



IDEAM

Instituto de Hidrología,
Meteorología y
Estudios Ambientales

**INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA A LA GESTION DE
MESA DE SERVICIO**

27/10/2021


	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
4.	DECLARATORIA	4
5.	CRITERIOS DE AUDITORÍA	5
6.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA	5
7.	FORTALEZAS	18
8.	HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	18
9.	CONCLUSION	20
10.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	21
11.	CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	21
12.	CONTROL DE CAMBIOS	21

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 3 de 25

Auditoría N° IAIGMDS-2021-43		
Fecha entrega informe		
Día	Mes	Año
27	10	2021

1. DATOS GENERALES

PROCESO(S) /ACTIVIDAD (ES) AUDITADO (S)	GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE IIFORMACION Y COMUNICACIONES		
LIDER(ES) DE PROCESO	ALICIA BARON LEGUIZAMÓN.	CARGO	Jefe de la Oficina de Informática.
AUDITOR LÍDER	EIDA RUTH MALDONADO OMEN	CARGO	Contratista Oficina de Control Interno

OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.	

FECHA DE APERTURA AUDITORIA	22/09/2021
FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA	04/10/2021

2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar los controles asociados a la gestión de mesa de servicio.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La auditoría comprende los meses de julio y agosto de 2021, y se enfoca en la verificación del cumplimiento

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 4 de 25

del procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.

4. DECLARATORIA

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de información de un período específico, relacionada con la mesa de servicios de tecnologías de la información.

Una consecuencia de lo anterior, es la presencia del riesgo de muestreo; es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada, no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber evaluado todos los elementos que componen la población; sin embargo, la muestra genera una alerta frente a los resultados obtenidos.

- Es responsabilidad del Líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el numeral 25 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno *“sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”*.

Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes haga sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: ... sobre actos de corrupción, directiva presidencial 01 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 5 de 25

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- ✓ Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.
- ✓ Manual de políticas de seguridad de la información E-GI-M005, versión 2.0 del 18/05/2021.
- ✓ Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.
- ✓ Formato Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018.
- ✓ Contrato 464 de 2020 suscrito entre el IDEAM e IMPRETICS.
- ✓ Formato matriz de riesgos E-SGI-F006 v7 del 24/03/2021.
- ✓ Sistema de mesa de servicio Proactivanet.
- ✓ Catálogo de servicios de TI.
- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA

6.1 METODOLOGÍA

Para la auditoría se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Se toma como referencia para la ejecución de la auditoría el Procedimiento de Auditoría Interna C-EM-P001 versión 7.
2. Se efectuaron reuniones virtuales con la Ingeniera Alicia Barón, Jefe de Oficina de Informática, el Coordinador de Sistema de Información, la Coordinadora de la mesa de servicios, el Gerente de Proyecto, el Oficial de seguridad de la información, entre otros.
3. La solicitud de la información requerida para la auditoría se gestionó, una parte, a través de la reunión sostenida el 23 de septiembre del año en curso, y la otra parte, mediante correos electrónicos corporativos del 24/09/21 y del 28/09/21.
4. Se hizo un análisis de la información recibida, y se efectuaron consultas en el sistema de mesa de servicio Proactivanet, con el fin de documentar las situaciones evidenciadas.
5. De otra parte, a través del desarrollo de la auditoría, se dieron a conocer los hallazgos a la Líder de Proceso, al Coordinador de Sistema de Información, a la Coordinadora de la mesa de servicios, al Gerente de Proyecto, al Oficial de seguridad de la información, entre otros Ingenieros que participan en el proceso. De esta forma se garantizó el debido proceso y el derecho a la réplica.

La auditoría interna de gestión se desarrolló en el siguiente orden:

✓ **Anuncio de Auditoría**

Mediante correo electrónico corporativo del 21 de septiembre del 2021, y mediante comunicado Orfeo No. 20211030002983 del 13 de octubre del 2021, se anunció el inicio de la auditoría, y se entregó el programa de auditoría a la Líder del proceso auditado.

✓ **Reunión de Apertura**

Se realizó reunión virtual de apertura el 22 de septiembre del 2021, con la presencia de la Jefatura de Oficina de Informática, el Coordinador de Sistema de Información, la Coordinadora de la mesa de servicios, el Gerente de Proyectos, el Oficial de seguridad de la información, entre otros.

Se presentó al auditor Líder, se dio a conocer el objetivo y el alcance de la auditoría, así como el correspondiente programa y metodología a seguir. Se estableció la fecha de entrega de la información y en general se explicó la dinámica del ejercicio de la auditoría.

✓ **Recolección y análisis de Información**

Durante la planeación de la auditoría, se identificó la información a solicitar, con el fin de alcanzar los objetivos del ejercicio. También se tuvo en cuenta para el análisis, los siguientes documentos que se encontraron en el mapa de procesos de la página web de la entidad, entre otros: Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018 y Formato Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018.

✓ **Reuniones de seguimiento**

Con el fin de socializar el resultado de la auditoría y aclarar inquietudes, se realizaron reuniones virtuales el 23 y 24 de septiembre de 2021 con la Líder del proceso, y algunos de los Ingenieros de la Oficina de Informática e IMPRETICS. Se dio oportunidad de controvertir los hallazgos y observaciones, para respetar el debido proceso y derecho de réplica, con la finalidad de llegar a la reunión de cierre con los hallazgos decantados y conciliados.

✓ **Reunión de Cierre**

Con el fin de socializar el resultado de la auditoría, se realizó reunión virtual el día 4 de octubre de 2021 con la Líder del proceso, la Coordinadora de mesa de servicio y algunos de los Ingenieros de la Oficina de Informática e IMPRETICS. De esta manera, se dio oportunidad de controvertir los hallazgos y observaciones, para respetar el debido proceso y derecho de réplica.

✓ **Informe Final**

Junto con la entrega del Informe final de Auditoría por parte de la Oficina de Control Interno, se envía la formulación del Plan de Mejoramiento, el cual, se debe diligenciar en las condiciones y plazos de conformidad con el Procedimiento de Planes de Mejoramiento C-EM-P002 versión 08 de fecha 4 de septiembre de 2020.

6.2 LIMITANTES DE LA AUDITORÍA

Ninguna.

6.3 RIESGO IDENTIFICADO

Posibilidad de afectación económica y reputacional por debilidades de control en la gestión de mesa de servicio que impactan la calidad de los servicios de tecnologías de la información.

Este riesgo no está registrado en el Formato matriz de riesgos E-SGI-F006 versión 7 del 24/03/2021, en el proceso de Gestión Tecnologías de Información y Comunicaciones.

6.4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

6.4.1. HALLAZGO 1. PROCEDIMIENTO ASOCIADO A LA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO

CONDICIÓN

1. El Procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, se encuentra incompleto, por las siguientes razones:

El citado procedimiento está conformado por 6 flujos, y en 5 de esos flujos hay actividades que carecen del "tiempo de duración de la actividad", según se observa en la siguiente tabla:

FLUJO DE INFORMACION	ACTIVIDADES QUE NO INDICAN CUAL ES LA DURACIÓN	DURACION DEL FLUJO (SIN CONSIDERAR LAS ACTIVIDADES REFERIDAS EN LA COLUMNA ANTERIOR).
Gestión de servicios en servidores.	Actividad 5: "Ejecutar el servicio".	2 días, 10.5 horas.
Administración de usuarios con acceso a los servidores y appliances.	No aplica.	5.5 horas

Gestión de mantenimiento de Servidores (hardware y software), Canales de comunicación y Elementos Activos de la Red.	Actividad 1: Recibir solicitud de mantenimiento. Actividad 2: Crear la mesa de ayuda y diligenciar el formato e informar al Jefe de la Oficina de Informática la solicitud de mantenimiento requerido. Actividad 6: Realizar y/o acompañar la ejecución de la actividad, y registrar el detalle de su ejecución. Actividad 8: En caso de ser necesario realizar ajustes y validar nuevamente con el usuario solicitante.	2 días y 3 horas.
Mantenimiento Preventivo de equipos de cómputo, impresoras y periféricos.	Actividad 3: Realizar mantenimiento preventivo y registrar. Actividad 7: Diagnosticar y solucionar el incidente.	1 día y 2 horas.
Solicitud de Garantías.	Actividad 4: Ejecutar las actividades solicitadas en el requerimiento. Actividad 5: Verificar la ejecución del correctivo solicitado. Actividad 6: Realizar ajustes a la solución previamente ejecutada si se requiere. Se devuelve al paso 5.	2 días, 3 horas y 40 minutos.
Soporte correctivo a equipos de cómputo.	Actividad 1: Enviar solicitud por la mesa de ayuda. Actividad 3: Ejecutar las labores pertinentes para la solución del caso	2 días y 1.5 horas.

Fuente: Elaboración propia.

De otra parte, el citado procedimiento no contempla el manejo de excepciones, para los casos en los cuales se justifique ampliar el tiempo establecido para su gestión.

- Con base en una revisión aleatoria de las solicitudes registradas en el sistema Proactivanet, se pudo evidenciar que, en los siguientes casos, el Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018 no fueron anexados en el sistema Proactivanet, conforme lo indica el Procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018:

CÓDIGO	FECHA DE REGISTRO	GRUPO
2021-005572	30/08/2021	Gestión Orfeo
2021-005458	24/08/2021	Gestión Base de Datos
2021-005122	9/08/2021	Gestión Base de Datos
2021-005045	6/08/2021	Gestión Orfeo
2021-005008	5/08/2021	Gestión de SIAC
2021-005458	24/08/2021	Gestión Base de Datos
2021-005605	31/08/2021	Gestión Base de Datos

Es de anotar que el contrato 464 de 2020 cita: "2. El contratista deberá aplicar los procedimientos y los formatos asociados los cuales se encuentran publicados en el mapa de procesos del SGI del IDEAM...".

CRITERIOS

1. Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.
2. Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.
3. Contrato 464 de 2020.
4. Sistema de mesa de servicio Proactivanet.

HALLAZGO 1

Debilidades de control asociadas al Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, por cuanto éste se encuentra incompleto, y porque hay casos que evidencian el no uso del Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.

Retroalimentación del Formato de reporte de hallazgo

Mediante correo electrónico del 26/10/2021, la Oficina de Informática informó que acepta el hallazgo socializado mediante Formato de reporte de hallazgos C-EM-F004 Versión 1.0 del 02/04/2019.

6.4.1. HALLAZGO 1. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANSs

CONDICIÓN

1. Según lo informado por la Oficina de Informática mediante correos del 24/09/21 y del 28/09/21, no se han establecido los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS con las dependencias del Instituto, ni se ha efectuado la socialización a los Líderes de proceso, respecto a los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS establecidos para la gestión de la mesa de servicio, dentro del marco del contrato 464 de 2020.

Es de anotar que la matriz de riesgos E-SGI-F006 versión 7 del 24/03/2021, proceso de Gestión TIC, en el Riesgo Nro. 69, hace alusión a los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS de los procesos críticos del negocio, según se observa a continuación:

RIESGO E IMPACTO	CAUSAS	CONTROL	PLAN DE ACCION
------------------	--------	---------	----------------

<p>Inadecuada gestión en el cumplimiento de los niveles de servicio, acordados con el negocio para la correcta operación de los procesos críticos institucionales.</p> <p>IMPACTO: Económico y reputacional</p>	<p>CAUSA INMEDIATA:</p> <p>Inadecuada implementación de la estrategia de TI con la estrategia institucional.</p> <p>Falta de estandarización de procesos y Procedimientos.</p> <p>Carencia de capacidades y recursos para la gestión de TI.</p> <p>CAUSA RAIZ:</p> <p>Fallas en la planeación estratégica de TI.</p>	<p>Lograr un nivel de madurez en la implementación de buenas prácticas internacionales de TI – ITIL</p>	<p>Sesiones de capacitación de conceptos básicos de ITIL a los funcionarios de la Oficina de Informática, para el conocimiento y aplicación de esta buena práctica de ingeniería en los procesos de gestión de esta dependencia.</p>
--	--	---	--

Fuente: Matriz de riesgos E-SGI-F006, versión 7 del 24/03/2021.

De otra parte, el Manual de políticas de seguridad de la información E-GI-M005, versión 2.0 del 18/05/2021, establece que los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs son “herramientas que permiten que los proveedores y clientes de servicios establezcan un consenso en términos del nivel de calidad en la prestación y operación de un servicio, determinando, responsabilidades, garantías, tiempos de respuesta, horarios de disponibilidad, entre otros.”.

En ese orden de ideas, es importante que la Oficina de Informática involucre a los Líderes de Proceso en las actividades que tiene relación con la definición y socialización de los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs, así como la socialización de los resultados que se obtengan del seguimiento a los citados ANSs, como mecanismo de control que permita garantizar que la calidad de los servicios satisfaga las necesidades del negocio.

2. En relación con los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs, no hay consistencia entre estas tres fuentes de información:

- ✓ El procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.
- ✓ Los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS establecidos en el marco del contrato 464 de 2020
- ✓ Los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS parametrizados en el sistema Proactivanet.

Lo anterior, por las razones que se exponen a continuación:

- a. Como se indicó en el hallazgo Nro. 1, según el procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, solo se conoce la duración de la totalidad de las actividades que comprenden el flujo denominado “Administración de usuarios con acceso a los servidores y appliances”, el cual tiene una duración de 5.5 horas. De otra parte, no fue posible comparar ese valor con los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS establecidos en el contrato 464 de 2020, y los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS parametrizados en el sistema, dado que allí la información está clasificada de forma diferente.
- b. 6 de los 7 Acuerdos de Niveles de Servicio ANS que establece el contrato 464 de 2020 se encuentran incorrectamente parametrizados en el sistema Proactivanet, según se observa enseguida:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS SEGÚN EL CONTRATO 464 DE 2020		ANS PARAMETRIZADO EN EL SISTEMA DE MESA DE SERVICIO
ANS	DESCRIPCIÓN	
Disponibilidad servicio administración de bases de datos	1. Los incidentes relacionados con el servicio de la administración de la Bases de Datos, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud. 2. Con este parámetro se quiere verificar la disponibilidad del servicio de motor de la base de datos en un nivel superior o igual al 99.7%.	Incidentes especialistas: 4 horas.
Servicio de administración de aplicaciones	1. Los incidentes relacionados con el servicio de administración de aplicaciones, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud. 2. Con este parámetro se quiere verificar la disponibilidad del servicio de aplicativos en un nivel superior o igual al 99.70%.	Incidentes especialistas: 4 horas.
Disponibilidad servicio de correo	1. Los incidentes relacionados con el servicio de correo, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud. 2. Con este parámetro se quiere verificar que todos los usuarios del IDEAM puedan tener acceso al correo 7*24.	SLA peticiones e incidentes gestión soporte ofimática: 1 hora.
Mesa de servicio	1. Para los Incidentes y Requerimientos escalados en las sedes fuera de Bogotá , si requiere visita el tiempo de Atención será de una (1) hora hábil y de solución de ocho (8) horas hábiles contadas a partir de la creación del ticket. Si no requiere visita el tiempo de Atención será de treinta (30) minutos hábiles y de solución de una (1) hora hábil contadas a partir de la creación del ticket.	Requerimientos especialistas: 8 horas, Incidentes especialistas: 4 horas, SLA Incidentes

	<p>Para los Incidentes y Requerimientos escalados en las sedes de Bogotá, el tiempo de Atención será de treinta (30) minutos hábiles y de solución de una (1) hora hábil contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>2. ANS-M1. Solución Telefónica en Primer Nivel: Corresponde al porcentaje de solicitudes recibidas y solucionadas telefónicamente, las cuales deben ser atendidas, gestionadas, documentadas y solucionadas en el Primer Nivel de Soporte.</p> <p>3. ANS-M2: Gestión de Repuestos: Es el tiempo requerido para el reemplazo de los repuestos del parque computacional a nivel nacional a cargo del CONTRATISTA, desde su envío hasta la instalación y configuración en sitio.</p> <p>4. ANS-M3: Solución Incidentes Soporte en Sitio: Es el porcentaje de incidentes que requieren soporte técnico, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva, permitiendo al usuario la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 1 hora hábil.</p> <p>5. ANS-M4: Solución Requerimientos Soporte en Sitio: Es el porcentaje de requerimientos que demanden soporte técnico, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva, permitiendo al usuario la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 1 hora hábil.</p>	<p>de monitoreo: 4 horas, SLA peticiones e incidentes gestión soporte ofimática: 1 hora, SLA incidentes gestión de impresión y escaneo: 1 hora, SLA peticiones gestión de impresión y escaneo: 1 hora.</p>
<p>Outsourcing de impresión</p>	<p>1. Para los Incidentes escalados a soporte impresión, el tiempo de Atención será de treinta (30) minutos y de solución de una (1) horas hábiles contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>2. ANS-IMP1 Solución de Incidentes: Es el porcentaje de solución de incidentes que demanden soporte técnico de impresión, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva.</p> <p>3. ANS-IMP2 Solución de Requerimientos: Es el porcentaje de solución de requerimientos que demanden soporte técnico de impresión, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva.</p> <p>4. ANS-IMP3 Disponibilidad Servicio de Impresión: Es el porcentaje de disponibilidad del servicio de impresión.</p>	<p>SLA incidentes gestión de impresión y escaneo: 1 hora.</p>
<p>Especialistas segundo nivel</p>	<p>1. Para los Incidentes escalados a especialistas segundo nivel, el tiempo de Atención será de una (1) hora y de solución de hasta cuatro (4) horas contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>Para los requerimientos escalados a especialistas segundo nivel, el tiempo de Atención será de una (1) hora y de solución de hasta ocho (8) horas hábiles contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>2. ANS-E1: Solución Incidentes: Es el porcentaje de incidentes escalados a soporte segundo nivel, en donde se brindará una solución temporal o</p>	<p>Incidentes especialistas 4 horas. Requerimientos especialistas: 8 horas</p>

	<p>definitiva al usuario, asegurando la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 4 horas, el mismo aplica para todas las sedes objeto del contrato.</p> <p>3. ANS-E2: Solución Requerimientos: Es el porcentaje de requerimientos escalados a soporte segundo nivel, en donde se brindará una solución temporal o definitiva al usuario, asegurando la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 8 horas, el mismo aplica para todas las sedes objeto del contrato.</p>		
<p>Servicios especializados de tercer nivel</p>	<p>1. Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad alta deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo cuatro (4) horas hábiles siguientes a la solicitud.</p> <p>Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad media deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo ocho (8) horas hábiles siguientes a la solicitud.</p> <p>Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad baja deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo doce (12) horas hábiles siguientes a la solicitud.</p> <p>Los requerimientos relacionados con la prestación de un servicio especialista deben atenderse en no más de sesenta (60) minutos y solucionarse dentro de las diez y seis (16) horas hábiles siguientes al requerimiento.</p> <p>2. ANS-E3N1: Solución de incidentes 3 Nivel: Con este parámetro se quiere verificar la solución del soporte especializado 3nivel con respecto a los incidentes.</p> <p>3. ANS-E3N2: Solución de requerimientos 3 Nivel: Con este parámetro se quiere verificar la solución del soporte especializado 3nivel con respecto a los requerimientos.</p>	<p>Incidentes especialistas 4 horas. Requerimientos especialistas: 8 horas</p>	

Fuente: Elaboración propia. 1ra y 2da columnas se tomaron del Anexo 11 del contrato 464 de 2020, 3ra columna, se tomó del sistema Proactivanet.

Para mayor claridad, se sugiere ver en el Anexo 1 del presente documento, los ANS definidos en el contrato 464 de 2020.

3. Respecto a los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs que conforman el ANS Mesa de servicio, se encontraron las siguientes situaciones:

En el ANS-M1. Solución Telefónica en Primer Nivel, se observan inconsistencias entre el Objetivo, la descripción y la medición del ANS, por cuanto el primero mide tiempo, mientras que en los demás aspectos no se tiene en cuenta esta variable tiempo (Ver el 1er ítem de la siguiente tabla).

De otra parte, el contrato 464 de 2020 no especifica cómo se calculan los siguientes ANS, tal como se describe en el ANS-M2 Gestión de Repuestos, el cual se encuentra bien definido:

NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO		
		DE<=	HA >	Desc
ANS-M1: Solución Telefónica en Primer Nivel.	Objetivo: Medir el tiempo de solución de los incidentes y requerimientos gestionados en primer Nivel.	100%	90%	0%
	Descripción: Corresponde al porcentaje de solicitudes recibidas y solucionadas telefónicamente, las cuales deben ser atendidas, gestionadas, documentadas y solucionadas en el Primer Nivel de Soporte. Mediciones y pruebas: Con respecto a las solicitudes generadas en la herramienta de gestión de Incidentes y requerimientos de la mesa de Servicio, se deberá cumplir con el 90% de solución. Línea Base: Total de servicios solucionados en el Mes.	89,99%	85%	15%
		84,99%	80%	30%
		79,99%	75%	45%
		74,99%	65%	60%
		64,99%	55%	80%
		<55%	100%	
ANS-M3: Solución Incidentes Soporte en Sitio.	Objetivo: Medir el tiempo de solución de los incidentes escalados a soporte en sitio.	100%	90%	0%
	Descripción: Es el porcentaje de incidentes que requieren soporte técnico, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva, permitiendo al usuario la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 1 hora hábil. Mediciones y pruebas: Con respecto a las solicitudes escaladas por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión de soporte en sitio deberá cumplir con el 90% de solución de los tickets. Línea Base: Total de solicitudes solucionados en el Mes por parte de Soporte en Sitio.	89,99%	85%	15%
		84,99%	80%	30%
		79,99%	75%	45%
		74,99%	65%	60%
		64,99%	55%	80%
		<55%	100%	
ANS-M4: Solución	Objetivo: Medir el tiempo de solución de los requerimientos escalados a soporte en sitio.	100%	90%	0%

Requerimientos Soporte en Sitio.	Descripción: Es el porcentaje de requerimientos que demanden soporte técnico, los cuales deben brindar una solución temporal o definitiva, permitiendo al usuario la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 1 hora hábil. Mediciones y pruebas: Con respecto a las solicitudes escaladas por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión de soporte en sitio deberá cumplir con el 90% de solución de los tickets. Línea Base: Total de solicitudes solucionados en el Mes por parte de Soporte en Sitio.	89,99%	85%	15%
		84,99%	80%	30%
		79,99%	75%	45%
		74,99%	65%	60%
		64,99%	55%	80%
		<55%		100%

Para facilitar la comprensión, enseguida se presenta el ANS-M2 Gestión de Repuestos:

NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO		
		DE<=	HA >	Desc
ANS-M2: Gestión de Repuestos	Objetivo: Medir el tiempo de cambio de repuestos en los equipos a cargo del CONTRATISTA.	100%	90%	0%
	Descripción: Es el tiempo requerido para el reemplazo de los repuestos del parque computacional a nivel nacional a cargo del CONTRATISTA, desde su envío hasta la instalación y configuración en sitio.	89,99%	85%	15%
	Mediciones y pruebas: Con respecto a las solicitudes escaladas por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión de repuestos se deberá cumplir con el 90% de solución de los casos inferiores a dos días hábiles contados después de la llegada del elemento a la regional. Para el cumplimiento de lo anterior, el contratista dará a conocer a IDEAM los tiempos de desplazamiento pactados con la transportadora.	84,99%	80%	30%
		79,99%	75%	45%
		74,99%	65%	60%
		64,99%	55%	80%
		<55%	100%	

CRITERIOS

1. Manual de políticas de seguridad de la información E-GI-M005, versión 2.0 del 18/05/2021.
2. Catálogo de servicios de TI.
3. Sistema de mesa de servicios Proactivanet.
4. Contrato 464 de 2020.

HALLAZGO 2

Debilidades de control asociadas de los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs, en lo relacionado con la definición, con la parametrización en el sistema Proactivanet y con la participación de los Líderes de proceso en relación con este tema.

Retroalimentación del Formato de reporte de hallazgo

Mediante correo electrónico del 26/10/2021, la Oficina de Informática informó que acepta parcialmente el hallazgo socializado mediante Formato de reporte de hallazgos C-EM-F004 Versión 1.0 del 02/04/2019, dada la siguiente justificación: *“Los profesionales de la Oficina de Informática no consideran pertinente involucrar a los Líderes de proceso en la definición de los ANS en razón a: Que los acuerdos de niveles de servicio serán establecidos en los documentos de cada contrato o aplicación desarrollada por las diferentes áreas, contratistas, proveedores y clientes en la alineación de los tiempos establecidos por la oficina de informática para la prestación y operación de un servicio(aplicación)”*.

Al respecto, la OCI resalta la importancia de tener presente que conforme al Manual de políticas de seguridad de la información E-GI-M005, versión 2.0 del 18/05/2021, los Acuerdos de Niveles de Servicio son *“herramientas que permiten que los proveedores y clientes de servicios establezcan un consenso en términos del nivel de calidad en la prestación y operación de un servicio, determinando, responsabilidades, garantías, tiempos de respuesta, horarios de disponibilidad, entre otros”*.

6.4.3. OBSERVACION 1. AUTOMATIZACION DE LOS FORMATOS QUE HACEN PARTE DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A HARDWARE, SOFTWARE, REDES Y COMUNICACIONES E-GI-P011.

CONDICIÓN

El Procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018 contempla el uso de los siguientes formatos Gestión de infraestructura

informática E-GI-F028, versión 2 de 05/04/2018, y Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018, los cuales debe diligenciar y adjuntar el usuario cuando registra la solicitud en el sistema Proactivanet. Sin embargo, los citados formatos podrían ser implementados en el citado sistema a través del uso de plantillas, las cuales, pueden ofrecer las siguientes ventajas:

1. Para facilitar la labor que realiza el usuario, porque este ya no tendría que diligenciar algunos datos que pueden ser manejados automáticamente por el sistema, a menos que la solicitud se presente desde un equipo diferente al que el usuario tiene asignado, en cuyo caso la persona sí tendría que ingresar esos datos.
 - ✓ Nombre, identificación, cargo y usuario de la persona que hace la solicitud.
 - ✓ Dirección IP y nombre del equipo donde se gestiona la solicitud.
 - ✓ Nombre y cargo del jefe o supervisor del contrato.
 - ✓ Selección de datos mediante el manejo de listas desplegables para que el usuario seleccione determinada información.
2. Optimización de los recursos y mejoras en los tiempos de atención de los requerimientos e incidentes.
3. Minimización de reprocesos.
4. Mayor control en la implementación del Procedimiento de soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.
5. Emplear más tiempo a la realización de informes que soporten la toma de decisiones sobre los servicios que brinda la Oficina de Informática, con base en los requerimientos e incidentes que se gestionan a través de la mesa de ayuda.

CRITERIOS

1. Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.
2. Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.
3. Formato Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018.

OBSERVACION

Los formatos Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 de 05/04/2018, y Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018, que actualmente debe diligenciar y adjuntar el usuario cuando registra la solicitud en el sistema Proactivanet, son susceptibles de ser automatizados en el sistema Proactivanet.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 18 de 25

Retroalimentación del Formato de reporte de hallazgo

Mediante correo electrónico del 22/10/2021, la Oficina de Informática informó que acepta el hallazgo socializado mediante Formato de reporte de hallazgos C-EM-F004 Versión 1.0 del 02/04/2019.

7. FORTALEZAS

En el proceso de auditoría, fueron detectadas las siguientes fortalezas:

Disposición del personal del área auditada.

8. HALLAZGO Y OBSERVACIONES DETECTADAS

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>HALLAZGO Nro. 1. PROCEDIMIENTO ASOCIADO A LA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIO</p> <p>Debilidades de control asociadas al Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, por cuanto éste se encuentra incompleto, y porque hay casos que evidencian el no uso del Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.</p> <p>CRITERIOS</p> <p>1. Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.</p>	<p>1. Evaluar la conveniencia de realizar ajustes al Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018.</p> <p>2. Dar cumplimiento al Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018, y al uso del Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018.</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		2. Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018. 3. Contrato 464 de 2020. 4. Sistema de mesa de servicio Proactivanet.	
X		<p>HALLAZGO Nro. 2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS</p> <p>Debilidades de control asociadas de los Acuerdos de Niveles de Servicio ANSs, en lo relacionado con la definición, con la parametrización en el sistema Proactivanet, y con la participación de los Líderes de proceso en relación con este tema.</p> <p>CRITERIOS</p> 1. Manual de políticas de seguridad de la información E-GI-M005, versión 2.0 del 18/05/2021. 2. Catálogo de servicios de TI. 3. Sistema de mesa de servicios Proactivanet. 4. Contrato 464 de 2020.	1. Realizar ajustes en la parametrización de los ANSs, teniendo en cuenta lo que establece el contrato 464 de 2020 suscrito entre el Instituto e Impretics. 2. Evaluar la conveniencia de involucrar a los Líderes de proceso en las actividades de definición, socialización y seguimiento de los ANSs.
	X	<p>OBSERVACION 1. AUTOMATIZACION DE LOS FORMATOS QUE HACEN PARTE DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A HARDWARE, SOFTWARE, REDES Y COMUNICACIONES E-GI-P011.</p> <p>Los formatos Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 de</p>	<p>Evaluar la conveniencia de implementar en el sistema de mesa de servicio Proactivanet los formatos Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 de 05/04/2018, y Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018.</p>

H/NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p>05/04/2018, y Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018, que actualmente debe diligenciar y adjuntar el usuario cuando registra la solicitud en el sistema Proactivanet, son susceptibles de ser automatizados en el sistema Proactivanet.</p> <p>CRITERIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento soporte y mantenimiento a hardware, software, redes y comunicaciones E-GI-P011, versión 4.0 del 05/04/2018. 2. Formato Gestión de infraestructura informática E-GI-F028, versión 2 del 05/04/2018. 3. Formato Solicitud gestión ventana de mantenimiento E-G I-F011, versión 3 del 05/04/2018. 	


Notas:

- Para las auditorias de gestión, el Hallazgo (H) corresponde al incumplimiento de un criterio.
- Para las auditorias de calidad el incumplimiento de un criterio se determinará como una No Conformidad (NC).
- Tanto los Hallazgos como las No Conformidades y las Observaciones (OBS) identificadas requieren Plan de Mejoramiento.

9. CONCLUSION

Describir de manera breve los aspectos a rescatar de la auditoría Interna y/o los cambios que afecte a la organización


Es necesario fortalecer la gestión de mesa de servicio en pro de asegurar que la calidad de los servicios de tecnologías de la información satisfaga las necesidades del Instituto.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 21 de 25

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

En cumplimiento del párrafo 1° del Artículo 2.2.21.4.7 del Decreto 648 de 2017 “Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces”, el presente informe tendrá como destinatario principal al representante legal del Instituto y al líder del proceso auditado. A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se dará a conocer los resultados de las auditorías a los miembros de esta instancia.

Así mismo y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, este informe se publicará en la página web del Instituto-Ley de Transparencia.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Eida Ruth Maldonado Omen Cargo: Contratista OCI	Auditor Líder	
Alicia Barón Leguizamón Líder del proceso	Jefe Oficina de Informática	

10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

No aplica.

11. CONTROL DE APROBACIÓN INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONTROL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
ELABORÓ: Eida Ruth Maldonado Omen Cargo: Contratista OCI	REVISÓ: María Eugenia Patiño Jurado PATIÑO JURADO MARIA EUGENIA Jefe Oficina Control Interno	APROBÓ: María Eugenia Patiño Jurado <small>Firmado digitalmente por PATIÑO JURADO MARIA EUGENIA Fecha: 2021.10.29 14:36:51 -05'00'</small> Jefe Oficina Control Interno

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	30/10/2012	Creación del documento

 <p>IDEAM Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 22 de 25

2	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
3	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
4	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
5	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
6	11/12/2019	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
7	27/04/2020	Se incluye el numeral 11 "Control De Aprobación Del Informe De Auditoría Interna"; con el texto "Elaboró-Revisó-Aprobó"

MEPJ-EMO-25-10-2021-29-10-2021

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MÓNICA ROCÍO CASTRO SÁNCHEZ PROFESIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO JAIME HUMBERTO LA ROTTA PROFESIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: C-EM-F003
		VERSIÓN: 7
		FECHA: 27/04/2020
		PÁGINA 23 de 25

ANEXO 1. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANSs SEGÚN EL ANEXO 11 DEL CONTRATO 464 DE 2020

ANS DISPONIBILIDAD SERVICIO ADMINISTRACION BASES DE DATOS						
<input type="checkbox"/> Los incidentes relacionados con el servicio de la administración de la Bases de Datos, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud.						
No se tendrán en cuenta incidentes que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista, en todo caso la justificación deberá documentarse.						
ANS	NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO			
2.	ANS-BD1. Disponibilidad servicio administración Base de Datos.	Objetivo: Mide la disponibilidad del servicio de las base de datos. Descripción: Con este parámetro se quiere verificar la disponibilidad del servicio de motor de la base de datos en un nivel superior o igual al 99.7%. Mediciones y pruebas: Mide la disponibilidad del servicio del motor de base de datos. Permite evaluar tiempos de respuesta de los motores de bases de datos. Se ejecuta con intervalos de 15 minutos ejecutando una sentencia simple de consulta sql sobre la base de datos. Aplica para infraestructura en alta disponibilidad	DE<=	HA >	Desc	
			100%	99.7%	0%	
			99.7%	99,30%	15%	
			99,30%	99,00%	30%	
			99,00%	89,70%	45%	
		<=89,7%	60%			
ANS SERVICIO DE ADMINISTRACION DE APLICACIONES						
<input type="checkbox"/> Los incidentes relacionados con el servicio de administración de aplicaciones, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud.						
No se tendrán en cuenta incidentes que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista, en todo caso la justificación deberá documentarse.						
ANS	NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO			
3.	ANS-AP1. Disponibilidad servicio administrador de aplicaciones.	Objetivo: Mide la disponibilidad de los sistemas de Información. Descripción: Con este parámetro se quiere verificar la disponibilidad del servicio de aplicativos en un nivel superior o igual al 99.70%. Mediciones y pruebas: Mide la disponibilidad del servicio de aplicaciones, las mediciones se ejecutan con intervalos de 5 minutos, escaneando los puertos y direcciones IP que utiliza la aplicación.	Horas Disponibilidad Mes		720	
			DE<=	HA >	Tiempo Máximo Indisponibilidad	Descuento Sobre Valor Mensual
			%	%		
			100	99.70	2.16	0%
			99.70	98.20	12.96	10%
			98.20	96.70	23.76	15%
			96.70	95.20	34.56	25%
			95.20	93.70	45.36	50%
93.70	Menor que 94.90%		100%			



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: C-EM-F003

VERSIÓN: 7

FECHA: 27/04/2020

PÁGINA 24 de 25

ANS DISPONIBILIDAD SERVICIO DE CORREO						
<p>Los incidentes relacionados con el servicio de correo, deben atenderse y solucionarse dentro de una (1) hora hábil siguiente a la solicitud.</p> <p>No se tendrán en cuenta los incidentes que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista, en todo caso la justificación deberá documentarse.</p>						
ANS	NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO			
			Horas Disponibilidad Mes	720		
4.	ANS-CORREO1. Disponibilidad servicio de Correo	<p>Objetivo: Medir la disponibilidad del servicio de correo para el 100% de las áreas de las oficinas del IDEAM.</p> <p>Descripción: Con este parámetro se quiere verificar que todos los usuarios del IDEAM puedan tener acceso al correo 7*24.</p> <p>Mediciones y pruebas: Mide la disponibilidad del servicio de correo realizando la medición por medio de una herramienta de monitoreo. Se ejecuta la consulta de disponibilidad con intervalos de 15 minutos.</p>	DE<=	HA >	Tiempo Máximo Indisponibilidad	Descuento Sobre Valor Mensual
			%	%		
			100	99.60	2.88	0%
			99.60	98.35	11.88	10%
			98.35	97.10	20.88	15%
			97.10	95.85	29.88	25%
			95.85	94.60	38.88	50%
94.60	Menor que 94.60%		100%			

ANS ESPECIALISTAS SEGUNDO NIVEL					
<p>Para los incidentes escalados a especialistas segundo nivel, el tiempo de Atención será de una (1) hora y de solución de hasta cuatro (4) horas contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>Para los requerimientos escalados a especialistas segundo nivel, el tiempo de Atención será de una (1) hora y de solución de hasta ocho (8) horas hábiles contadas a partir de la creación del ticket.</p> <p>No se tendrán en cuenta las solicitudes que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista, en todo caso la justificación deberá documentarse.</p>					
ANS	NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO		
			DE<=	HA >	Desc
12.	ANS-E1: Solución Incidentes	<p>Objetivo: Medir el tiempo de los especialistas de segundo nivel por parte del CONTRATISTA en la solución de incidentes.</p> <p>Descripción: Es el porcentaje de incidentes escalados a soporte segundo nivel, en donde se brindará una solución temporal o definitiva al usuario, asegurando la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 4 horas, el mismo aplica para todas las sedes objeto del contrato.</p> <p>Mediciones y pruebas: Con respecto a los incidentes escalados por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión de segundo nivel deberá cumplir con el 90% de solución de los tickets.</p> <p>Línea Base: Total de Servicios solucionados en el Mes por los especialistas de segundo nivel.</p>	100%	90%	0%
			89,99%	85%	15%
			84,99%	80%	30%
			79,99%	75%	45%
			74,99%	65%	60%
			64,99%	55%	80%
				<55%	100%
13.	ANS-E2: Solución Requerimientos	<p>Objetivo: Medir el tiempo de los especialistas de segundo nivel por parte del CONTRATISTA en la solución de requerimientos.</p> <p>Descripción: Es el porcentaje de requerimientos escalados a soporte segundo nivel, en donde se brindará una solución temporal o definitiva al usuario, asegurando la continuidad de sus labores en un tiempo no mayor a 8 horas, el mismo aplica para todas las sedes objeto del contrato.</p> <p>Mediciones y pruebas: Con respecto a los requerimientos escalados por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión de segundo nivel deberá cumplir con el 90% de solución de los tickets.</p> <p>Línea Base: Total de Servicios solucionados en el Mes por los especialistas de segundo nivel.</p>	100%	90%	0%
			89,99%	85%	15%
			84,99%	80%	30%
			79,99%	75%	45%
			74,99%	65%	60%
			64,99%	55%	80%
				<55%	100%

ANS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE TERCER NIVEL

Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad alta deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo cuatro (4) horas hábiles siguientes a la solicitud.
 Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad media deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo ocho (8) horas hábiles siguientes a la solicitud.
 Las solicitudes por incidentes clasificadas con prioridad baja deben atenderse en no más de (60) minutos y solucionarse en máximo doce (12) horas hábiles siguientes a la solicitud.
 Los requerimientos relacionados con la prestación de un servicio especialista deben atenderse en no más de sesenta (60) minutos y solucionarse dentro de las diez y seis (16) horas hábiles siguientes al requerimiento.
 No se tendrán en cuenta las solicitudes que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista, en todo caso la justificación deberá documentarse.

AN s	NOMBRE DEL ANS	DESCRIPCIÓN DEL ANS	TABLA DE DESCUENTO APLICADO		
14.	ANS-E3N1: Solución de incidentes 3 Nivel	<p>Objetivo: Medir porcentaje de incidentes del servicio especializado de 3 nivel por demanda atendidos a tiempo.</p> <p>Descripción: Con este parámetro se quiere verificar la solución del soporte especializado 3nivel con respecto a los incidentes.</p> <p>Mediciones y pruebas: Con respecto a los incidentes escalados por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión del tercer nivel deberá cumplir con el 90% de solución de los tickets.</p>	DE<=	HA >	Descuento Sobre Valor Mensual
			%	%	
			100%	90%	0%
			89,99%	85%	15%
			84,99%	80%	30%
			79,99%	75%	45%
			74,99%	65%	60%
			64,99%	50%	80%
Menor que 50%		100%			
15.	ANS-E3N2: Solución de requerimientos 3 Nivel	<p>Objetivo: Medir porcentaje de requerimientos del servicio especializado de 3 nivel por demanda, atendidos a tiempo.</p> <p>Descripción: Con este parámetro se quiere verificar la solución del soporte especializado 3nivel con respecto a los requerimientos.</p> <p>Mediciones y pruebas: Con respecto a los requerimientos escalados por medio de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos de la mesa de servicio, la gestión del tercer nivel deberá cumplir con el 95% de solución de los tickets.</p>	100%	95%	0%
			95%	85%	10%
			85%	75%	20%
			75%	65%	30%
			65%	50%	40%
			50	Menor que 50%	100%