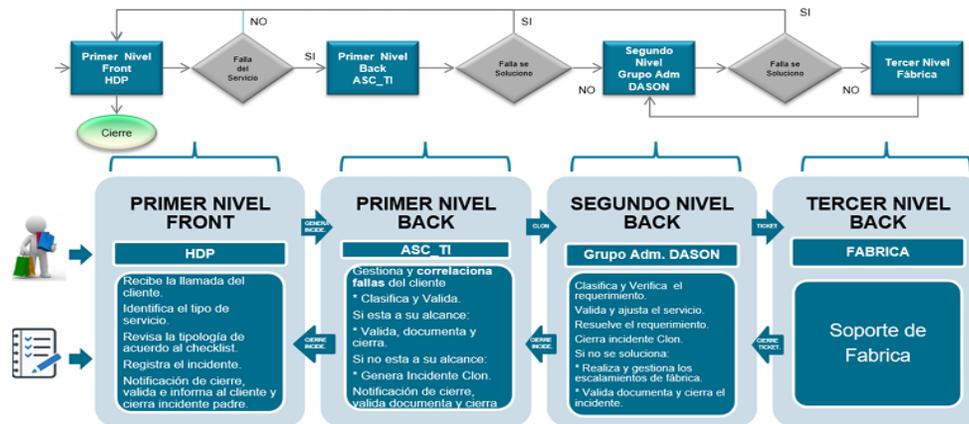
Como parte de los servicios, ETB dispone de un servicio de soporte a fallas denominado HELP DESK, con una línea única de atención nacional, operando las 24 horas del día, los 365 días del año. Con un grupo de ingenieros especializados para la atención y solución de fallas que no requieran y requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente. Línea Única de Atención Nacional: 01 8000 123737 Página de consulta WEB <https://etb.com/Empresas/mietb.aspx> El tiempo de diagnóstico de las fallas por parte de la mesa de ayuda, es de máximo 30 minutos, de acuerdo sus niveles de afectación están definidos los tiempos de respuesta. La siguiente tabla muestra los tiempos de respuesta estipulados de SLA de servicio al cliente.

<b>Gravedad 1</b>	<p>Servidores en producción u otro(s) sistema(s) de misión crítica que están inoperantes y no hay una solución alternativa disponible inmediatamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda o una parte significativa de la información de misión crítica está en alto riesgo de daño o pérdida.</li> <li>• Pérdida considerable de servicio.</li> <li>• Operaciones de negocios severamente interrumpidas.</li> </ul>
<b>Gravedad 2</b>	<p>Gran parte de la funcionalidad se ve gravemente afectada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las operaciones pueden continuar de manera restringida, aunque la productividad a largo plazo puede verse afectada negativamente.</li> <li>• Un hito importante se encuentra en riesgo. Instalaciones en proceso e incrementales se ven afectadas.</li> <li>• Hay una alternativa temporal disponible.</li> </ul>
<b>Gravedad 3</b>	<p>Se tiene una pérdida parcial y no crítica de la funcionalidad del software.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La operación de algunos de los componentes está deteriorada, pero permite que los usuarios continúen utilizando el software.</li> <li>• Hitos iniciales de la instalación están en mínimo riesgo.</li> </ul>
<b>Gravedad 4</b>	<p>Preguntas de uso general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconvenientes leves, comúnmente llamados cosméticos, incluidos los errores en la documentación.</li> </ul>

Gravedad	ANS Soporte	Horario
Gravedad 1 - Critico	30 minutos	7x24x365
Gravedad 2 – Mayor	4 horas	9x5
Gravedad 3 - Menor	8 horas	9x5
Gravedad 4 - Cosmética	12 horas	9x5

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 21 de 22

### Escalamiento



En caso de requerir licenciamiento adicional, los precios deben ser revisados. - No se incluye servicio de mesa de ayuda para verificaciones o correcciones a código de las plataformas, sistemas operativos de las VMs, capa media o base de datos. - Será responsabilidad del cliente final aprovisionar una capacidad de disco para la entrega de los backups una vez finalizado el contrato de servicio. ETB realizará todo el traslado de los backups a la infraestructura que sea dispuesta para ello. - Para la compatibilidad del servicio, ETB garantiza la misma con base en los elementos técnicos y capacidades compartidos por Idartes, no obstante, no será responsable por cualquier imposibilidad de prestación del servicio, cuando exista discrepancia entre las indicaciones técnicas y las dadas en la ejecución del contrato, en todo caso, dicha incompatibilidad no dará lugar para la alteración en el cobro fijo mensual estipulado en la oferta. - ETB dimensiona una solución de infraestructura que permite ofrecer la disponibilidad del servicio de 99.7%. En caso de que el cliente solicite la administración de la solución, ETB no será responsable de los daños y perjuicios que sean generados por el uso indebido o inadecuado en las configuraciones entregadas y el porcentaje de nivel de servicio no será aplicable ante esta situación. Cualquier inconveniente que sea generado por la administración del cliente, ETB cobrará un valor por las horas de trabajo que sean necesarias para corregir el problema generado. - El cliente debe asegurar un 30% de espacio libre en los almacenamientos a respaldar para los procesos de restauración que sean necesarios. - La solicitud de crecimientos o nuevos servicios se evaluará de manera independiente

## 7. REVISIÓN PERIÓDICA

El presente Acuerdo es válido desde la fecha de su aprobación y será válido hasta la de su actualización.

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, dueño del documento, es responsable de facilitar las revisiones periódicas de este documento. El contenido de este documento puede ser modificado en caso de ser requerido, siempre que el cambio sea de mutuo acuerdo por parte de los principales actores del proceso y comunicado a todas las partes involucradas en el mismo. El dueño del documento incorpora todas las revisiones posteriores y obtendrá los acuerdos mutuos o aprobaciones según sean requeridas.

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: GTI-D-05
		Fecha: 17/03/2023
	<b>ACUERDOS DE OPERACIÓN TI - IDARTES</b>	Versión: 1
		Página 22 de 22

## 8. CAMBIOS A ESTE ACUERDO

En caso de requerir cambios a este documento, se deberá seguir el procedimiento siguiente:

- Formalizar la solicitud, justificando el cambio solicitado y con la aprobación de jefe de la OAPTI
- Validar la solicitud contra los planes de mejora del servicio
- 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.

## 9. REPORTE

La OAPTI emitirá reportes regulares anuales sobre el cumplimiento de los OLA, los cuales estarán a disposición del Administrador de Niveles de Servicio según lo especificado en la siguiente tabla:

Nombre del reporte: Cumplimiento Acuerdos OLA	
Descripción	Cumplimiento de los compromisos pactados para el soporte y gestión de los servicios adquiridos y las actividades contractuales para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios TI descritos en este documento.
Frecuencia	Se realizará una revisión anual del cumplimiento de estos acuerdos OLA