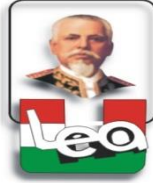


# UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES.

REALIZADO COMO PARTE DEL PROYECTO INTEGRADOR DEL TEMA  
“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN BASADO EN ITIL V3 PARA LA UNIDAD CENTRAL DE COORDINACIÓN  
INFORMÁTICA DE LA ULEAM”

### **Elaborado por:**

Iza Alava Cintya Estefanía

*Egresada FACCI*

### **Revisado por:**

Ing. Becquer Briones Veliz

*Director UCCI*

**MANTA-MANABÍ-ECUADOR**

**2016-2017**



## Contenido

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	DEFINICIONES O ABREVIATURAS.....	4
4.	Acuerdo de Niveles de Servicio .....	6
4.1.	Introducción .....	6
4.2.	Partes del Acuerdo .....	7
5.	PARÁMETROS PRINCIPALES DE ESTE ACUERDO .....	7
5.1.	Descripción del servicio .....	7
5.2.	Periodo del acuerdo .....	7
5.3.	Declaración de la misión .....	7
5.4.	Objetivos del servicio.....	7
5.5.	Horario del servicio .....	8
5.6.	Rutas de apoyo .....	8
6.	CATEGORIZACIÓN DE SERVICIOS SOPORTADOS .....	8
6.1.	Servicios provistos .....	12
6.1.1.	Servicio de Gestión .....	12
6.2.	Elementos de la infraestructura tecnológica incluidos.....	14
6.3.	Servicios no provistos .....	14
6.4.	Supuestos.....	15
6.5.	Acceso para solicitar y garantizar la continuidad del servicio .....	15
7.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	16
7.1.	Responsabilidades de la unidad.....	16
7.2.	Responsabilidades del usuario. ....	17



8.	REGISTRO Y RESOLUCIÓN .....	17
8.1.	Registro de los tickets .....	17
8.2.	Nivel de Resolución .....	17
8.3.	Disponibilidad .....	19
8.4.	Clasificación y prioridad de tickets .....	21
8.4.1.	Tiempos de solución de soporte por requerimientos.....	21
8.4.2.	Gestión del escalado y seguimiento .....	21
8.4.2.1.	Diagrama de escalamiento .....	23
8.4.3.	SLA's de los requerimientos.....	24
8.5.	Resolución del ticket .....	28
8.6.	Responsabilidad sobre el ticket .....	28
9.	CORRESPONSABILIDAD.....	29
9.1.	Autoservicio para el usuario.....	29
9.2.	Cambios.....	29
9.3.	Continuidad del servicio.....	30
9.4.	Informes y revisiones del servicio.....	30
10.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	31



## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo principal “Crear un acuerdo” entre la Unidad Central de Coordinación Informática y las diferentes las unidades educativas y unidades administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que permita a UCCI, atender los incidentes y requerimientos relacionados con los servicios que constan en el portafolio de servicios.

## 2. ALCANCE

El presente acuerdo rige para todas las unidades educativas y unidades administrativas de la Uleam, en cualquier ubicación física, así como para el personal que labora en ellas y limitadamente a los estudiantes matriculados de la universidad.

## 3. DEFINICIONES O ABREVIATURAS

**Usuario / Cliente:** Quien hace uso del servicio provisto.

**Incidente:** Una interrupción no planificada de un Servicio de TIC o una reducción de la Calidad de un Servicio de TIC.

**Requerimiento:** Es una solicitud de trabajo sobre los servicios informáticos que constan en este documento (páginas nueve a doce) y que no está relacionado con una interrupción o una reducción de la calidad de un servicio.

**Ticket:** Elemento representativo en una herramienta de gestión de servicios TIC, referente a soporte o requerimiento y que permite su administración durante el ciclo de atención desde su registro hasta su solución, cierre y archivo histórico.

**SLA:** Se trata de los Acuerdos de Nivel de Servicio comprometidos con el usuario. Se han definido en función del tipo de ticket (solicitud o incidencia), categoría y prioridad del ticket.

**Escalado de Incidentes:** Se usan para establecer la jerarquía en caso de escalado de Incidentes. Sus indicadores se basan en la gravedad de los Incidentes y en los períodos de resolución.



**Preguntas Frecuentes de los Usuarios:** Información de autoayuda para los usuarios, provista por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, disponible en la intranet o internet.

**Informe de Gestión de soporte y requerimientos:** Provee información relacionada con soporte y requerimientos a los procesos de Gestión de Servicio.

**Registro de ticket:** Es un conjunto de datos con todos los detalles de un soporte o requerimiento, que documenta la historia de los mismos desde su registro hasta su resolución.

**Información sobre Estado de ticket:** Es un mensaje que contiene el estatus actual de un soporte o requerimiento, generalmente enviado a un usuario que lo reportó inicialmente.

**Preguntas sobre Estado de ticket:** Cualquier pregunta sobre el estatus actual de un soporte o requerimiento, generalmente provienen de un usuario que lo reportó inicialmente.

**Notificación de Fallos al Servicio:** Es el informe de un fallo en el servicio al personal de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, que puede llegar por vía telefónica, por correo electrónico, una herramienta web o comunicación formal recibida de parte de un usuario o autoridad.

**Gestor de Incidentes:** El Gestor de Incidentes es responsable de la implementación efectiva del proceso de Gestión de soporte y requerimientos y prepara los informes correspondientes.

**Mesa de Ayuda / Centro de Soporte (Help Desk):** Su principal objetivo es ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio. Reacciona ante los incidentes y es usada para manejar problemas cuando los mismos surgen, permitiendo llevar un registro, control y finalmente llegar a una resolución. La mesa de ayuda se va a enfocar en facilitar la comunicación entre el equipo de soporte y los usuarios para ayudar a resolver los problemas, y su propósito es mantener activa la infraestructura y los servicios en el día a día.



**Mesa de Servicios / Centro de Servicios (Service Desk):** Representa la interfaz para clientes y usuarios de todos los servicios TI ofrecidos por la organización con un enfoque centrado en los procesos de negocio.

Puede hacer todo lo que una Mesa de Ayuda, pero además permite planear, estructurar y proveer la entrega de una gran variedad de servicios IT. En lugar de reaccionar a los problemas mientras van surgiendo, permite un acercamiento más estratégico a la Gestión de Servicios de IT, y actúa como un punto único de contacto para todas las actividades de IT.

**Agente de Mesa de Ayuda:** Es el Técnico que atiende la notificación de nueva incidencia o se la es asignada y procede a ser el responsable de la solución del mismo.

**Soporte de Primer Nivel:** Se trata de un equipo de gestores de TI y técnicos expertos establecido dinámicamente y formulado para concentrarse en la solución de un Incidente. Si no se encuentra una solución adecuada a estos fines, el Soporte de Primer Nivel refiere el incidente a grupos de apoyo técnico especializado (Soporte de Segundo Nivel).

**Soporte de Segundo Nivel:** El Soporte de Segundo Nivel se hace cargo de los Incidentes que no pueden ser resueltos con los recursos del Soporte de Primer Nivel. De ser necesario, requerirá apoyo externo de administradores de aplicaciones e infraestructura de TIC. La meta es restaurar un servicio de TIC fallido en el menor tiempo posible.

**GLPI:** Gestión Libre de Parque Informático. Administrador libre de recursos informáticos, es un aplicativo que permite administrar inventarios de computadores, periféricos, equipos de red, software. Adicionalmente trae, gestión de mesa de ayuda para solicitar solución a problemas, directorio de contactos y empresas, base del conocimiento, reservas para préstamos de recursos informáticos.

## 4. Acuerdo de Niveles de Servicio

### 4.1. Introducción

En Manta, siendo 10/11/2016 se reúnen por una parte el Arq. Miguel Camino Solórzano PHD, quién constituye la máxima autoridad de la institución, de quien de aquí



en adelante se le llamará “EL USUARIO”, y la Dirección de la Unidad Central de Coordinación Informática (UCCI), quien de aquí en adelante se le llamará “EL PROVEEDOR”, para firmar el Acuerdo de Niveles de Servicios, de los a continuación mencionados “Estándar, Por demanda, Sistemas de Aplicaciones (Gestión de las Direcciones Agregadoras de Valor), Gestión Documental, Internos para TI”.

#### 4.2.Partes del Acuerdo

Entre:	
Nombre	Anl. Sist. Bécquer Briones
Cargo	Director de UCCI (Unidad Central de Coordinación Informática)
Universidad	Laica Eloy Alfaro de Manabí

Y:	
Nombre:	Arq. Miguel Camino Solórzano
Cargo:	RECTOR
Universidad	Laica Eloy Alfaro de Manabí

### 5. PARÁMETROS PRINCIPALES DE ESTE ACUERDO

#### 5.1.Descripción del servicio

Proveer a través de la plataforma GLPI, un punto único de contacto entre los usuarios y la División de Informática, donde puedan recibir atención y soporte técnico a sus solicitudes de servicio.

#### 5.2.Periodo del acuerdo

Desde el lunes 14 de noviembre del 2016 hasta el lunes 13 de noviembre del 2017.

#### 5.3.Declaración de la misión

Prestar los servicios acordados con el usuario de manera eficiente, segura y oportuna, conforme a las condiciones pactadas en el presente acuerdo.

#### 5.4.Objetivos del servicio

- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Cumplir con los tiempos pactados.



- Aumentar eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, gracias a la aplicación de buenas prácticas en los servicios informáticos.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios en los horarios acordados.

### 5.5. Horario del servicio

ATENCIÓN	Lunes a viernes
Sistema GLPI – Help Desk	08:00 – 21:00
Soporte de Primer Nivel	08:00-12:00 / 14:00-21:00
Soporte de Segundo Nivel	08:00-12:00 / 14:00-21:00

### 5.6. Rutas de apoyo

En caso de requerir reportar un soporte o requerimiento en relación a los servicios proporcionados, el usuario deberá reportarlo por los siguientes puntos de contacto:

Puntos Únicos de Contacto	Descripción
Teléfono convencional de la Unidad	Interno: 232
Correo institucional	tics@uleam.edu.ec
Sistema de gestión de servicios tic	<a href="http://apptics.uleam.edu.ec/glpj">http://apptics.uleam.edu.ec/glpj</a>

Se excluye como punto de contacto la atención por forma personal o por vía celular sin excepción alguna. De igual manera se excluye la atención por cualquier software de mensajería instantánea.

## 6. CATEGORIZACIÓN DE SERVICIOS SOPORTADOS

- **Servicios Estándar**

Son los servicios tecnológicos que por defecto cualquier servidor de la institución recibe y tiene acceso, estos son: computador personal, correo electrónico e impresión.

Servicio	Descripción
<b>Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles</b>	Habilitación y soporte de computadoras personales de escritorio y portátiles para los funcionarios de la institución, Incluye hardware, software base, acceso a la red, Intranet, cuenta de correo electrónico interno. (ATENCIÓN DEL DÍA A DÍA)





<b>Impresión y Digitalización</b>	Servicio de impresión, fotocopiado, digitalización de documentos en equipos de impresión multifunción.
-----------------------------------	--

- **Servicios Por Demanda**

Son aquellos servicios que se prestan de forma temporal o definitiva pero que no son de libre acceso para todos los servidores de la institución.

Servicio	Descripción
<b>Gestión de la Seguridad Electrónica</b>	Suministro de los niveles adecuados de seguridad para proteger la plataforma tecnológica
<b>Gestión de Redes y Conectividad</b>	Permite la conexión de computadoras personales y dispositivos en general propios de la institución a la red interna de manera local o por medio de una conexión remota VPN desde Internet.
<b>Video conferencia y reuniones Virtuales</b>	Servicio de comunicación en tiempo real a través de la transmisión de audio y video simultáneo entre los funcionarios para la realización de presentaciones de manera virtual.

- **Servicios de Aplicaciones**

Son servicios basados en aplicaciones que apoyan y automatizan principalmente los procesos para la gestión de las Direcciones Agregadoras De Valor.

Entre estos servicios tenemos los de **Sistemas Críticos** y **Sistemas no Críticos**.

Servicio	Descripción
<b>SISTEMAS CRÍTICOS</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA</b> Permite gestionar los procesos académicos desde el ingreso del estudiante a la Universidad hasta su titulación.
	<b>CORREO INSTITUCIONAL</b> Permite el envío y recepción electrónica de mensajes y documentos para facilitar el intercambio de información entre los funcionarios de las áreas administrativas y cuerpo de docentes.
	<b>MÓDULO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Permite gestionar la información y procesos concernientes al personal académico y administrativo de la Universidad.



<b>SISTEMAS NO CRÍTICOS</b>	<b>CATÁLOGO DE LIBROS</b>	Donde se almacenan de manera digital las tesis realizados por egresados de la universidad
	<b>REPOSITORIO DE TESIS</b>	Donde se almacenan de manera digital las tesis realizados por egresados de la universidad
	<b>CORREO INSTITUCIONAL PARA ESTUDIANTES</b>	Permite el envío y recepción electrónica de mensajes y documentos para facilitar el intercambio de información entre los estudiantes y docentes.
	<b>SEGUIMIENTO GRADUADOS</b>	<b>A</b> Lleva un control de estado actual de los estudiantes Graduados de la Uleam
	<b>REPOSITORIO EVIDENCIAS EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>DE</b> Herramienta web donde las carreras de la ULEAM suben la información
	<b>SISTEMA CUMPLIMIENTO TAREAS</b>	<b>DE DE</b> Servicio de asignación y registros de tareas para los departamentos administrativos de la ULEAM
	<b>GESTIÓN DE INCIDENTES - GLPI</b>	Permite gestionar todos sus problemas de gestión incidencias de activos de TI, la gestión del inventario de los componentes de hardware y software de un parque de TI gestión de apoyo a los usuarios.
	<b>ELEARNING</b>	Herramienta web para interacción entre profesor y estudiante para el proceso enseñanza-aprendizaje
	<b>CONTROL INVENTARIO INVENTORY</b>	<b>DE OCS -</b> Permite realizar inventario de los equipos de la red, permitiéndonos así recolectar información



		diariamente de nuestros recursos de hardware, y llevar un seguimiento al mismo.
	<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE DESEMPEÑO A DOCENTES</b>	Facilita el desarrollo lógico y ordenado del proceso de evaluación de desempeño académico de la Uleam obteniendo resultados específicos del nivel académico.

Y dentro de los sistemas no críticos tenemos los siguientes servicios:

- **Servicios para la Gestión Documental y de Contenidos**

Son servicios basados en aplicaciones que apoyan y automatizan los procesos de Gestión Documental en la que se inmiscuyen todas las Direcciones de la Universidad.

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>QUIPUX</b>	Permite obtener un manejo eficiente de la documentación y seguimiento de trámites y solicitudes gestionadas de manera formal, con carácter oficial.
<b>Portal Institucional</b>	Es un servicio tecnológico que está dirigido a todos los funcionarios y docentes de la institución, con contenido informativo y servicios Institucionales.
<b>Página Web</b>	Soporte Funcional, acerca de plugins y complementos adicionales, no incluidos en el diseño.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO</b>	Permite llevar el control de la documentación generada por los proyectos que administra la Unidad Central de Coordinación Informática.

- **Servicios Internos para TI**



Son servicios de soporte que agilitan los procesos de la Unidad de TIC's

Servicio	Descripción
<b>Gestión de la Operación</b>	Administración, operación y soporte de soluciones tecnológicas para la operación, monitoreo de la infraestructura, y gestión de los procesos de TI.

Si se presenta una demanda de los servicios anteriormente especificados, los usuarios deberán generar un ticket de incidencia o solicitud en la plataforma GLPI lo antes posible. El usuario deberá reportar en el campo “descripción” detalladamente la “descripción del requerimiento o incidente”.

Nota: Si la información reportada es incompleta o poco clara, el agente podrá complementar la solicitud, o en caso contrario, solicitar al usuario complementar la información a través de una nota externa.

## 6.1. Servicios provistos

### 6.1.1. Servicio de Gestión

Proveer soluciones a los requerimientos o incidentes reportados por los usuarios a través de la plataforma GLPI. Salvo cuando no haya disponibilidad de la misma (ningún usuario tiene acceso a la plataforma), el usuario puede hacer el reporte a través del correo, y de no estar éste disponible, lo hará vía telefónica, en cuyo caso el agente de la Mesa de Ayuda hará el registro en la plataforma de acceso. Sin excepción alguna.

El soporte ofrecido por la plataforma de Gestión de Incidencias con GLPI compete exclusivamente a los siguientes servicios, cualquier otro deberá ser consultado con UCCI:

- **Servicio Estándar**
  - Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo)
  - Acceso a Internet.
  - Acceso a red inalámbrica (Wireless).
  - Soporte Ofimático.
  - Reinicio de contraseñas de usuario por olvido.
  - Instalación de hardware para equipos de escritorio
  - Aplicación de garantías de hardware



- Asignación de computadoras portátiles
- Instalación de software adicional
- Instalación de software base
- **Servicios por demanda**
  - Configuración de impresora y/o escáner
  - Configuración de Impresión vía Wireless para laptops.
  - Asignación de IP estáticas en cada impresora
  - Acceso Extraordinario a páginas Web previamente restringidas
  - Definición de Directivas de Seguridad global para usuarios y Equipos.
  - Auditoria de Sucesos Correctos Y Erróneos en las Estaciones
  - Administración de Usuarios desde Controlador de Dominio
  - Restricciones de Administración a Usuarios comunes mediante políticas de grupo.
  - Habilitación de conectividad inalámbrica móvil
  - Requerimiento de información técnica de redes y conectividad.
  - Creación de accesos por vpn
  - Instalación de Punto de Red más Inspección con personal de TI
  - Instalación de Punto de Red servicio externalizado.
  - Inducción en el uso de las herramientas de videoconferencia
  - Programación y monitoreo de sesión de reunión virtual
  - Programación y monitoreo de sesión de videoconferencia
  - Instalación / Configuración de Software para compartir contenido.
- **Servicio de Aplicaciones**
  - Afinamiento de consultas
  - **Sistemas críticos**
    - Parametrización
    - Gestión de Cambios
    - Gestión de Usuarios y Acceso
    - Gestión de la Continuidad
  - **Sistemas no críticos**
    - Servicio de Alojamiento
    - Gestión de Usuarios y Acceso
    - Parametrización



- Gestión de Cambios
- Gestión de Usuarios y Acceso
- Gestión de la Continuidad
- Gestión de Usuarios y Acceso
- Gestión de Configuración
- Gestión de Continuidad
- **Servicios Internos de TI – Gestión de la Operación**
  - Creación de usuarios, asignación y revocación de permisos en la herramienta
  - Ejecución de Scripts
  - Generación de respaldos de servidores y bases de datos
  - Monitoreo de la infraestructura
  - Reportes de uso y desempeño
  - Requerimientos de Información de configuración
  - Requerimientos de logs
  - Monitoreo de intranet
  - Administración de Directorio Activo
  - Monitoreo de Wifi
  - Mantenimientos Preventivos a los equipos de cómputo dentro de la institución

## **6.2. Elementos de la infraestructura tecnológica incluidos**

- Todas las aplicaciones actualmente en uso en servidores principales, necesarios para la gestión de los procesos.
- Todas las aplicaciones actualmente en uso en ambiente distribuido, necesarias para la gestión de los procesos.
- Todo el ambiente de redes y plataforma externa de TI.
- Todo el hardware y sus componentes asociados de software autorizados por la Universidad.
- Todas las aplicaciones de usuario final autorizadas por la Universidad.

## **6.3. Servicios no provistos**

- Servicios de soporte en sitio o remoto por incidentes técnicos relacionados con hardware y software no contemplados en este acuerdo o que la Universidad considera NO propio.



- Manipulación y entrega NO regularizada de información sobre bases de datos.
- Servicios de soporte y mantenimiento de fotocopiadoras y video proyectores.
- Suministrar información a los clientes externos sobre los productos y servicios de la Institución.
- Soporte a los empleados en equipos de uso personal.
- Soporte a Teléfonos
- Soporte a UPS
- Servicios de soporte en sitio a equipos de cómputo del personal que se encuentre fuera de la Institución.
- Proveer a usuarios y/o personal externo licenciamiento de software para uso distinto al Institucional.

#### 6.4. Supuestos

Cabe recalcar que:

- Los servicios prestados por UCCI están claramente documentados en el catálogo de servicios.
- Mejoras importantes serán tratadas como cambios, fuera del ámbito de aplicación del presente acuerdo.
- Cambios a los servicios serán comunicados y documentados a todas las partes interesadas a través de la plataforma **GLPI** y los medios existentes en el momento.
- El servicio se proporcionará conforme a los procedimientos contenidos en el presente documento.

#### 6.5. Acceso para solicitar y garantizar la continuidad del servicio

El acceso a la mesa de servicios se puede realizar a través de la página de TIC's de la Universidad: <http://apptics.uleam.edu.ec/>.

Ingresando a Gestión Tecnología Información/GLPI.

Si no se tiene acceso a la plataforma y se requiere reportar un requerimiento o incidente, se debe enviar un correo electrónico a la dirección de correo [tics@uleam.edu.ec](mailto:tics@uleam.edu.ec); En caso de que el correo no esté disponible, el usuario deberá llamar a la línea habilitada por la unidad, ext.232. Caso contrario se excluye como punto de



contacto la atención por forma personal o por vía celular sin excepción alguna. De igual manera se excluye la atención por cualquier software de mensajería instantánea.

## **7. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

### **7.1. Responsabilidades de la unidad**

Las responsabilidades del personal de UCCI son:

- Conocer los tiempos de respuesta asociados a la prioridad asignada, en función del impacto y la urgencia a los incidentes y requerimientos.
- Restaurar la operación normal del servicio tan rápido como sea posible, evitando impactos negativos en el usuario.
- Poner en práctica los procesos definidos para ofrecer un servicio de excelente calidad.
- Tener el conocimiento técnico de la infraestructura de hardware y software de la Universidad con miras a proveer un servicio eficiente.
- Garantizar la continuidad y la disponibilidad de los servicios informáticos.
- Estar pendiente en todo momento de los incidentes y requerimientos reportados por el usuario a la Mesa de servicios.
- Analizar la causa principal de los incidentes con el fin de prevenir su recurrencia.
- Documentar debidamente la resolución de incidentes, requerimientos y problemas.
- Asegurar que los cambios a la infraestructura de TI se realicen de manera controlada.
- Los tickets no solicitados a través de la plataforma GLPI se registrarán en la plataforma por el agente correspondiente.
- Enviar notificaciones del estado actual del incidente o solicitud registrada al actor(es), observador(es) y asignado (os) que dará atención y seguimiento hasta llegar a su solución
- Cada modificación en el seguimiento del incidente o solicitud será notificada automáticamente desde GLPI al correo institucional del usuario que registro el ticket.





## **7.2. Responsabilidades del usuario.**

El usuario es parte de este acuerdo y se compromete a:

- Comunicar de manera precisa y explícita las necesidades del servicio de soporte, brindando información complementaria que facilite la labor del agente.
- Dar el debido seguimiento al incidente notificada y realizar la aprobación del cierre del incidente.
- Acatar las recomendaciones que el agente de la plataforma de servicio disponga para la restauración normal del servicio.
- Acoger las disposiciones establecidas en el SLA (Acuerdo de nivel de Servicio) publicado en este portal.
- Responder las encuestas de satisfacción enviadas desde la plataforma GLPI.
- Velar porque la infraestructura de TI sea utilizada sólo para actividades propias de su trabajo en la Institución.
- Proteger los elementos de la infraestructura de TI asignados y dispuestos en el lugar de trabajo.
- Permitir el acceso remoto a su computador y correo en las cosas de cuestión al personal de UCCI.

## **8. REGISTRO Y RESOLUCIÓN**

### **8.1. Registro de los tickets**

La Mesa de Ayuda registrará y será el propietario de la totalidad de los tickets en todo su ciclo de resolución.

### **8.2. Nivel de Resolución**

La Mesa de Ayuda resolverá el 60% de los incidentes y requerimientos de servicio en el primer nivel y el 40% en el segundo nivel. Las definiciones para cada nivel son:



Soluciones de primer nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• El ticket es resuelto por el agente de la Mesa de Ayuda durante el primer contacto con el usuario al registrar la incidencia.</li><li>• El ticket es resuelto por el agente de la Mesa de Ayuda entre el contacto inicial por medio de la plataforma GLPI informando la solución del problema al usuario.</li><li>• El ticket es resuelto durante la visita de personal de soporte técnico en sitio a la posición de trabajo del usuario.</li><li>• El ticket es resuelto por el agente de la Mesa de Ayuda utilizando herramientas de soporte técnico remoto.</li><li>• El ticket es resuelto mediante una asistencia directa al cliente que realizó la solicitud por otros medios distintos a la Mesa de Ayuda (teléfono o correo).</li></ul>
Soluciones de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• El ticket es resuelto mediante el seguimiento al incidente por parte de personal de soporte técnico en la plataforma GLPI (2do Nivel de Soporte).</li><li>• El ticket es resuelto por el agente de la Mesa de Ayuda utilizando herramientas de soporte técnico remoto (2do Nivel de Soporte).</li><li>• El incidente es escalado por la Mesa de Ayuda a otros Niveles de soporte el cual logra solucionarlo.</li><li>• Soluciones obtenidas gracias a la base de conocimientos</li></ul>
Soluciones de tercer nivel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problema escalado al grupo de especialistas de soporte o personal externo el cual logra resolverlo</li></ul>



### 8.3. Disponibilidad

La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo total en que el servicio funcionará, en lo que interviene el **tiempo acordado del servicio (AST)**, el **tiempo de interrupción del servicio** durante las franjas horarias de disponibilidad acordadas (DT).

$$\% \text{ Disponibilidad} = \frac{(\text{AST} - \text{DT})}{\text{AST}} \cdot 100$$

SERVICIO	HORARIO	TIEMPO(H) ACORDADO A LA SEMANA	TIEMPO(H) DE INTERRUPCIÓN A LA SEMANA	DISPONIBILIDAD SEMANTAL
<b>COMPUTADORAS PERSONALES DE ESCRITORIO Y PORTÁTILES</b>	13/5	65	6,5	90%
<b>IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN</b>	13/5	65	9,5	85%
<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA.</b>	13/5	65	3	95%
<b>GESTIÓN DE REDES Y CONECTIVIDAD.</b>	13/5	65	9,5	85%
<b>VIDEO CONFERENCIA Y REUNIONES VIRTUALES.</b>	13/5	65	9,5	85%
<b>SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA</b>	24/7	168	8	95%
<b>CORREO INSTITUCIONAL</b>	24/7	168	8	95%
<b>MÓDULO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	24/7	168	8	95%
<b>CATÁLOGO DE LIBROS</b>	24/7	168	16	90%



<b>REPOSITORIO DE TESIS</b>	24/7	168	16	90%
<b>CORREO INSTITUCIONAL PARA ESTUDIANTES</b>	24/7	168	1	99%
<b>SEGUIMIENTO A GRADUADOS</b>	24/7	168	24	85%
<b>REPOSITORIO DE EVIDENCIAS EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	24/7	18	24	85%
<b>SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE TAREAS</b>	24/7	168	1	99%
<b>GESTIÓN DE INCIDENTES - GLPI</b>	24/7	168	8	95%
<b>ELEARNING</b>	24/7	168	1	99%
<b>CONTROL DE INVENTARIO OCS - INVENTORY</b>	24/7	168	16	90%
<b>EVALUACIÓN INTEGRAL DE DESEMPEÑO A DOCENTES</b>	24/7	168	16	90%
<b>QUIPUX</b>	24/7	168	1	99%
<b>PORTAL INSTITUCIONAL</b>	24/7	168	3	98%
<b>PÁGINA WEB</b>	24/7	168	3	98%
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL ALFRESCO</b>	24/7	168	16	90%
<b>GESTIÓN DE LA OPERACIÓN</b>	13/5	65	3	95%



## 8.4. Clasificación y prioridad de tickets

### 8.4.1. Tiempos de solución de soporte por requerimientos

La Mesa de Ayuda atenderá los incidentes y requerimientos de servicio por orden de llegada conforme al SLA asignado por el agente en función de los tiempos de atención y solución establecidos para cada requerimiento o incidente en el portafolio de servicios de la unidad.

SLA sirve como referencia para el técnico, grupo de soporte y solicitante, sobre el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio y fija la fecha de vencimiento a la solución del ticket. Si no hay definido un SLA no podrá calcularse esta fecha. Este campo se va recalculando si el ticket pasa por el estado “en espera”. Cuando el ticket se pone en espera la fecha de vencimiento se mantiene con el valor indicado, y no se recalculará mostrando la fecha de vencimiento correcta hasta que el ticket vuelve al estado en curso.

A la vez que se obtiene el SLA correspondiente al ticket y utilizando como referencia la fecha de apertura del ticket, se calcula automáticamente la Fecha de Vencimiento el cual es el resultado de la suma de los tiempos de atención y de solución del ticket.

Una vez emitido el ticket, el agente se compromete a entregar una primera respuesta entre el tiempo de atención establecido en el portafolio de servicios.

Se entiende por respuesta, a la comunicación escrita o digital, sobre el proceso de atención del soporte o requerimiento, mismo que variará en su tiempo de implementación de acuerdo a su complejidad. La respuesta al ticket no garantiza una solución inmediata en todos ellos, pero sí compromete el mayor esfuerzo para que el incidente sea resuelto en el menor tiempo posible y de acuerdo al horario de soporte. La respuesta puede cerrar el ticket sin que esto signifique una acción práctica, pero si un compromiso de trabajo a ejecutar.

El tiempo de solución comienza a contar luego de la primera respuesta, los tiempos de solución están establecidos en el portafolio de servicios.

### 8.4.2. Gestión del escalado y seguimiento

**Escalado funcional:** Si está claro que el agente de Mesa de Ayuda de 1er Nivel no puede resolver (con la rapidez suficiente) la incidencia, ésta debe ser escalada

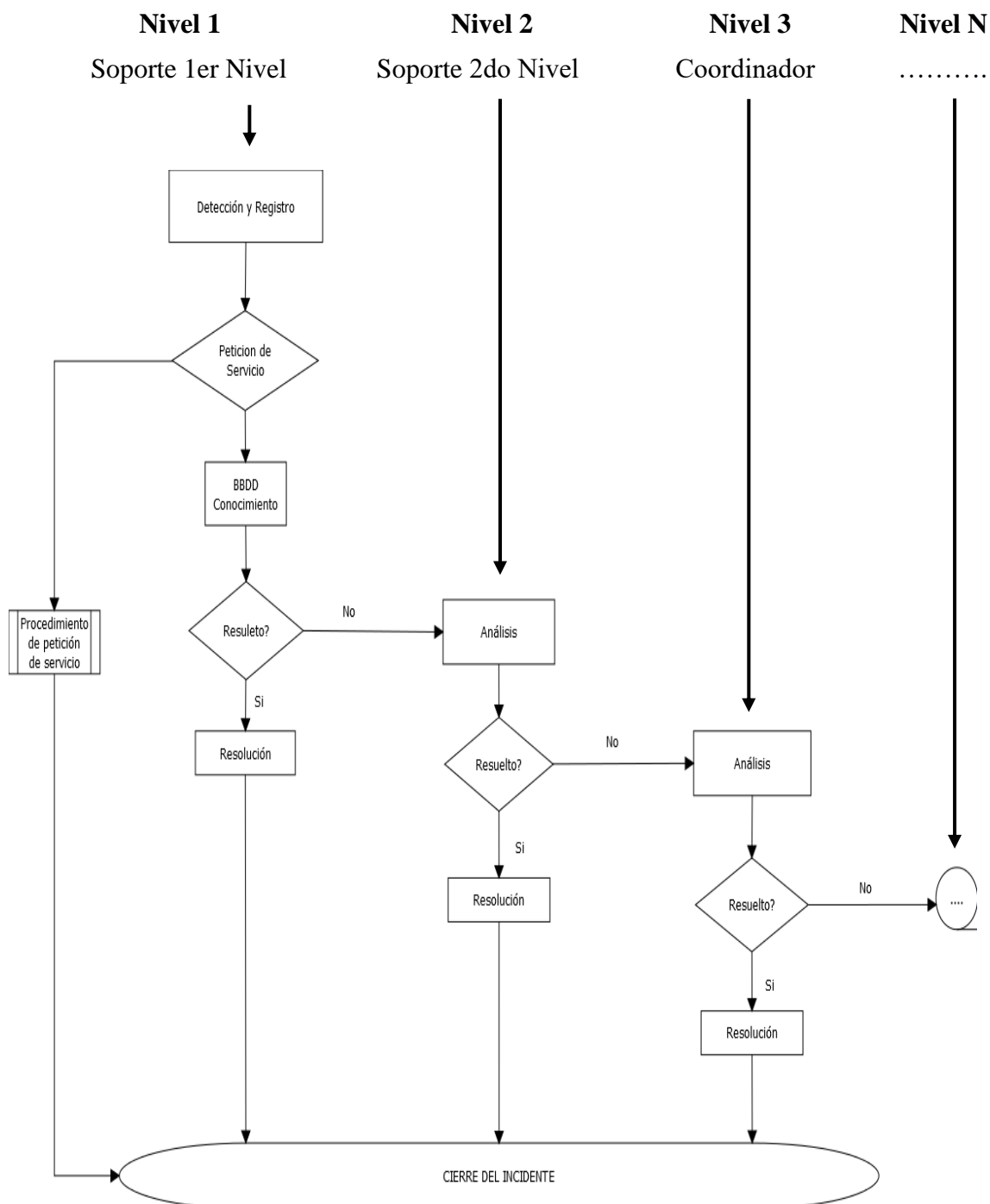


inmediatamente para recibir un nivel de soporte más alto. La unidad tiene un grupo de 2do Nivel de soporte y la Mesa de Ayuda (Soporte de 1er Nivel) cree que ese grupo puede resolver la incidencia, se envía la incidencia a la segunda línea. Si se trata de una incidencia que requiere más conocimientos técnicos y la segunda línea de soporte no puede resolverla, tiene que ser escalada al grupo de Soporte de 3er Nivel y así sucesivamente.

<b>Matriz de Escalación</b>	
<b>Nivel</b>	<b>Agente</b>
1	Soporte 1er nivel
2	Soporte 2do Nivel
3	Coordinador de Área
4	Agente de Operaciones / Director de la Unidad
5	Proveedor o Experto Externo



### 8.4.2.1. Diagrama de escalamiento



La Mesa de Servicios será la responsable de controlar y gestionar todos los tickets (incidentes y/o requerimientos) reportados independiente del nivel de atención. El usuario puede ingresar a la plataforma **UCCI** usando el enlace <http://apptics.uleam.edu.ec/GLPI> y digitando su usuario y contraseña, y en la pantalla de inicio muestra un resumen de las incidencias registradas por parte de ese usuario para verificar el progreso hasta llegar a la solución y cierre.



No se atienden seguimientos a tickets por medios diferentes.

### 8.4.3. SLA's de los requerimientos.

- **SERVICIOS ESTÁNDAR**

- **Computadoras Personales de Escritorio y Portátiles**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Soporte Técnico Hardware y Software (Preventivo y Correctivo)	0,5 horas	1 hora
2. Acceso a Internet.	0,5 horas	1 hora
3. Acceso a red inalámbrica (Wireless).	0,5 horas	0,5 horas
4. Soporte Ofimático.	0,5 horas	0,5 horas
5. Reinicio de contraseñas de usuario por olvido.	0,5 horas	0,5 horas
6. Instalación de hardware para equipos de escritorio	0,5 horas	1 hora
7. Aplicación de garantías de hardware	0,5 horas	Depende de los fabricantes o proveedores
8. Asignación de computadoras portátiles	0,5 horas	1 hora
9. Instalación de software adicional	0,5 horas	1 hora
10. Instalación de software base	0,5 horas	1 hora

- **Impresión y Digitalización**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Configuración de impresora y/o escáner	0,5 horas	1 hora
2. Configuración de Impresión vía Wireless para laptops.	0,5 horas	0,5 horas
3. Asignación de IP estáticas en cada impresora	0,5 horas	0,5 horas

- **SERVICIOS POR DEMANDA**

- **Gestión de la Seguridad Electrónica**





<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Acceso Extraordinario a páginas Web previamente restringidas	0,5 horas	1 hora
2. Definición de Directivas de Seguridad global para usuarios y Equipos.	0,5 horas	1 hora
3. Auditoria de Sucesos Correctos Y Erróneos en las Estaciones	2 horas	4 horas
4. Administración de Usuarios desde Controlador de Dominio	0,5 horas	2, 5 horas
5. Restricciones de Administración a Usuarios comunes mediante políticas de grupo.	0,5 horas	1,5 horas

○ **Gestión de Redes y Conectividad**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Habilitación de conectividad inalámbrica móvil	0,25 horas	1 hora
2. Requerimiento de información técnica de redes y conectividad.	0,25 horas	1 hora
3. Creación de accesos por vpn	0,25 horas	1 hora
4. Creación de accesos por IP Pública y Puerto	0,25 horas	1 hora
5. Instalación de Punto de Red más Inspección con personal de TI	0,5 horas	3,5 horas
6. Instalación de Punto de Red servicio externalizado.	0,5 horas	3,5 horas

○ **Video conferencia y reuniones Virtuales**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Inducción en el uso de las herramientas de videoconferencia	0, 5 horas	5,5 horas
2. Programación y monitoreo de sesión de reunión virtual	0,5 horas	7,5 horas



3. Programación y monitoreo de sesión de videoconferencia	0,5 horas	7,5 horas
4. Instalación / Configuración de Software para compartir contenido.	0,5 horas	7,5 horas

• **SERVICIO DE APLICACIONES**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Afinamiento de consultas	6 horas	12 horas

○ **SISTEMAS CRÍTICOS**

- **Sistema de Gestión Académica**
- **Correo Institucional**
- **Módulo de Gestión de Talento Humano**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Parametrización	1 hora	2 horas
2. Gestión de Cambios	1 hora	6 horas
3. Gestión de Usuarios y Acceso	1 hora	1 hora
4. Gestión de la Continuidad	1 hora	6 horas

○ **SISTEMAS NO CRÍTICOS**

- **Catálogo de Libros**
- **Repositorio de Tesis**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Servicio de Alojamiento	0,5 horas	Indefinido / Dependencia Externa

- **Correo Institucional para Estudiantes**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Gestión de Usuarios y Acceso	0,25 horas	0,5 horas

- **Seguimiento a Graduados**



<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Parametrización	2 horas	12 horas
2. Gestión de Cambios	2 horas	12 horas
3. Gestión de Usuarios y Acceso	3 horas	12 horas
4. Gestión de la Continuidad	6 horas	12 horas

- **Repositorio de Evidencias Evaluación Institucional**
- **Sistema de Cumplimiento De Tareas**
- **Gestión de Incidentes – Glpi**
- **Elearning**
- **Control de Inventario Ocs – Inventory**
- **Evaluación Integral de Desempeño A Docentes**
- **Servicios para la Gestión Documental Y de Contenidos**

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Gestión de Usuarios y Acceso	3 horas	12 horas
2. Gestión de Configuración	6 horas	12 horas
3. Gestión de Continuidad	6 horas	12 horas

- Servicios Internos para TI
  - Gestión de la Operación

<b>REQUERIMIENTOS SOBRE LOS SERVICIOS</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCIÓN</b>
1. Creación de usuarios, asignación y revocación de permisos en la herramienta	6 horas	12 horas
2. Ejecución de Scripts	6 horas	12 horas
3. Generación de respaldos de servidores y bases de datos	6 horas	12 horas
4. Monitoreo de la infraestructura	6 horas	12 horas
5. Reportes de uso y desempeño	6 horas	12 horas



6. Requerimientos de Información de configuración	6 horas	12 horas
7. Requerimientos de logs	6 horas	12 horas
8. Monitoreo de intranet	6 horas	12 horas
9. Administración de Directorio Activo	7 horas	13 horas
10. Monitoreo de Wifi	6 horas	12 horas
11. Mantenimientos Preventivos a los equipos de cómputo dentro de la institución	6 horas	12 horas

### **8.5. Resolución del ticket**

Un ticket sólo se considera cerrado, cuando la solicitud ha sido solucionada. Al resolver el ticket, se le enviará al usuario un correo electrónico con un enlace que lo llevará a la plataforma GLPI para aprobar o rechazar la solución argumentando el porqué de su criterio, además se obtendrá una calificación mediante la encuesta de satisfacción de la solución dada por el agente.

Si no se califica la encuesta, cada vez que el usuario ingrese al GLPI aparecerá la solicitud de calificación de la encuesta; dicho mensaje tendrá la siguiente información: número y asunto del ticket a evaluar. Hasta que no se evalúen las encuestas pendientes, no se permitirá la creación de nuevos tickets. De no ser evaluado el ticket por el usuario durante las siguientes ocho (8) horas hábiles, el sistema lo cerrará como exitoso.

Esta encuesta de satisfacción le permitirá a UCCI evaluar el servicio prestado y establecer acciones de mejora continua.

### **8.6. Responsabilidad sobre el ticket**

Los agentes de la Mesa de Ayuda serán los responsables del seguimiento del estado de todos los tickets registrados, asegurando su actualización en la plataforma de gestión.

La persona que registró el ticket, quedará automáticamente identificada como propietario, y por lo tanto será el interlocutor en lo relativo a los cambios de estado que puedan ocurrir.



Si el usuario no recibe información a tiempo, puede consultar el estado del ticket mediante la plataforma GLPI.

## 9. CORRESPONSABILIDAD

Cuando se analice un ticket, es importante que los usuarios entiendan que el agente de la Mesa de Ayuda requerirá de la colaboración del usuario, suministrando información o ejecutando las acciones que se indiquen. Cualquier usuario que rechace asistir al agente de la Mesa de Ayuda, deberá entender que su caso podrá tomar más tiempo para su resolución.

### 9.1. Autoservicio para el usuario

Para mejorar la productividad y fortalecer a los usuarios de la Mesa de Servicios, se ha habilitado un servicio de autoayuda que permite en muchos casos la resolución por sí mismos. Para consultarlo, el usuario deberá ingresar a la plataforma GLPI a la opción “Preguntas Frecuentes”.

### 9.2. Cambios

En caso que exista un cambio en el modelo de atención, este será comunicado en la siguiente forma:

<b>DÍAS PREVIOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>A 15 DÍAS DEL CAMBIO</b>	Correo electrónico enviado de la Coordinación del servicio
<b>A 5 DÍAS DEL CAMBIO</b>	Correo electrónico enviado de la Coordinación del servicio
<b>A 1 DÍA DEL CAMBIO</b>	Correo electrónico enviado de la Coordinación del servicio
<b>CAMBIO DE EMERGENCIA</b>	Llamada telefónica del Coordinador de área.

Mientras la notificación de cambio no sea enviada por UCCI, ningún compromiso en el Acuerdo de Nivel de Servicio cambiará en su concepto original.



### 9.3. Continuidad del servicio

En caso que el servicio por alguna eventualidad o desastre declarado, impida la operación normal de los servicios en los tiempos acordados se pondrá, a discreción del director de la unidad, iniciar los planes de continuidad del servicio, de manera que el cliente pueda continuar trabajando al menos con el mínimo desempeño técnico operacional posible. Esto puede incluir el traslado de personal de tecnología, a otras instalaciones.

### 9.4. Informes y revisiones del servicio

Al finalizar el periodo comprendido entre el primer y último día del mes, se presentará hasta el día 15 del mes siguiente, un informe de gestión que contenga al menos los siguientes indicadores:

N.-	INFORME
1	Nro. de soportes por Prioridad
2	Nro. de Requerimientos por Prioridad
3	Tiempo Promedio de Atención por Prioridad
4	Porcentaje de Cumplimiento SLA
5	Nro. Tickets Abiertos vs. Cerrados
6	Nro. de Tickets por Servicio
7	Nro. de Tickets por Servicio por Dependencia

La Mesa de Ayuda proveerá al usuario (procesos institucionales) de un reporte mensual (vía email) mostrando un detalle de todos los tickets registrados en el aplicativo “GLPI”



## **10.FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

Este documento se presenta como un acuerdo válido y vigente y que representa la aceptación de los compromisos expuestos por todas las partes involucradas.

Por:

\_\_\_\_\_.

Anl. Sist. Ítalo Bécquer Briones Véliz

DIRECTOR DE LA UNIDAD CENTRAL DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA.

\_\_\_\_\_.

Arq. Miguel Camino Solórzano PHD.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ