

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 1 DE 9

## 1. OBJETIVOS

Definir, acordar y registrar para cada servicio que presta FSD S.A.S los niveles de acuerdo de servicio, evaluando y gestionando cada uno, aportando valor a los usuarios y clientes, basados en las mejores prácticas de ITIL alineados con la legislación vigente NTC-ISO/IEC 20000.

Monitorear y medir los niveles de servicios pactado por FSD S.A.S., al igual que la satisfacción del cliente mediante la calidad de los servicios entregados por la organización, siendo un marco de referencia para la mejora continua de los acuerdos de nivel de servicios, buscando una relación entre costo- beneficio.

## 2. ALCANCE

La Gestión de los Niveles de Servicio cubre los servicios definidos en el Catálogo de Servicios de TI, y hace referencia a los clientes externos, que han contratado los servicios con FSD S.A.S. Además, abarca los requerimientos futuros de nuevos servicios y/o modificados.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA):** Acuerdo entre un proveedor de servicios TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios TI y/o varios clientes.

**Acuerdo de nivel operativo (OLA):** Consiste en el acuerdo entre una unidad de TI y otra parte de la misma organización. El OLA apoya la entrega de los servicios de TI que se ofrecen a los clientes e incluye la definición de los bienes y servicios que se proveen, así como los compromisos de ambas partes. Por ejemplo, podrá haber un OLA; entre la unidad de TI y el departamento de compras para la obtención de hardware en plazos previamente comprometidos; entre el centro de servicio al usuario y un grupo de soporte para la realización de la resolución de incidentes en plazos previamente acordados.

**Catálogo de Servicios:** Base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en producción, incluye los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI; los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente.

**Cliente:** Es la empresa u organismo que contrata los servicios TI ofrecidos.

**Contrato de servicio:** Un contrato para la entrega de uno o más servicios de TI. El término contrato de servicio también se emplea para referirse a un acuerdo para entregar servicios de TI tanto si es un contrato legal como un SLA.

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 2 DE 9

**Disponibilidad:** Capacidad de un servicio para gestionar los riesgos y los eventos que podrían tener un impacto grave en el servicio o los servicios, con el fin de prestar continuamente tales servicios a los niveles acordados.

**Gestión De Niveles De Servicio (SLM):** Proceso responsable de negociar SLAs y asegurar el cumplimiento de los mismos. SLM es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión del servicio de TI, acuerdos de nivel operacional y contratos de soporte son adecuados a los objetivos de nivel de servicio acordados. SLM monitoriza y reporta los niveles de servicio y mantiene revisiones periódicas con el cliente e identifica mejoras necesarias.

**Horario Del Servicio:** Periodo de tiempo acordado durante el que un determinado servicio de TI debe estar disponible. Las horas de servicio deben definirse en un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

**Incidente:** interrupción no planificada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o un evento que aún no ha tenido impacto en el servicio para el cliente.

**Infraestructura De TI:** La suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

**Mesa De Servicios:** o también llamado por ITIL centro de servicio al usuario, Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los usuarios. Un centro de servicio al usuario típico gestiona incidentes, peticiones de servicio y también maneja la comunicación con los usuarios.

**Petición de cambio (RFC):** Propuesta formal para que se realice un cambio. Una RFC incluye los detalles del cambio propuesto y puede registrarse en papel o electrónicamente. El término RFC se suele confundir con registro de cambio o con el cambio en sí mismo.

**Prioridad:** Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente, de un problema o de un cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

**Problema:** Causa de uno o más incidentes. En el momento en el que se crea el registro de problemas no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el proceso de gestión de problemas.

**Requisito de nivel de servicio (SLR):** Requisito del cliente para un aspecto de un servicio de TI. Los SLR's se basan en objetivos de negocio y se usan para negociar los acuerdos de nivel de servicio.

**Tiempo De Caída:** Periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 3 DE 9

#### 4. DESARROLLO DE LA GUÍA

##### 4.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE FSD S.A.S

Esta guía es la documentación referente a los acuerdos de nivel de servicio de FSD S.A.S. La organización cuenta con varios niveles de servicio, aquellos que dependen del tipo de servicio a prestar y aquellos que son orientados a los clientes, con acuerdos multinivel.

El procedimiento para la creación de nuevos acuerdos de nivel de servicio es el siguiente:

##### **Paso 1 Diseñar El Marco De Trabajo De Los SLA**

Para el diseño es importante tener en cuenta que existe varios SLA, estos son:

1. SLA basado en el Servicio: Este es cuando un acuerdo de nivel de servicio abarca sólo un servicio y a todos los usuarios que están utilizándolo.
2. SLA basados en el Cliente: Este SLA es para un grupo específico de clientes y cubre todos los servicios que ellos utilizan.
3. SLA multinivel; incluye Nivel corporativo, Nivel de clientes y Nivel de Servicios: incluye todos los aspectos.

Cabe destacar que estos acuerdos de nivel de servicio deben ser revisado y aprobados por la alta dirección. Cuando ya se halla definido el tipo de SLA, de acuerdo a los requerimientos o las necesidades del mismo.

##### **Paso 2 Determinar Y Acordar Los Requerimientos Para Nuevos Servicios O Modificados.**

Es necesario determinar:

1. Metas de desempeño
2. Requerimiento técnicos y operacionales.
3. Requerimientos administrativos

Es importante involucrar al cliente si es necesario para que dichos requerimientos sean apropiados, ya que estos serán usados como base de negociación al finalizar los términos de los acuerdos de nivel de servicio.

##### **Paso 3 Monitorear El Desempeño Del Servicio y Compararlo contra los SLA.**

Monitorear las metas que se han trazado, es de vital importancia que dichas metas sean eficazmente medibles y es necesario mejorar los mecanismos de monitoreo siempre y cuando estos sean económicamente justificables. Algunos de estos mecanismos pueden ser:

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 4 DE 9

1. Duda: Software de Monitoreo, para verificación de disponibilidad del servicio.
2. Saves: Software de Monitoreo, Para verificación de cumplimiento de Tiempo de atención a fallas, realizada desde el momento que se realiza apertura de un incidente hasta que se realice el cierre de la misma. Es importante resaltar que para que este mecanismo sea fiable, deberá realizarse la apertura y cierre del incidente en tiempo real.

**Paso 4 Recopilar Información de retroalimentación y Mejorar la Satisfacción del Cliente.**

Es importante conocer las expectativas que tiene el cliente, monitorear y revisar con regularidad la percepción del cliente con respecto a los servicios recibidos, ya que esta no se puede medir con herramientas estadísticas, sino que se debe, de una manera objetiva medir.

**Paso 5 Revisar los contratos de terceros y el alcance del servicio.**

Se debe tener en cuenta que las metas contenidas en los SLA, no deben ser superiores a las contenidas en los acuerdos con los terceros, proveedores externos o subcontratados, empresas que suministran el servicio a FSD S.A.S., por ende, es necesario alinear los acuerdos de los proveedores con los acuerdos con los clientes.

**Paso 6 Implementación de los SLA**

Finalmente, firmar e implementar los SLA. Se debe tener en cuenta que es necesario monitorear constantemente para verificar el cumplimiento de la misma y en caso contrario intervenir prontamente para un feliz término.

**4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO, DISCRIMINADOS PARA LA ORGANIZACIÓN.**

FSD S.A.S, presenta diferentes acuerdos de nivel de servicio, basándose en dos principios fundamentales:

- ✓ Acuerdos de Nivel de servicio basados en el Servicio
- ✓ Acuerdos de Nivel de servicio basados en el Cliente

En primera instancia de acuerdo al servicio, es el servicio a contratar la contraparte (el cliente) que son acuerdos propuestos y estandarizados por la organización. Dichos acuerdos se pueden resumir en la tabla 1 Acuerdos de nivel de servicio basados en el servicio - de acceso a internet – tiempo de respuesta, donde se discrimina el tiempo de atención en el momento del suceso de alguna eventualidad como las siguientes:

- ✓ Desconexión total: Suceso que indica que las comunicaciones entre los 2 puntos de un enlace se han interrumpido totalmente.

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009
VERSIÓN: 002
FECHA: 02/02/2024
PÁGINA: 5 DE 9

- ✓ Operación degradada: Servicio restringido, servicio por ruta alterna de inferior velocidad, lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o pérdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo de corto
- ✓ Fallo NO grave, se entiende por la que no afectan la prestación del servicio.

Tabla 1 Acuerdos de Nivel de servicio basados en el servicio - De acceso a Internet – Tiempo de respuesta

	Residencial		Comercial		Corporativo	
	(Tiempo de respuesta dada en horas)					
	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano
Nivel de Disponibilidad	95,00%		96,00%		98%	
Prioridad 1: Desconexión Total	10	8	8	6	6	4
Prioridad 2: Operación degradada	14	12	12	9	10	8
Prioridad 3: Fallo NO Grave	24	24	24	18	18	12

Entiéndase por; Desconexión total a que las comunicaciones entre los 2 puntos de un enlace se han interrumpido totalmente; Operación degradada, Servicio restringido, servicio por ruta alterna de inferior velocidad, lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o pérdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo de corto; Fallo NO grave, se entiende por la que no afectan la prestación del servicio.

Con referente al soporte en la Tabla 2 Acuerdos de Nivel de servicio basados en el servicio - De acceso a Internet – Horario de Soporte, se puede ver los acuerdos pactados por la organización para la prestación de soporte tanto en sitio, como telefónicamente.

Tabla 2 Acuerdos de Nivel de servicio basados en el servicio - De acceso a Internet – Horario de Soporte

	Residencial		Comercial		Corporativo	
	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano
Soporte en sitio	Lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm.					
Soporte Telefónico	de lunes a sábado de 6:00 am a 10:00pm, domingos y festivos de 9:00 am a 5:00 pm.					

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 6 DE 9

En Segunda instancia de acuerdo cliente, es un caso muy especial de acuerdos de nivel de servicio, a la que llegan las partes, siendo el cliente el que pone las condiciones, y la empresa de acuerdo a su capacidad técnica y operativa, determinar aceptar o negar los acuerdos, en dado caso que no pueda cumplir con los mismos, se niega con la opción de dialogar con la contraparte y poder llegar a un acuerdo final, aunque este implique realizar modificaciones grandes en la organización. Como ejemplo se ilustra la tabla 3 Acuerdos de Nivel de Servicio basados en el Cliente - Entidades Estatales - Tiempo de Respuesta, que son los pactados con entidades estatales para la fecha de la presente guía.

*Tabla 3 Acuerdos de Nivel de servicio basados en el Cliente – Entidades Estatales - Tiempo de respuesta*

<b>Entidades Estatales</b> (Tiempo de respuesta dada en horas)		
	Rural	Urbano
Nivel de Disponibilidad	99,60%	
Prioridad 1: Desconexión Total	2	1
Prioridad 2: Operación degradada	1,5	1
Prioridad 3: Fallo NO Grave	2,5	2
<p><b>Entiéndase por; Desconexión total a que las comunicaciones entre los 2 puntos de un enlace se han interrumpido totalmente; Operación degradada, Servicio restringido, servicio por ruta alterna de inferior velocidad, lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o perdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo de corto; Fallo NO grave, se entiende por la que no afectan la prestación del servicio.</b></p>		

Con referente al soporte en la Tabla 4 Acuerdos de Nivel de servicio basados en el Cliente - Entidades Estatales – Horario de soporte, se puede ver los acuerdos propuestos por dicho organismo y pactados por la organización para la prestación de soporte tanto en sitio, como telefónicamente.

	<b>Estatal</b>	
	Rural	Urbano
Soporte en sitio	24x7	24x7

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 7 DE 9

Soporte Teléfono	24x7	24x7
---------------------	------	------

### 4.3 RECOMENDACIONES GENERALES

1. Para cada servicio acordar con el cliente uno o más SLA.
2. Los niveles de servicio deben estar expresados en términos de negocio entendidos por cliente-usuario (en medida de lo posible).
3. Contar con herramientas necesarias que ayuden a obtener información útil y oportuna sobre el nivel de servicio
4. Los cambios en los requisitos del nivel de acuerdo del servicio, los SLA, se deben controlar por el proceso de gestión del cambio.
5. Los contratos deberán sujetarse a revisiones legales
6. Los acuerdos de nivel de servicio entre las partes involucradas deben contener aspectos de recompensas y penalizaciones acordadas.

### 4.4 MATRIZ RACI

Para que el proceso de gestión del nivel del servicio y en especial para que los acuerdos de nivel de servicio tengan éxito es imprescindible organizar adecuadamente todas las actividades implicadas, asignando la responsabilidad y rol que cumple cada uno de los miembros de la empresa.

Para dicha asignación se usa el modelo llamado RACI, también llamado matriz de asignación de responsabilidades, su acrónimo significa:

R: En ingles Responsible, en español Encargado, es la persona encargada de realizar la tarea en cuestión.

A: En ingles Accountable, en español Responsable, es el único responsable de la correcta ejecución de la tarea.

C: En ingles Consulted, en español Consultado, es la persona que debe ser consultada para la realización de la tarea.

I: En ingles Informed, en español Informado, es la persona que debe ser informada sobre el progreso de ejecución de la tarea.

A continuación, se muestra la matriz RACI definida para los acuerdos de nivel de servicio.

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 8 DE 9

Actividad / Rol	Asamblea General	Representante Legal	Gerente	Representante de la	Contadora Externa	Directora Comercial	Asesores Comerciales	Director Operativo	Ingeniero de	Técnicos de servicio	Coordinador de	Auxiliares de Mesa	Directora administrativa	Auxiliar del área administrativa
Revisar los requerimientos de nivel de servicio		C-I						R-A	R-A		R-A			
Aprobar los requerimientos de nivel de servicio	R-A	C-I				C-I								
Aprobar las solicitudes de cambio	R-A							C-I	C-I					
Documentar los requerimientos de nivel de servicio		C-I				R-A		C-I	R-A					
Documentar las solicitudes de nivel de servicio						R-A		C-I						
Crear los acuerdos de nivel de servicio		C-I				R-A		R-A						
Identificar estrategias de mejora	C-I	C-I				R-A		R-A	R-A		R-A			
Documentar las estrategias de mejora continua						R-A		C-I						
Realizar informe						C-I		C-I	C-I		R-A			

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
FUTURE SOLUTIONS DEVELOPMENT SAS  
GUIA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**



CÓDIGO: MIS-RYC-GUI-009

VERSIÓN: 002

FECHA: 02/02/2024

PÁGINA: 9 DE 9

**5. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MODIFICACIÓN REALIZADA EN LA PRESENTE VERSIÓN		
		NUMERAL	ACTIVIDAD No.	DESCRIPCIÓN
001	04/01/2017	NA	NA	Creación de la Guía de los SLA