

ANEXO #5 ACEPTACIÓN DE ANS FUNCIONALES Y TECNOLÓGICAS

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)

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

1. CRITERIOS PARA PRIORIZAR INCIDENTES

Urgencia	Definición
Alta	Errores críticos: Impacto alto sobre la aplicación que afecta a todos los usuarios del sistema (Bloqueo 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.

2. IMPACTO, RIESGO Y ESCALAMIENTO

2.1 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

3.2 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 de incumplimientos	ante		
----------------------	------------------------------------	------	--	--

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%

3.3 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%

3.4 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
$\geq 99.95\%$ < 100%	0
$\geq 98\%$ < 99,95%	2%

$\geq 94,00\% < 98,00\%$	5%
$\geq 90,00\% < 94,00\%$	7%
$\geq 80\% < 90\%$	10%

Firma del Representante Legal