

Acuerdo de Nivel de Servicios – ANS para DAPA

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	10-03-2015	Acuerdo de Nivel de Servicio	Paola A. Camargo Paz

Resumen del Acuerdo

Acuerdo de Nivel de Servicios entre el área de TI de DAPA y usuarios DAPA para el aprovisionamiento de servicios de TI necesarios para dar soporte a servicios.

Este acuerdo cubre todos los servicios de TI ofrecidos a los usuarios de DAPA. Entrega un resumen de los procesos y procedimientos actuales.

Metas y Objetivos

El propósito de este Acuerdo es asegurar que los elementos y compromisos sean adecuados para proveer soporte de servicios de TI consistentes y entregar a todos los usuarios en DAPA por equipo interno de TI en DAPA.

El objetivo de este acuerdo es proveer una descripción clara de los servicios, roles y/o responsabilidades.

Acuerdo de Servicio

Alcance del Servicio

Los siguientes servicios son cubiertos en este acuerdo:

Administración Interna:

- Cotización de nuevas adquisiciones de hardware, software y/o licencias
- Proceso de compra de nuevo hardware, software y/o licencias
- Instalación y configuración de hardware, software y/o licencias
- Respaldo del Sistema de Almacenamiento en DAPA.
- Restauración de un cluster del Sistema de Almacenamiento

Usuarios Finales:

- Creación de nuevos usuarios para servidores de procesamiento en Linux
- Creación de un espacio en el Sistema de Almacenamiento de DAPA (usuarios internos y externos)
- Agregar un nuevo usuario a un espacio en el repositorio de un grupo de trabajo
- Creación de nuevos servidores de producción en Amazon
- Creación de un ambiente de pruebas

Supuestos del Servicio

Supuestos relacionados con los servicios y/o componentes considerados dentro del alcance incluyen que todos los cambios a servicios serán comunicados y documentados a todos los usuarios en DAPA.

Gestión del Servicio

El apoyo efectivo de los servicios dentro del alcance es el resultado de mantener niveles de servicio consistentes. Las siguientes secciones proporcionan detalles relevantes en la disponibilidad del servicio, monitoreo de servicios dentro del alcance y componentes relacionados.

Disponibilidad del Servicio

Parámetros de cobertura específicos para el servicio:

- Asistencia por correo electrónico: Monitoreo desde las 7:30 A.M. hasta 4:30 P.M. Lunes – Viernes.
- Correos recibidos por fuera del horario de oficina serán recolectados, sin embargo no se garantizará ninguna acción hasta el siguiente día hábil.

Solicitudes de Servicio

El equipo de TI de DAPA responderá a los servicios relacionados con incidentes y/o peticiones presentados por el usuario dentro de los siguientes plazos:

- 0-8 horas (durante horas laborales) para aspectos clasificados como de Alta prioridad.
- Entre 48 horas para inconvenientes clasificados como de prioridad Media.
- Hasta 5 días laborales para inconvenientes clasificados como de Baja prioridad.

Solicitudes de Prioridad Alta

Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Agregar un nuevo usuario a un espacio en el repositorio de un grupo de trabajo	4 horas	2 horas
Problemas técnicos en servidores	4 horas	4 horas
Problemas técnicos en almacenamiento	4 horas	4 horas

Solicitudes de Prioridad Media

Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Creación de un nuevo usuario para servidores de procesamiento en Linux	4 horas	2 días laboral
Creación de un espacio en el Sistema de Almacenamiento de DAPA (usuarios internos y externos)	4 horas	2 días laborales
Creación de nuevos servidores de producción en Amazon	1 día laboral	3 días laborales
Creación de ambientes de pruebas	4 horas	3 días laborales

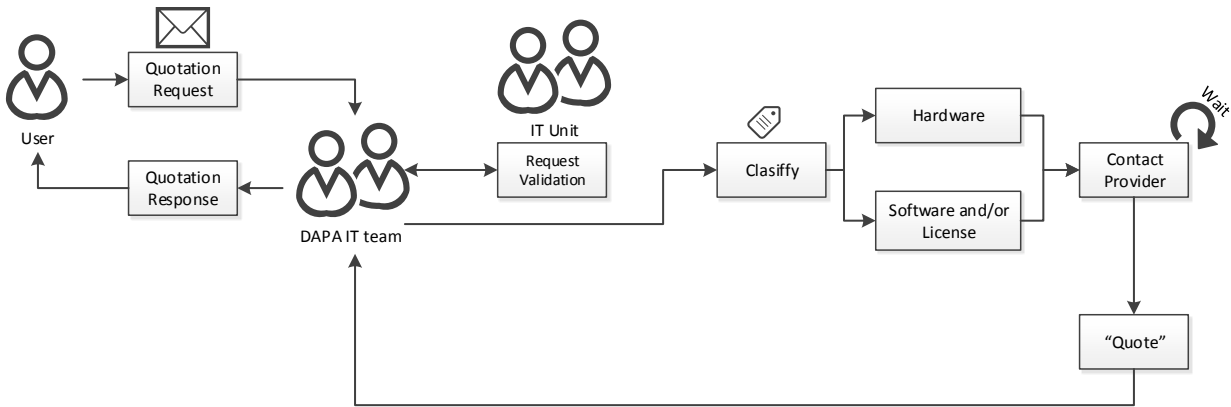
Solicitudes de Prioridad Baja

Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Cotización para adquisición de hardware, software y/o licencias	1 día laboral	2 semanas
Proceso para compra de nuevo hardware, software y/o licencias	1 día laboral	8 semanas
Instalación y configuración de hardware, software y/o licencias	1 día laboral	2 semanas
Respaldo del Sistema de Almacenamiento en DAPA	NA	NA
Restauración de un cluster del Sistema de Almacenamiento	1 día laboral	3 semanas

Procesos de Servicios

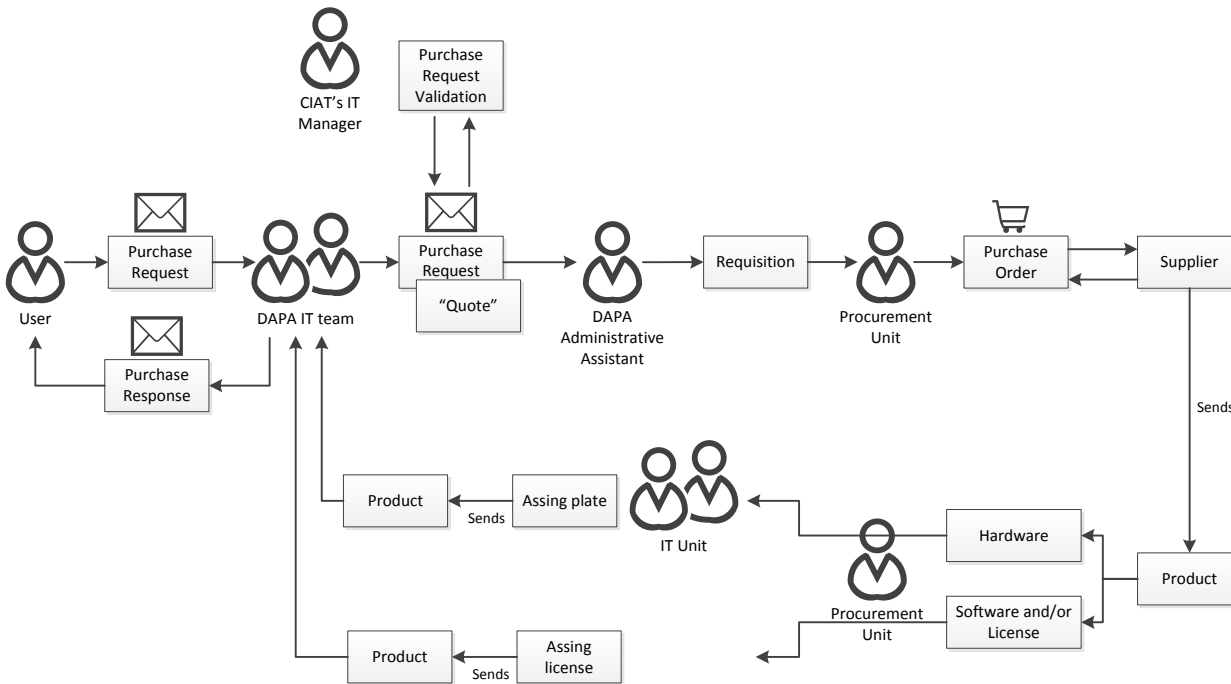
Administración Interna:

- Proceso de cotización para la adquisición de hardware, software y/o licencias nuevas.



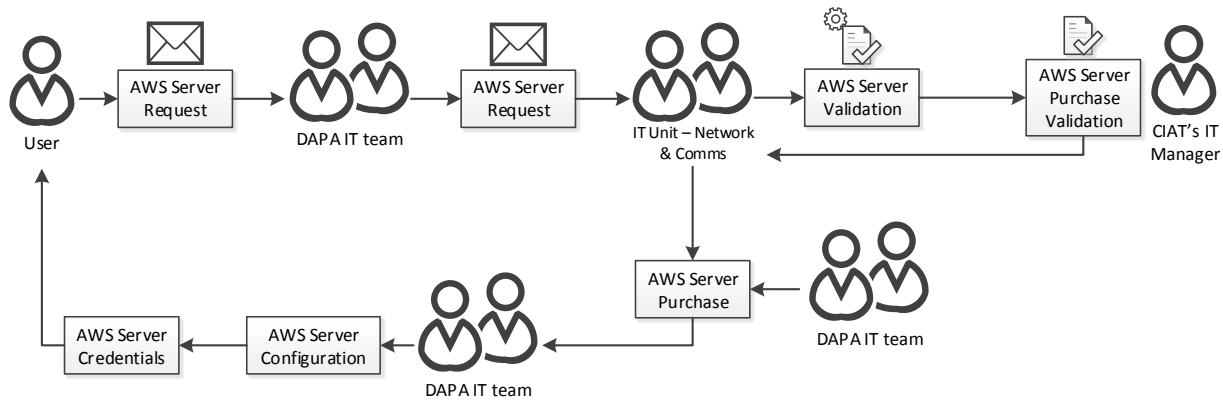
Quotations

- Proceso para compra de nuevo hardware, software y/o licencias



Usuarios Finales:

- Creación de nuevos servidores de producción en Amazon



Comunicaciones

Los usuarios podrán comunicarse vía correo electrónico a través de dapa-it@cgiar.org.

Exclusiones

Las siguientes tareas de soporte de IT para todo el personal de DAPA estarán a cargo de Mesa de Ayuda de la unidad de TI de CIAT.

- Instalación de software y licencias para estaciones de trabajo
- Asignación de equipos de trabajo para nuevo personal y reemplazo de equipos.
- Mantenimiento del computador y atención a requerimientos técnicos
- Procesos de almacenamiento y recuperación de datos (respaldo) de estaciones de trabajo
- Mantener actualizado el inventario de los equipos
- Servicios y solicitudes para líneas telefónicas

Los usuarios podrán comunicarse vía correo electrónico a través de ciat-mesadeayuda@cgiar.org.