



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

VICERRECTORÍA GENERAL  
DIRECCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES - DNTIC

DIRECTRIZ TÉCNICA No. 8A

Para:

RECTOR  
VICERRECTOR GENERAL  
VICERRECTOR ACADÉMICO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN  
VICERRECTORES DE SEDE  
GERENCIA NACIONAL FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA  
DIRECTORES SEDES PRESENCIA NACIONAL  
DECANATURAS  
DIRECCIONES ADMINISTRATIVAS  
DIRECTORA DE GESTIÓN  
DIRECTORES DE CENTROS E INSTITUTOS  
DIRECTORES DE PROYECTOS Y/O CONVENIOS  
JEFES DE OFICINAS JURÍDICAS  
JEFES DE OFICINAS DE PLANEACIÓN  
JEFES DE DIVISIÓN  
JEFES DE SECCIONES DE CONTRATACIÓN  
JEFES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS  
JEFES DE OFICINAS DE TECNOLOGÍA  
GRUPOS DE INVESTIGACIÓN  
DOCENTES  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Consecutivo:

DNTIC-0155-16

Referencia:

DIRECTRIZ TÉCNICA No. 8A POR EL CUAL SE MODIFICA LA DIRECTRIZ  
TÉCNICA No. 8 "ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS"

Fecha:

3 DE MARZO DE 2016

---

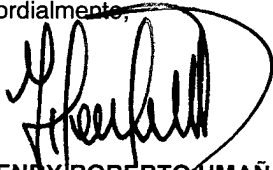
El Acuerdo 46 de 2009 "por el cual se definen y aprueban las políticas de Informática y Comunicaciones que se aplicarán en la Universidad Nacional de Colombia", establece en el numeral 2 del artículo 4: "Dando aplicación a las políticas de informática y comunicaciones y con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad, la Dirección Nacional de Informática y Comunicaciones emitirá las directrices técnicas de acuerdo con la normatividad vigente".

Con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia y la sostenibilidad de proyectos TIC, para todos los servicios alojados en las OTIC de las Sedes, se debe establecer un documento con los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS entre las Dependencias responsables del servicio y las OTIC, con el fin de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Este documento debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Descripción del servicio y responsables de cada una de las partes
- b. Aplicaciones (Licenciamiento, versionamiento)
- c. Hardware
- d. Sistema Operativo
- e. Licenciamiento
- f. Configuración de la conectividad a la red de datos y al almacenamiento
- g. Respaldo de datos

- h. Sobre el monitoreo y nivel de escalamiento de problemas
- i. Sobre la Seguridad física y lógica (claves de accesos sobre cada uno de los componentes o servicios)

Cordialmente,



**HENRY ROBERTO UMAÑA ACOSTA**  
Director