



## *Ministerio de Seguridad Pública* *Dirección de Tecnologías de Información*

### **Acuerdo de Nivel de Servicio para el Sistema de Cero Papel (Auditoría)**

Las métricas de servicio y rendimiento se utilizan para evaluar y registrar cuantitativa y periódicamente el nivel del servicio que presta.

La parte fundamental de cualquier programa de gestión de niveles de servicio eficaz es la definición y medida a lo largo del tiempo de varios indicadores de rendimiento claves (KPI), en el caso del Sistema de Cero Papel (Auditoría) se deben considerar los siguientes:

- **El tiempo de respuesta:** ¿Cuánto tiempo se tarda en responder a una incidencia, como por ejemplo la llamada de un usuario, un correo electrónico o una alerta proveniente del servidor que revela que un servicio o dispositivo pueden no estar funcionando correctamente?

El tiempo de respuesta es importante porque el usuario necesita saber que se ha escuchado la solicitud de asistencia o de servicio. Sin esa respuesta inicial, los clientes pueden sentirse frustrados por la falta de interacción e información. Es la respuesta inicial, que no necesariamente ofrecerá una solución, pero que implica la indicación expresa de qué se conoce del incidente y se procederá a estimar el tiempo de solución. El tiempo inicia a partir del momento en que el Contratista da por recibido la solicitud de asistencia o de servicio.

- **El plan de resolución:** ¿Cuánto tiempo se tarda en formular un plan para resolver la incidencia desde el momento de la notificación y respuesta iniciales?

El **plan de resolución** es especialmente importante en situaciones en las que el personal técnico ha identificado la solución a un problema comunicado, pero no puede ejecutar el plan inmediatamente. En los casos en los que la resolución final de un incidente se retrase temporalmente, la capacidad de ofrecer de forma rápida y precisa un plan de resolución a los usuarios manejará proactivamente sus expectativas y comprensión de la solución, y aumentará su satisfacción general con el servicio. El horario de atención es de 8:00 a.m. 4:00 p.m. de Lunes a Viernes, salvo feriados o vacaciones generales.



*Ministerio de Seguridad Pública*  
*Dirección de Tecnologías de Información*

- **El tiempo de resolución:** ¿Cuánto tiempo pasó desde la notificación y respuesta iniciales hasta que realmente se implementó el plan y se restableció el servicio a sus niveles normales?

El tiempo de resolución es, en última instancia, la métrica más importante del usuario para evaluar los niveles de prestación de servicios y rendimiento, porque cuantifica el tiempo transcurrido desde la notificación inicial de la incidencia hasta que se cierra o resuelve satisfactoriamente. Bajo justificación del Contratista, debidamente fundamentada, podrá extenderse el plazo de resolución por un plazo similar o mayor dependiendo del tiempo de incidencia. En caso que la resolución dependa de insumos o gestiones que deba realizar la Administración, los plazos se suspenderán hasta que se cumpla lo que corresponda por parte de la Administración-.

Se debe tener claro que el objetivo principal del usuario es que se solucionen sus problemas con el sistema y que se restablezca el servicio de la manera más rápida y eficaz posible para limitar cualquier efecto adverso en sus propios procesos.

Una vez analizada la información anterior, se toma el acuerdo de establecer los siguientes niveles de servicio para la atención de incidentes del Sistema de Cero Papel (Auditoría):

Indicador	Valor (horas hábiles)	Tipo de comunicación
<b>Tiempo de respuesta</b>	2 horas promedio	Telefónica / correo
<b>Plan de resolución</b>	4 horas promedio. A partir del envío por parte de la institución de todos los insumos o información necesaria para el diagnóstico o valoración	Correo
<b>Tiempo de resolución</b>	16 horas promedio. A partir de la aprobación del plan cuando sea requerido	Correo/ Acceso Remoto / Presencial



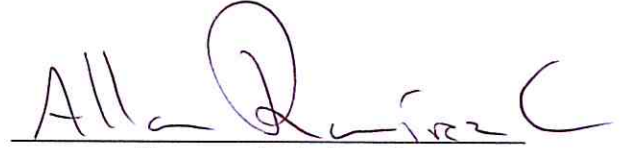
*Ministerio de Seguridad Pública*  
*Dirección de Tecnologías de Información*

Es condición para que estos tiempos sean válidos que ambas organizaciones incluyan el dominio de la otra en listas blancas de correo.

Se firma la presente en San José Costa Rica, el 27 de octubre del 2015.



Licda. Jacqueline Sequiera Torres  
Directora de Tecnologías de Información



Representante Legal  
Hermes Soft



Ing. Juan Francisco Campos  
Jefe Dpto. Sistemas DTI

