

Acuerdo de Nivel de Servicio para la Telefonía IP

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 Servicio de telefonía IP 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, oficio, 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.

- **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 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. Para este caso, el tiempo de resolución va a depender de varios factores externos, por ejemplo: factibilidad técnica para la instalación, disponibilidad de equipos, entre otros.

Se debe tener claro que el objetivo principal del usuario es que se solucionen sus problemas 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 Servicio de telefonía IP:


Instalación de un aparato nuevo:

Indicador	Tiempo de Atención	Tipo de comunicación
Tiempo de respuesta	8 horas	Telefónica
Plan de resolución	16 horas	Telefónica / Correo / Oficio
Tiempo de resolución	24 horas ¹	Telefónica / Correo / Oficio

Errores e inconsistencias en la plataforma:

Indicador	Tiempo de Atención	Tipo de comunicación
Tiempo de respuesta	8 horas	Telefónica
Plan de resolución	16 horas	Telefónica / Correo / Oficio
Tiempo de resolución	48 horas ²	Telefónica / Correo / Oficio

Se firma la presente en San José Costa Rica, el 23 de octubre del 2015.


Licda. Jacqueline Sequeira Torres
Directora de Tecnologías de Información




MAP. Esteban Quirós Valverde
Enlace Departamento de Telemática

¹ El tiempo puede variar según acuerdo con el usuario.

² Dependerá del tipo de inconsistencia.