**ANEXO #4 ACEPTACIÓN DE ANS DE TECNOLÓGIA**

**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)**

El proponente debe cumplir con los siguientes ANS de Tecnología con el fin de establecer los estándares de calidad, disponibilidad y responsabilidad del servicio prestado.

**Criterios para priorizar incidentes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Urgencia** | **Definición** |
| Alta | **Errores críticos**: Impacto alto sobre la aplicación que afecta a todos los usuarios del sistema (Bloqueó total de módulos). **Cumplimiento del cliente**: Fallos que impactan auditorías internas/externas o requerimientos de Entes de Control. |
| Media | Impacto medio sobre la aplicación que afecta la funcionalidad del sistema para algunos usuarios; sin embargo, la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable. |
| Baja | **Solicitudes no críticas**: Impacto mínimo sobre la aplicación lo cual hace que funcione con inconvenientes o fallas menores en los servicios. Errores que permiten más tiempo de análisis y depuración. |

Los incidentes críticos que impactan significativamente los sistemas informáticos de la entidad, los cuales soportan las bases de datos, no deben superar las dos horas de solución.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tiempo de atención** | **Tiempo de solución Temporal** |
| Alta | 2 horas | 6 horas |
| Media | 6 horas | 12 horas |
| Baja | 8 horas | 30 días |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Impacto** | **Tiempo de atención** | **Tiempo de solución Definitiva** |
| Bajo | Entre 0 y 16 horas | 24 horas |
| Medio | Entre 17 y 40 horas | 40 horas |
| Alto | Entre 33 y 80 horas | 80 horas |
| Muy Alto | Mas de 80 horas | 30 días |

**Notas:**

• El tiempo de atención es el tiempo entre el registro y la asignación de un consultor o ingeniero para iniciar su atención.

• El tiempo de solución temporal es el tiempo entre el registro y el envío por parte del proveedor de una solución temporal que permita desbloquear la operación afectada. Durante este tiempo se debe realizar la estimación de la solución definitiva.

• El tiempo de solución definitiva corresponde a la estimación del tiempo requerido (horas hábiles) para liberar la solución definitiva teniendo en cuenta el esfuerzo antes definido.

**Impacto, Riesgo y Escalamiento**

**Matriz de Riesgo:**

Constituye al control y su gestión, normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de la empresa, con el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Matriz de Riesgo** | | |
| **Tiempo disponible hasta la resolución** | | |
| Riesgo Alto | Criterios | El servicio está totalmente detenido |
| Riesgo Medio | Criterios | El servicio está parcialmente detenido |
| Riesgo Bajo | Criterios | El usuario puede trabajar |

**Matriz de Impacto:**

Presenta la asignación de la calificación del impacto del cambio, frente a otros servicios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Matriz de Impacto** | | |
| **Grado de severidad del impacto al negocio** | | |
| Impacto Alto | Criterios | Afecta toda la entidad |
| Impacto Medio | Criterios | Afecta solo dependencias o grupos de usuarios |
| Impacto Bajo | Criterios | Afecta solo un usuario |

El proveedor deberá incluir la matriz de escalamiento con mínimo 4 niveles de escalamiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de atención** | **Alcance** | **Línea de contacto** | **Email de contacto** |
| Soporte | Atención a solicitudes, o incidencias |  |  |
| Líder de soporte | Priorización ante no atención y seguimiento |  |  |
| Líder de requerimientos o desarrollos | Priorización ante no atención y seguimiento |  |  |
| Gerente de cuenta | Escalamiento ante incumplimientos |  |  |

En caso de no cumplimiento de ANS el proveedor acepta y cumple la siguiente penalización mensual de cumplimiento en producción:

| **Nivel de Cumplimiento** | **% de Penalización** |
| --- | --- |
| 100% | 0 |
| 98,00% < 100% | 2% |
| 94,00% < 98,00% | 3% |
| 90,00% < 94,00% | 5% |
| 50% <90% | 10% |

Penalización en etapa de proyecto:

Acorde a los hitos del cronograma se aplicará la penalización previa aprobación de la gerencia del proyecto de acuerdo con el nivel de cumplimiento y se aplicará en cada hito de pago previa revisión y acuerdo entre las partes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de Cumplimiento** | **% de Penalización** |
| 100% | 0 |
| 98,00% < 100% | 2% |
| 94,00% < 98,00% | 3% |
| 90,00% < 94,00% | 5% |
| 80% <90% | 10% |

ANS Disponibilidad:

El proveedor debe garantizar una disponibilidad del 99.95% la cual deberá medirse a través de una herramienta que permita tener la disponibilidad de infraestructura y otros elementos de tecnología que hagan parte del SAAS.

La penalización será mensual:

| **Nivel de Cumplimiento** | **% de Penalización** |
| --- | --- |
| ≥ 99.95% < 100% | 0 |
| ≥ 98% < 99,95% | 2% |
| ≥ 94,00% < 98,00% | 5% |
| ≥ 90,00% < 94,00% | 7% |
| ≥ 80% < 90% | 10% |

**Firma del Representante Legal**