

Familia: Administración de Servicios
Tema: Administración de Niveles de Servicio
Estándar: **Administración de Niveles de Servicio**

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
Secretaría de Finanzas
Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014
Revisión programada: Anual
Última actualización: 10/07/2014
Última revisión: 10/07/2014

REVISIÓN

Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.1	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
10/07/2014	Ernesto González G.	0.11	Corrección de links

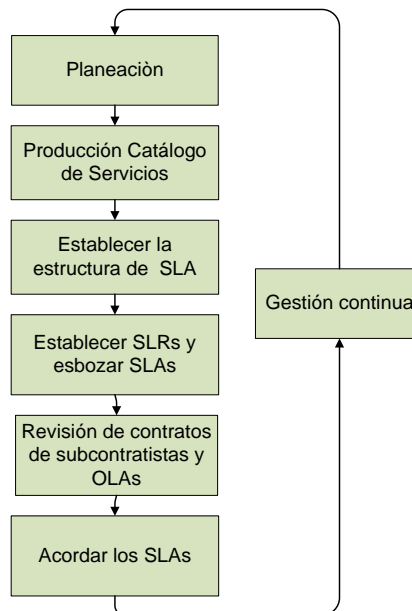
DESCRIPCIÓN.

Administración de Niveles de Servicio es el nombre que se le da a la planeación, coordinación, negociación, acuerdos, monitoreo y reporte de los servicios y de los niveles de servicios acordados correspondientes a cada uno de ellos, así como los objetivos y metas del servicio.

También implica la continua revisión de los logros de servicio contra las metas a fin de asegurar que el servicio es de calidad, económicamente justificable y que gradualmente sea mejorado.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Niveles de Servicio, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Niveles de Servicio de la Unidad de Tecnología de Información:



OBJETIVO.

Mantener y gradualmente mejorar la alineación de los servicios de TI con el gobierno, mediante un ciclo continuo de negociar, acordar, supervisar, informar y revisar de forma continua los objetivos y los logros de los servicios de TI; así como la definición y ejecución de las acciones para erradicar los niveles de servicios inaceptables con el fin de mejorar el nivel de servicio ofrecido.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Niveles de Servicio de la Unidad de Tecnología de Información, son:

- Definir, documentar, acordar, supervisar, medir, informar y revisar el nivel de servicio de TI que se provee y emprender medidas correctivas en caso de ser necesario.
- Facilitar y mejorar la comunicación y la relación con los clientes y con el negocio, en conjunto con la gestión de las relaciones de negocio.
- Asegurar que se están desarrollando e implementando objetivos específicos y medibles para todos los servicios de TI.
- Monitorear y mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad del servicio que se está entregando.
- Asegurar que tanto TI como el cliente cuentan con una expectativa clara y no ambigua en cuanto al nivel de servicio que será entregado.
- Asegurarse de que se están implementando medidas proactivas para mejorar el nivel de servicio actual, previendo que sea económicamente justificable el hacerlo.

ALCANCE.

El proceso de Administración de Niveles de Servicio, aplica al personal involucrado en la administración de la infraestructura de la Unidad de Tecnología de Información.

Para la implementación del proceso de Administración de Niveles de Servicio, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios.
- Sitios web.
- Conectividad voz, datos e internet.
- Plataforma tecnológica.

AUTORIDAD Y EXCEPCIONES

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

MÉTRICA Y APLICACIÓN

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

ISO 20000-1:2011.

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el cliente, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

ITIL.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión

se servicios de tecnología de información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con las mismas.

OLA

Documento donde se indica las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la UTI en la prestación de un determinado servicio.

SLA.

Acuerdo de nivel de servicio, abreviado SLA, por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), es un contrato escrito entre un proveedor de servicios y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

SLR.

Requisitos de nivel de servicio. Incluye necesidades del cliente y sus expectativas de rendimiento y niveles de servicio.

TI

Tecnología de Información.

UTI

Unidad de Tecnología de Información.

REFERENCIAS

1. Base normativa.
 - [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
 - [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)
 - [Normas Administrativas](#)
2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
 - [Proceso de Administración de Niveles de Servicio](#)
3. Libros de ITIL® v3, en específico Diseño del Servicio (Service Design)
4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011

INFORMACIÓN ADICIONAL

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

CONTACTO

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC

Correo: estandares@edomex.gob.mx