**ANEXO No. 4 ACEPTACIÓN DE ANS**

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

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

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** |
| Urgente | 1 hora | 2 horas |
| Alta | 2 horas | 6 horas |
| Media | 6 horas | 12 horas |
| Baja | 8 horas | 30 días |

**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 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 de la herramienta que se implemente.

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**