ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE

El proveedor debe brindar un servicio gestionado de soporte reactivo y proactivo a las siguientes plataformas Microsoft:

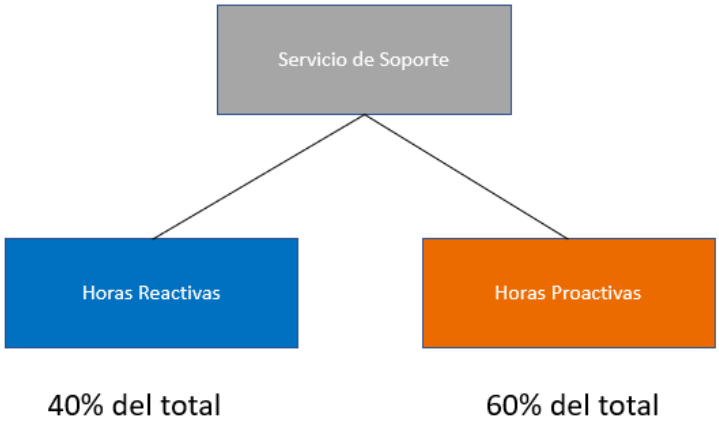
- Windows Server.
- Office 365.
- SQL Server.

CONTEXTO GENERAL

El componente de servicios debe hacer parte de un grupo de componentes de soporte especializado que busca garantizar la reactivación del servicio de las plataformas tecnológicas, así como la ejecución de actividades proactivas que buscan garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

ALCANCE

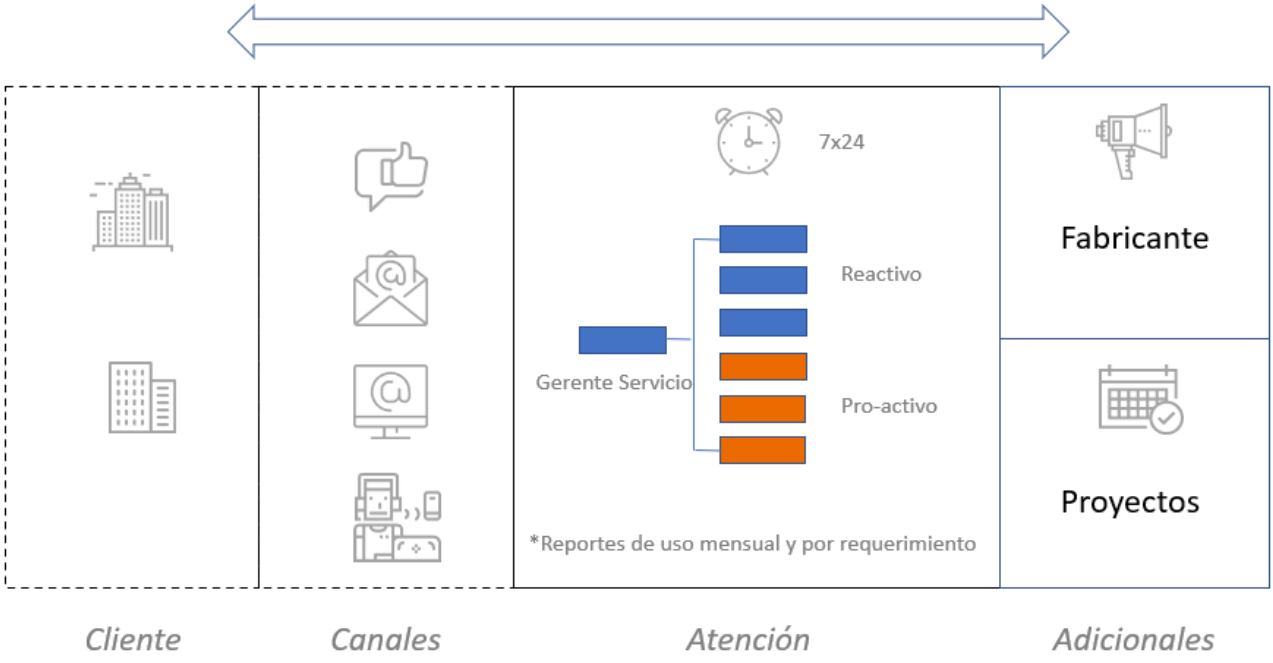
Los servicios se deben presentar en un modelo de soporte de bolsa de horas con consumo mensual de la siguiente manera:



El método de consumo de las horas dentro de la ejecución del servicio se realizará de la siguiente manera:

- Horas reactivas:
    - El foco especifico de estas horas es para la atención de incidencias en horario 7/24.
    - Se podrán consumir horas adicionales de acuerdo con la necesidad de la operación.
- Horas proactivas:
    - El foco especifico de estas horas es para la atención de consultas, solicitudes, análisis de mejores prácticas y ejecución de proyectos no mayores a 45hrs.
    - La ejecución de horas debe realizarse de forma planeada con el Gerente del servicio.

MODELO OPERATIVO



SLA – ATENCIÓN REACTIVA

Prioridad	Tiempo de Atención Opción 1
1 (crítico)	2 horas
2 (urgente)	4 horas
3 (importante)	8 horas
4 (Bajo)	12 Horas o programado

- 1 (Critico):
    - Incidencia masiva sobre las plataformas soportadas.
    - El 5% o más de los servicios o de los usuarios se ven afectados.
    - Pérdida total de la plataforma.
    - Impacto de gran medida en los procesos de negocio.
- 2 (Urgente):
    - Incidencia significativa sobre las plataformas.
    - Una parte de los servicios y usuarios de la red entre el 2% y el 4% se ven afectados.
    - Impacto alto en los procesos de negocio.
- 3 (Importante):
    - Una parte de los servicios y usuarios de la red entre el 0,5% y el 2% se ven afectados.
    - Se presenta un impacto medio en los procesos de negocio.

- 4 (Bajo):
    - Consultas sobre ajustes y cambios en la configuración.
    - Una parte de los servicios y usuarios menor al 0,5% se ven afectados.
    - Se presenta un impacto bajo en los procesos de negocio.

SLA – ATENCIÓN PRO-ACTIVA

Prioridad	Tiempo de Atención (Hasta)
1 (Alta)	08:00 H
2 (Media)	12:00 H
4 (Baja)	24:00 H

- Revisión de estado de salud de las plataformas.
- Asesorías técnicas programadas.
- Actividades de transferencia de conocimiento técnico sobre las plataformas soportadas:
    - Charlas técnicas (No formales).
    - Transferencias de conocimiento en mejores prácticas emitidas por el fabricante (No formales).
    - Proyectos no mayores a 45 horas.