Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs)

Establece los compromisos de disponibilidad, soporte, métricas de desempeño y procedimientos de escalamiento, para garantizar una operación estable y confiable de la plataforma.

- Objetivos
- Alcance de los SLAs
- Métricas de servicio
- Servicios
- Otros

Objetivos

Objetivo General

- **Alinear los servicios de la plataforma con las necesidades del MAP y las instituciones públicas**: Asegurar que la plataforma brinde los servicios necesarios para cumplir con las funciones de revisión, validación, aprobación y publicación de los trámites y servicios administrativos.

Objetivos Específicos:

- **Facilitar la colaboración entre el MAP, la OGTIC y demás entes y órganos**: Definir claramente las responsabilidades de cada institución y los mecanismos de coordinación para asegurar el éxito de la plataforma.
- **Garantizar la calidad, continuidad y seguridad de los servicios**: Establecer los estándares mínimos de calidad, disponibilidad y seguridad de la información para los servicios ofrecidos a través de la plataforma.
- **Optimizar los procesos de gestión de trámites y servicios**: Contribuir a la eficiencia y transparencia de los procesos administrativos a través de la automatización y la estandarización de la información.
- **Cumplir con los requisitos legales y normativos**: Asegurar que la plataforma cumpla con las disposiciones legales y normativas vigentes en materia de gestión de trámites y servicios públicos.
- **Seguridad y protección de datos**: Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información contenida en la plataforma, cumpliendo con las normativas vigentes.
- **Disponibilidad y rendimiento**: Asegurar un alto nivel de disponibilidad y rendimiento de la plataforma, minimizando los tiempos de inactividad y garantizando una respuesta rápida a las consultas de los usuarios.
- **Soporte técnico eficiente**: Proporcionar un servicio de soporte técnico eficiente y oportuno para atender las dudas y problemas de los usuarios.
- **Capacitación y asistencia técnica**: Brindar a los Enlaces Institucionales la capacitación necesaria para el uso óptimo de la plataforma, así como un servicio de asistencia técnica eficiente.
- **Actualización de la plataforma**: Mantener la plataforma actualizada con las últimas tecnologías y funcionalidades, asegurando su escalabilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes.
- **Interoperabilidad:** Facilitar la integración de la plataforma con otros sistemas gubernamentales, promoviendo la interoperabilidad de datos y procesos.

Alcance de los SLAs

Alcance de los Servicios de OGTIC

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma:
  - Diseño, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y mejoras.
  - Corrección de errores y resolución de incidencias.
  - Actualización de la plataforma para garantizar su compatibilidad con nuevas tecnologías y estándares.
  - Realización de copias de seguridad y planes de recuperación ante desastres.
- Soporte técnico:
  - Atención a las solicitudes de soporte técnico a través de los canales establecidos (teléfono, correo electrónico, entre otros que pudieran aplicar).
  - Resolución de incidencias.
  - Provisión de asistencia remota si es necesario.
- Monitoreo y gestión de la plataforma:
  - Monitoreo continuo del rendimiento y disponibilidad de la plataforma.
  - Generación de reportes periódicos sobre el estado de la plataforma.
- Seguridad de la información:
  - OGTIC implementará y mantendrá las medidas de seguridad necesarias para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos almacenados en la plataforma.
- Disponibilidad de la plataforma:
  - OGTIC garantizará un nivel de disponibilidad de la plataforma, estableciendo tiempos de inactividad programados y procedimientos de recuperación ante fallas.
- Rendimiento de la plataforma:
  - Se establecen métricas para medir el rendimiento de la plataforma, como el tiempo de respuesta a las consultas, la capacidad de carga y la escalabilidad. OGTIC se compromete a mantener un rendimiento óptimo de la plataforma.
- Capacitación:
  - OGTIC se encarga de capacitar al equipo técnico que gestiona la plataforma, para que puedan utilizar la plataforma de manera eficiente y eficaz, así mismo como brindar asistencia a los enlaces institucionales.

Exclusión de Responsabilidades

Es importante que se entienda claramente las actividades que no están incluidas en el alcance de los servicios, como por ejemplo:

- Contenido de los datos: OGTIC no es responsable por la precisión, integridad o calidad de los datos ingresados por las instituciones.
- Conexiones de red: OGTIC no es responsable por las conexiones de red de las instituciones, ni por la velocidad de internet.
- Hardware y software de las instituciones: OGTIC no es responsable por el funcionamiento del hardware y software utilizado por las instituciones para acceder a la plataforma.
- Formación del personal: OGTIC no se encargará de la formación general del personal de las instituciones, más allá de la capacitación específica relacionada con el uso de la plataforma al equipo técnico que gestiona a las instituciones.
- Desarrollo a la medida: Desarrollo de funcionalidades o características sugeridas para satisfacer un grupo de usuarios fuera del alcance del acuerdo.

Excepciones

Los SLAs no se aplican en las siguientes situaciones:

- Mantenimiento programado: La plataforma estará sujeta a períodos de mantenimiento programado durante los cuales el acceso y la funcionalidad podrían verse afectados. Se notificará a los usuarios con anticipación sobre estos períodos de mantenimiento.
- Casos de fuerza mayor: Los SLAs no se aplican en caso de eventos de fuerza mayor, como desastres naturales, cortes de energía o fallas en la infraestructura de red que escapen al control razonable de OGTIC.
- Mal uso de la plataforma: OGTIC se reserva el derecho de suspender o restringir el acceso a la plataforma a los usuarios que incurran en un mal uso intencional de la misma.

Comunicaciones

Los SLAs y cualquier cambio en los mismos serán comunicados a los usuarios a través de:

- Aviso en la página principal de OGTIC.
- Correo electrónico a los usuarios registrados.
- Otros pueden aplicar.

Revisión y actualización

Los SLAs serán revisados y actualizados periódicamente para reflejar los cambios en la plataforma, las necesidades de los usuarios y las mejores prácticas de la industria.

Métricas de servicio

Disponibilidad de la plataforma

- Definición: Porcentaje de tiempo durante el cual la plataforma está accesible para los usuarios autorizados.
- Objetivo: 99.9% de disponibilidad mensual.
- Niveles de servicio: 99.95% de disponibilidad mensual.
- Medición: Se monitorizará el tiempo de actividad de la plataforma utilizando herramientas de monitoreo de infraestructura y se registrará la disponibilidad mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre la disponibilidad de la plataforma.

Tiempo de respuesta

- Definición: Tiempo promedio que tarda la plataforma en responder a una solicitud de un usuario.
- Objetivo: Menos de 2 segundos de tiempo de respuesta promedio para todas las solicitudes.
- Niveles de servicio: Menos de 1 segundo de tiempo de respuesta promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de respuesta para cada solicitud de usuario y se calculará el promedio mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de respuesta de la plataforma.

Precisión de la información

- Definición: Porcentaje de información en el catálogo de servicios que es precisa y actualizada.
- Objetivo: 99.5% de precisión de la información en el catálogo de servicios.
- Niveles de servicio: 99.9% de precisión de la información.
- Medición: Se realizarán auditorías periódicas del catálogo de servicios para verificar la precisión de la información.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre la precisión de la información en el catálogo de servicios.

Tiempo de resolución de incidencias

- Definición: Tiempo promedio que tarda OGTIC en resolver una incidencia reportada por un usuario.
- Objetivo: Menos de 4 horas de tiempo de resolución promedio para incidencias de alta prioridad.
- Niveles de servicio: Menos de 4 horas de tiempo de resolución promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de resolución para cada incidencia reportada y se calculará el promedio mensual por nivel de prioridad.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de resolución de incidencias y se comunicarán a los usuarios a través del canal de comunicación establecido.

Tiempo de generación de informes

- Definición: Tiempo que tarda la plataforma en generar un informe personalizado solicitado por un usuario.
- Objetivo: Menos de 5 minutos de tiempo de generación promedio para informes personalizados.
- Niveles de servicio: Menos de 2 minutos de tiempo de generación promedio.
- Medición: Se registrará el tiempo de generación para cada informe personalizado solicitado y se calculará el promedio mensual.
- Reporte: Se generarán informes mensuales sobre el tiempo de generación de informes y se comunicarán a los usuarios a través del canal de comunicación establecido.

Es importante destacar que OGTIC se compromete a monitorear y medir continuamente el rendimiento de la Plataforma de Catálogo de Servicios en relación con las métricas de servicio establecidas en este documento.

Servicios

Soporte Técnico

Canales de Soporte

OGTIC pondrá a disposición los siguientes canales de soporte técnico para la atención de consultas, incidencias y solicitudes de asistencia relacionadas con la plataforma:

- Correo electrónico: Se habilitará una dirección de correo electrónico específica para el soporte técnico, a la cual los usuarios podrán enviar sus consultas y reportar incidencias.
- Teléfono: Se establecerá una línea telefónica directa para atención a incidentes críticos o que requieran una comunicación inmediata.
- Otros pueden aplicar.

Horarios de Atención

El equipo de soporte técnico de OGTIC atenderá las solicitudes de los usuarios durante los siguientes horarios:

- Días hábiles: De lunes a viernes.
- Horario: De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Fuera de este horario, se habilitará un sistema de respuesta automática que informará al usuario sobre los canales alternativos de contacto y los tiempos de respuesta esperados.

Tiempos de Respuesta

OGTIC se compromete a brindar una respuesta inicial a todas las solicitudes de soporte técnico dentro de los siguientes plazos:

- Incidentes críticos: 4 horas
- Incidentes mayores: 8 horas
- Consultas generales: 48 horas

La resolución completa de una incidencia dependerá de su complejidad y se comunicará al usuario un plazo estimado para su solución.

Procesos de Cambio

Solicitudes de Cambio

Para solicitar cambios o mejoras en la plataforma, los usuarios deberán seguir el siguiente proceso:

1. Formulario de solicitud: Los usuarios deberán completar un formulario de solicitud de cambio, el cual incluirá la siguiente información:
   - Descripción detallada del cambio solicitado.
   - Justificación del cambio y sus beneficios esperados.
   - Impacto estimado del cambio en otras áreas de la plataforma.
   - Prioridad del cambio.
2. Presentación de la solicitud: El formulario de solicitud deberá ser enviado al equipo de soporte técnico de OGTIC a través de los canales designados.

Evaluación de Cambios

OGTIC evaluará todas las solicitudes de cambio recibidas considerando los siguientes criterios:

- Alienabilidad con los objetivos estratégicos: Se evaluará si el cambio propuesto contribuye a los objetivos generales de la plataforma y a los objetivos estratégicos del MAP y de OGTIC.
- Impacto en la funcionalidad: Se analizará el impacto del cambio en la funcionalidad existente de la plataforma, así como en el rendimiento y la estabilidad del sistema.
- Costo-beneficio: Se evaluará la relación entre los beneficios esperados del cambio y los costos asociados a su implementación.
- Prioridad: Se considerará la prioridad asignada a la solicitud por el usuario, así como la urgencia del cambio.
- Viabilidad técnica: Se evaluará la viabilidad técnica de implementar el cambio, considerando los recursos disponibles y las restricciones tecnológicas.

Una vez evaluada la solicitud, OGTIC emitirá una respuesta formal al usuario, indicando si el cambio ha sido aprobado, rechazado o si se requiere más información.

Implementación de Cambios

Los cambios aprobados serán implementados siguiendo el siguiente proceso:

1. Planificación: Se elaborará un plan de implementación detallado, incluyendo las tareas a realizar, los recursos necesarios y los plazos de entrega.
2. Desarrollo: Se realizarán las modificaciones necesarias en la plataforma, siguiendo las mejores prácticas de desarrollo de software.
3. Pruebas: Se llevarán a cabo pruebas exhaustivas para verificar que el cambio implementado funciona correctamente y no afecta negativamente a otras funcionalidades de la plataforma.
4. Implementación en producción: Una vez que las pruebas hayan sido aprobadas, el cambio será implementado en el entorno de producción.
5. Verificación: Se realizará una verificación final para confirmar que el cambio se ha implementado correctamente y que cumple con los requisitos establecidos.
6. **Comunicación:** Se comunicará a los usuarios afectados por el cambio, informándoles sobre las nuevas funcionalidades o modificaciones introducidas.

Otros

Procedimientos de Escalamiento

Escalamiento de Problemas

Cuando una incidencia no pueda ser resuelta por el equipo de primer nivel de soporte dentro de los plazos establecidos o requiera conocimientos especializados, se procederá a escalar el problema.

Proceso de Escalamiento:

1. Identificación: El técnico de primer nivel identificará que la incidencia requiere escalamiento y documentará detalladamente el problema, las acciones realizadas hasta el momento y los resultados obtenidos.
2. Notificación: El técnico de primer nivel notificará al usuario sobre la necesidad de escalar la incidencia y le proporcionará un número de seguimiento para que pueda realizar consultas sobre el estado de la misma.
3. Asignación: La incidencia será asignada a un equipo de segundo nivel o a un especialista con los conocimientos necesarios para resolver el problema.
4. Análisis: El equipo de segundo nivel analizará la incidencia en profundidad, identificará las causas raíz del problema y propondrá una solución.
5. Implementación: Se implementará la solución propuesta y se realizarán las pruebas necesarias para verificar que el problema ha sido resuelto.
6. Cierre: Una vez que el problema haya sido resuelto, se cerrará la incidencia y se informará al usuario sobre la solución implementada.

Comunicación

Se establecerán los siguientes canales de comunicación para informar a las partes interesadas sobre el estado de los problemas escalados:

- Correo electrónico: Se enviarán correos electrónicos periódicos a los usuarios para mantenerlos informados sobre el estado de sus incidencias, especialmente en caso de retrasos o cambios significativos en el plazo de resolución.
- Reportes: Se generarán reportes periódicos sobre el estado de las incidencias escaladas, los tiempos de resolución y las causas raíz de los problemas, con el objetivo de identificar tendencias y mejorar los procesos.

Escalas de Prioridad:

Para facilitar la gestión de las incidencias, se establecerán las siguientes escalas de prioridad:

- Crítica: Incidencias que afectan gravemente la disponibilidad o el funcionamiento de la plataforma.
- Alta: Incidencias que tienen un impacto significativo en la productividad de los usuarios.
- Media: Incidencias que causen molestias a los usuarios pero no afectan significativamente la operación de la plataforma.
- Baja: Consultas o solicitudes de información que no afectan la operación de la plataforma.

Resolución de disputas

En caso de que un usuario considere que se ha incumplido un SLA, puede presentar una reclamación a través del canal de comunicación designado. La plataforma se compromete a investigar la reclamación y tomar las medidas necesarias para resolverla de manera justa y expedita.

Compromiso de OGTIC

OGTIC se compromete a proporcionar un servicio de alta calidad a los usuarios de la Plataforma, cumpliendo con los SLAs definidos en este documento. OGTIC implementará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la disponibilidad, el rendimiento y la seguridad de la Plataforma.