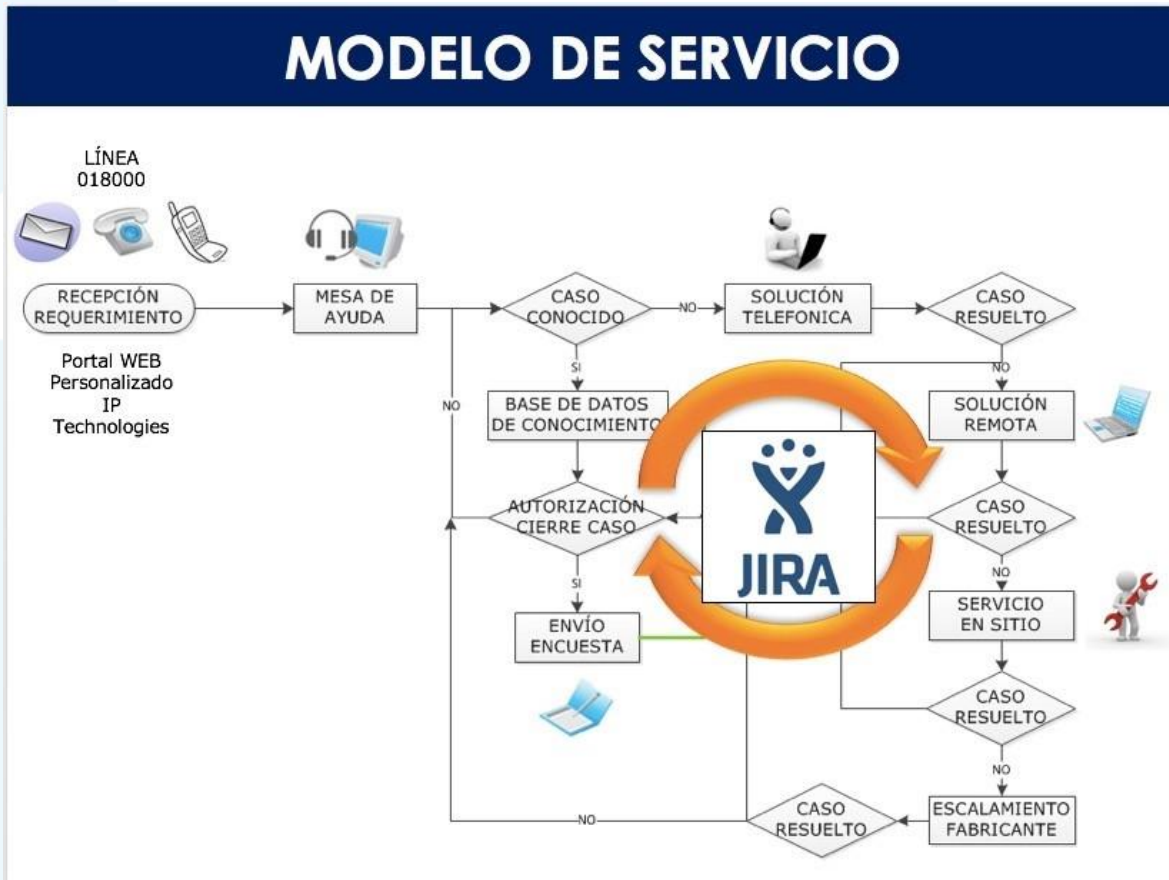


ANEXO TECNICO SERVICIOS CLOUD

MODELO DE SERVICIO

IP TECHNOLOGIES SAS utiliza las mejores prácticas basadas en los estándares de ITIL V3, los cuales han sido implementados bajo el modelo de la norma ISO/IEC 20000-1 Sistema de Gestión de Servicios de IT, certificada por el organismo internacional NYCE.



IP TECHNOLOGIES SAS realiza el monitoreo y control de gestión de eventos, como actividades de prevención de incidentes, este proceso se incluirá dentro del documento ya establecido dentro del Sistema de Gestión de Servicios. Este procedimiento describe los pasos para el registro, priorización, clasificación, escalamiento y solución para todos los incidentes y requerimientos de nuestros clientes activos.

IP Technologies, mantendrá implementado el procedimiento de *Gestión de Problemas* ya establecido dentro del Sistema de Gestión de Servicios de TI, el cual describe como se identifica, registra, clasifica, prioriza, investiga, se diagnóstica y se soluciona un problema.

IP Technologies cuenta con un proceso de Gestión de la Continuidad y la Disponibilidad, en este se describe como se realiza el cálculo de la disponibilidad para cada línea de servicio. Igualmente contamos con un *Plan de Disponibilidad* que tienen como objetivo: Asegurar que los requerimientos vigentes y futuros de disponibilidad sean desarrollados en

forma rentable, mejorar la disponibilidad de los servicios vigentes, definir el nivel de disponibilidad de los nuevos servicios y modificar los requerimientos de disponibilidad para algunos de los servicios de TI existentes cuando sea requerido para garantizar el cumplimiento de los ANS con nuestros clientes.

IP Technologies cuenta con un proceso de Gestión de la Capacidad, el cual tiene como objetivo: asegurar que la capacidad de la infraestructura y los servicios de TI estén dimensionados adecuadamente para cumplir con los requerimientos de desempeño acordados de manera rentable y dentro de los tiempos acordados, crear, implementar y mantener un plan de capacidad actualizado por cada línea de servicio, servir de punto central para todos los procesos relacionados con desempeño de capacidad de TI.

IP Technologies cuenta con Macro Procesos y procesos que interactúan entre sí, para llevar a cabo todo el ciclo de vida de nuestros servicios.

Basados en la norma ISO 20000-1:2011, este es el mapa de procesos de interacción que se tiene implementado en Ip Technologies.

Alcance de la norma ISO/IEC 20000-1:2011

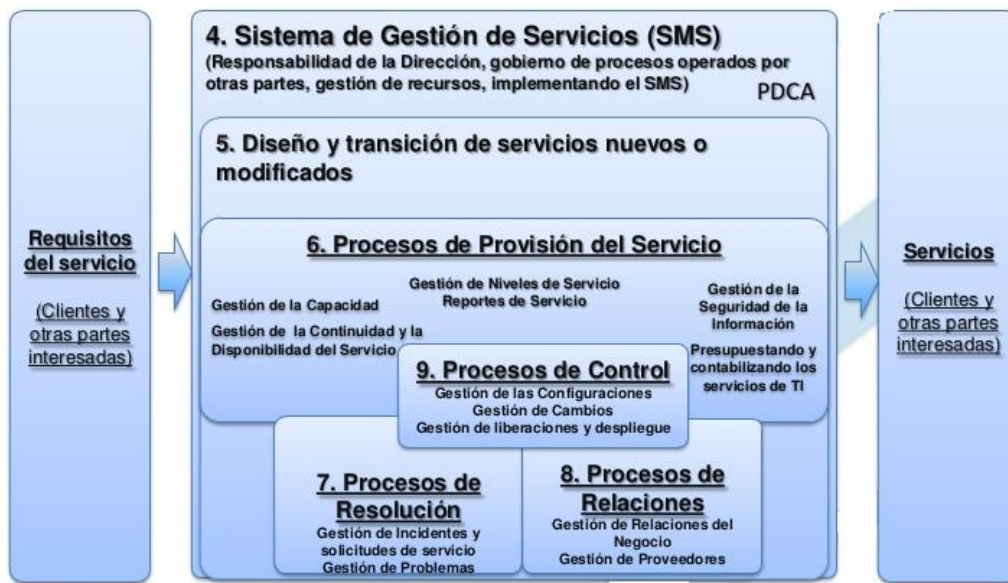


Figura 1. Mapa de Procesos

IP Technologies cuenta con un proceso de mejora continua, el cual permite a partir de análisis, problemas, incidentes, quejas, indicadores, riesgos u otros identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos o servicios, implementado dentro de nuestro sistema de Gestión de Servicios de TI. IP Technologies informará trimestralmente en los informes estipulados sobre estas mejoras.

Para garantizar la administración, operación, soporte y mantenimiento de la plataforma de comunicaciones unificadas, CCaaS, Seguridad Gestionada IP Technologies cuenta con los procesos de Provisión del servicio, procesos de control y procesos de resolución que interactúan entre sí como se muestra en la figura 1 y se detalla en los procedimientos

documentados para cada uno, los cuales llevarán a garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

IP Technologies se compromete a:

- Conducir en forma sistemática actividades periódicas para monitorear el rendimiento, evaluar indicadores y recopilar datos relacionados con la infraestructura de comunicaciones unificadas.
- Disponer de una Mesa de Servicio, a nivel de soporte, administración y mantenimiento para recibir y solucionar incidentes y requerimientos sobre la plataforma de comunicaciones unificadas y Contact Center
- Realizar evaluación y mejoramiento continuo de los procesos de operación del servicio durante la ejecución del contrato.
- Acogerse a los procedimientos de gestión de cambio establecidos por la compañía a quien va dirigido el documento sobre la plataforma y servicios contratados.

MODELO DE OPERACIÓN



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Definiciones:

- ✚ **Incidente:** interrupción no planificada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio, o un evento que aún no ha tenido impacto en el servicio para el cliente.
- ✚ **Problemas:** Se consideran la causa raíz de uno o más incidentes.
- ✚ **Requerimiento:** Cualquier solicitud que no implica afectación del servicio. Al recibir un requerimiento o reporte de falla por parte del cliente, la Mesa de servicios de IP Technologies deberá registrar la llamada y tomar la

responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecida.

Para un reporte de falla a la Mesa de servicios de IPTECHNOLOGIES, el cliente suministrará información básica en el momento de realizar la llamada, la cual incluye, pero no se debe limitar a:

- Nombre de la empresa
- Nombre del Contacto y número telefónico
- Tipo de servicio
- Descripción del problema
- Identificación completa del servicio a reportar
- Pruebas de primer Nivel

Atención de incidentes y problemas

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo estimado para la atención del mismo será en función del tipo de impacto de la falla:

Alto: El servicio completo está afectado	Tiempo Estimado de Restauración = Dos (2) horas
Medio: El servicio está afectado en un 50%	Tiempo Estimado de Restauración = Cuatro (4) horas
Bajo: El servicio está afectado en un 20%	Tiempo Estimado de Restauración = Doce (12) horas

Paradas de reloj por condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitar, vandalismo, robo, orden público, desastre natural y otros.

Matriz de Escalamiento

Los niveles definidos y tiempos para el escalamiento en el caso de fallas están definidos acordes a las prioridades asignadas.

A continuación, se relaciona los niveles de escalamiento para la solución de incidentes, definidos por IP TECHNOLOGIES:

AREA	TIEMPO DE ESCALAMIENTO
NOC – Analistas Primer Nivel	2 Horas
Coordinación NOC	2 Horas
Gerencia de Servicios	2 Horas
Gerencia de Operaciones	2 Horas

Disponibilidad

IP TECHNOLOGIES SAS cuenta con un Core de servicios en la nube que garantiza una disponibilidad de 99.982% del mismo. Nuestra infraestructura se encuentra alojada en Data Center certificado y aplicando los estándares exigidos en la industria de TI.

Aseguramos a nuestros clientes alta disponibilidad (99.982%) de nuestra nube de servicios, sin embargo debido a que los clientes se pueden conectar por medio de redes de terceros, IP TECHNOLOGIES SAS no se hace responsable por las degradaciones o ausencias de servicio cuando se trate de fallas de conectividad hacia nuestra nube.

Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio de comunicaciones unificadas. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.


Atención al Cliente

Los canales oficiales de atención al cliente son:

Línea telefónica Soporte: +57 (1) 7460160

Correo Electrónico: sosporte@ip.net.co

Plan de Comunicación

Responsable	Nombre	Cuenta de correo	Teléfonos
NOC	Analistas Nivel 1	Sosporte@ip.net.co	+57(1)7455476 +57(1)7460160  3015059691
Gerente de servicios	Julieta Narvaez	eyder.imbachi@ip.net.co	3138592830
Gerente de Ingeniería	Uriel Garzón	Uriel.garzon@ip.net.co	3106426426