**ANEXO 2.**

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

Los oferentes del presente proceso, además de las actividades y obligaciones relacionadas en los requerimientos, deben tener presente los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS mencionados en este documento para hacer posible la puesta en marcha de la solución según lo planeado; sin embargo, la Fiduprevisora S.A. podrá modificar los ANS que se encuentren vigentes y ajustar o definir nuevos acuerdos de niveles de servicio, dependiendo de las necesidades de la entidad. En cualquier caso, los nuevos ANS o los ajustes a los existentes se establecerán de común acuerdo con el contratista en el momento pertinente.

El incumplimiento de los ANS tendrá penalizaciones económicas en la facturación y estos serán verificados por los diferentes comités, interventores y supervisores de contrato en el momento que lo indiquen.

1. **MEJORES PRÁCTICAS APLICACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

 Se considera que para el servicio de software de Core Fiduciario se describen los aspectos tenidos en cuenta para la medición de la calidad del servicio, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

* Definir el objetivo, el propósito y la descripción del ANS, incluyendo además el alcance y la cobertura.
* Asignar roles y responsabilidades claramente definidos entre la organización y el proveedor del servicio; importante notar que el proveedor del servicio para este proceso es externo a la organización.
* Establecer los requerimientos de negocio y los requerimientos técnicos para poder brindar el servicio.
* Definir claramente los costos y multas del servicio que serán descontados de la facturación que entregue el proveedor.
* Hay en la entidad un procedimiento de control de cambios para los ANS.
* Se hará uso de un mecanismo formal de evaluación y aprobación de los ANS para cada uno de los períodos mensuales

1. **MODELO GENERAL INCIDENTES**
   1. **PERIODO DE MEDICIÓN**

Para todos los efectos de ejecución del contrato, la ventana de medición para calcular el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los indicadores de gestión de soporte a Incidentes que se detallan en el presente documento, inicia a las 00:00 del primer (1) día del mes y finaliza a las 23:59:59 del último día del mes.

En el evento en el cual para un período de medición no existan entregables (productos o servicios) para un indicador de servicio que se evalúe bajo el concepto de cumplimiento de programas de trabajo, el Nivel de Desempeño del indicador objeto de evaluación, corresponderá al Nivel de Servicio Objetivo establecido para dicho indicador.

* 1. **DISPONIBILIDAD:**

Para el uso de la plataforma en ejecución se debe garantizar una disponibilidad mínima del 99,95 %, ajenos a las ventanas de mantenimiento negociados y programados y fallos de hardware o software con la entidad.

* 1. **GESTIÓN DE SOPORTE INCIDENTES – DEFINICIÓN Y METODOLOGÍA DE MEDICIÓN****:**

Es la oportunidad en la atención para gestionar y solucionar los incidentes que sucedan en la plataforma a contratar, durante las 24 horas del día, los siete días a la semana, reportados por los funcionarios de la Entidad o quien utilice la herramienta, solucionando los problemas relacionados con el acceso a aplicativos, operación de los mismos y los problemas técnicos de nivel inmediato dos (2) horas, intermedio de complejidad dentro de un plazo máximo de ocho (8) horas y de dieciséis(16) horas si es de máximo nivel de complejidad.

* 1. **CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO**

Corresponde al porcentaje de incidentes que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los incidentes cuya solución no fue oportuna.

Para obtener el **Porcentaje General de Oportunidad en atención** a los incidentes reportados por los funcionarios de la Fiduprevisora S.A. o usuarios externos de la herramienta, se promediarán el cumplimiento resultante de cada criterio (Alto, Medio y Bajo) el cual no deberá ser inferior al 96,00%.

**NOTA 1**: Para efectos del cálculo del indicador para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tiquetes que fueron cerrados durante el periodo objeto de medición, tomando para esto muestras mensuales como base para el cálculo.

**NOTA 2**: De manera trimestral se evaluará el porcentaje mínimo de cumplimiento, esto con el fin de que este se pueda reevaluar y ajustar progresivamente acorde al cumplimiento obtenido.

Los tipos de Incidentes que se pueden presentar o pueden ser reportados por los usuarios de Fiduprevisora S.A. o quien utilice la plataforma, acorde al estándar w2w ITIL v3.0 (Se encuentra en proceso migrar a v4.0) de la Fiduprevisora S.A. y al Impacto, Prioridad y Urgencia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TABLA DE IMPACTO** | | | |
| **Impacto:** Valora la severidad que el incidente tiene para el usuario. Se identifica con el número de usuarios o elementos de configuración afectados. | | | | |
| **Nivel** | **Valor** | **Descripción** | | |
| **Alto** | 1 | \*Fallas total en el software.  \* Cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.  **\***Caídas o indisponibilidad durante la ejecución de procesos críticos de la operación.  **(Nota: siempre que la solicitud obedezca a uno de estos ajustes, la priorización será Máximo)** | | |
| **Medio** | 2 | \* Indisponibilidad / falla de la plataforma.  \*Afecta o puede afectar a un número considerable de usuarios (Entre 10 y 50)  \*Afecta procesos indispensables para operación de procesos misionales de la entidad. | | |
| **Bajo** | 3 | Afecta o pude afectar a un número limitado de usuarios (Menos de 10).  \*Indisponibilidad de algunas funcionalidades en el software. \* Afecta o puede afectar a funcionarios de la Fiduprevisora o quien utilice el software con relación a caídas o afectación del negocio. **(No se contemplan servicios considerados requerimientos, caídas de herramientas tecnológicas ni ajuste que implique cambios en la estructura de los datos).** | | |
| **TABLA DE URGENCIA** | | | |
| **Urgencia:** Se refiere a la velocidad necesaria para resolver un incidente de un determinado impacto y está asociada a los ANS. Los distintos grados de urgencia son: | | | | |
| **Nivel** | **Valor** | | **Descripción** | |
| **Alto** | 1 | | El servicio afectado está detenido | |
| **Medio** | 2 | | El servicio afectado se encuentra activo, pero no es estable | |
| **Bajo** | 3 | | El servicio afectado está lento, pero el usuario puede trabajar | |
|  |  | | **MATRIZ URGENCIA vs IMPACTO** | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Impacto** | | | |
| **Urgencia** |  | **1.Alto** | **2.Medio** | **3.Bajo** |
| **1.Alto** | **Alto (1)** | **Alto (4)** | **Medio (7)** |
| **2.Medio** | **Alto (4)** | **Medio (6)** | **Bajo (8)** |
| **3.Bajo** | **Medio (7)** | **Bajo (8)** | **Bajo (9)** |

**TABLA DE CATEGORIZACIÓN DE INCIDENTES**

| **NOMENCLATURA** | **CRITERIOS ANS** | **TIEMPO DEFINIDO** | **CRITERIO CATEGORIA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **CRI** | **Crítico** | 2:00:00 | Incidentes críticos: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados que generen un alto impacto a la entidad. |
| **MED** | **Medio** | 8:00:00 | Incidentes de mediana complejidad: Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos. |
| **BAJ** | **Bajo** | 12:00:00 | Máximo nivel de Complejidad: se refiere al tiempo máximo de inactividad o indisponibilidad del servicio que se ha acordado entre el proveedor de servicios y el cliente.  corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos. |

| **NOMENCLATURA** | **CRITERIO ANS** | **TIEMPO DEFINIDO** | **CRITERIO CATEGORIA** |
| --- | --- | --- | --- |
| **PDT** | Proyectos, Desarrollos o Requerimientos | Plan de trabajo | Se mide mensual de acuerdo con el plan de trabajo definido o fecha establecida y aprobado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiempos de respuesta según Matriz Urgencia vs. Impacto** | |
| **Criticidad** | **Tiempo de respuesta** |
| **1** | 2 horas |
| **2** | 4 horas |
| **3** | 6 horas |
| **4** | 8 horas |
| **5** | 10 horas |
| **6** | 12 horas |
| **7** | 14 horas |
| **8** | 16 horas |
| **9** | 18 horas |

**ANS CORRESPONDIENTES A FASE DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE**

**3.2. Metodología de Medición**

El indicador de gestión de soporte incidentes será calculado para los tiquetes de atención categorizados según los criterios que se presentan en la Tabla 1 del presente documento. Se realizará para el periodo de tiempo especificado, tomando las estadísticas de atención de los tiquetes que corresponden a la tabla de categorización de incidentes (Crítico, medio, bajo) y se aplicará para cada tiquete los siguientes parámetros conforme a la siguiente fórmula (Fórmula 1), la cual generará como resultado el indicador para cada una de las categorías mencionadas.

**NOTA**: Para efectos del cálculo del indicador para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tiquetes que fueron cerrados durante el periodo objeto de medición.

**PARÁMETROS:**

|  |  |
| --- | --- |
| N: | número total de incidentes de servicio cerrados durante el período medido |
| A: | tiempo de solución pactado según categorización de la tabla 1 |
| TE: | tiempo de excepción. (tiempo exento autorizado por el Fiduprevisora) |
| TS | tiempo de solución desde la apertura del incidente hasta el cierre de este. |
| TR | tiempo real de solución. tiempo que utilizó el proveedor para solucionar el incidente de servicio contabilizado a partir del momento en el cual se generó el respectivo tiquete y hasta su cierre en la herramienta de gestión de incidentes. |
| E | eficiencia: es el resultado de la atención de cada incidente resuelto en el periodo calculado. |
| PO | porcentaje de oportunidad en la atención: es el porcentaje obtenido del promedio en la atención de los incidentes por criterio inmediato, intermedio y máximo. |

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizarán los siguientes cálculos:

| VARIABLE | DESCRIPCION | FORMULA |
| --- | --- | --- |
| TR | Tiempo de Actividad de Solución (Se calcula para cada incidente reportado) | **TS – TE** |
| EA | Eficiencia Atención Incidentes. | **SI TR<=A Entonces = 100%**  **SI TR>A Entonces =0%** |

**FÓRMULA 1**

**EJEMPLO**

Como resultado de los cálculos se obtendrá el cumplimiento de cada uno de los incidentes:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIQUETE** | **TS** | **TE** | **A** | **TR =**  **(TS – TE)** | **EA** |
| T-001 | 2 | 0 | 2 | 2 | 100% |
| T-002 | 1 | 0 | 2 | 1 | 100% |
| T-003 | 1 | 0 | 2 | 1 | 100% |
| T-004 | 9 | 0 | 2 | 9 | 0% |
| T-005 | 10 | 1 | 2 | 9 | 0% |

**TABLA 3 CALCULO ATENCIÓN INCIDENTES**

Para calcular el porcentaje de oportunidad en la atención **de cada uno de los criterios (Inmediato, Intermedio y Máximo)** se promediarán los porcentajes resultantes de los incidentes de cada criterio para todos los criterios relacionados en la tabla 1 del presente documento.

**Parámetros básicos:**

**PGO:** Porcentaje General de Oportunidad en la atención

**EA**: Eficiencia Atención Incidentes por criterio

**N**: Número total de incidentes por criterio.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

| VARIABLE | DESCRIPCION | FORMULA |
| --- | --- | --- |
| PO | Porcentaje de Oportunidad en la atención PO | ∑(EA)**/N** |

**Fórmula 2 PO**

Según el ejemplo de la tabla 3, el porcentaje de Oportunidad para el criterio seleccionado es:

(100% + 100% + 100% + 0% + 0%)/5=**60,00%**

Para obtener el **Porcentaje General de Oportunidad en atención**, se promediarán los porcentajes resultantes de cada criterio relacionados en la tabla 4 del presente documento (Inmediato, Intermedio, Máximo).

**PARÁMETROS BÁSICOS:**

**PGO:** Porcentaje General de Oportunidad en la atención

**PO**: Porcentaje de Oportunidad de cada uno de los criterios de la tabla 1.

**N**: Número total de criterios.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

| VARIABLE | DESCRIPCION | FORMULA |
| --- | --- | --- |
| PGO | Porcentaje General de Oportunidad en la atención | ∑(PO)**/N** |

**FÓRMULA 3 OPORTUNIDAD GENERAL EN LA ATENCIÓN**

**EJEMPLO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Criterio** | **Porcentaje** |
| Inmediato | 60% |
| Intermedio | 100 |
| Máximo | 100% |
| **POG** | **87%** |

**TABLA 4 CALCULO POG**

**3.3. DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTOS**

Se establecen los siguientes criterios incumplimiento y descuentos sobre el Contrato, por la prestación de los servicios acordados:

2

1. Cuando se presente el incumplimiento de un Indicador durante un periodo medición, el proveedor deberá presentar un Plan de Mejora del Servicio (**SIP** – Siglas en ingles Service Improvement Program), el cual será revisado por el supervisor e interventor del contrato para su aprobación, quienes podrán sugerir cambios o adiciones en el plan cuando resulte procedente. El Plan de Mejora del Servicio (SIP) deberá ser aplicado a partir del mes siguiente del incumplimiento del indicador.
2. Si el grupo de soporte o proveedor de tecnología presenta incumplimiento de un indicador en el periodo y su plan de Mejora SIP permite el cumplimiento del indicador por los 6 meses subsiguientes , una vez evaluado, se dará la respectiva calificación de cumplimiento del indicador. Los incumplimientos anteriores serán subsanados siempre y cuando cumplan con los planes de mejora establecidos.
3. Se aplicará descuento, cuando el grupo de soporte o proveedor de tecnología incumpla durante dos (2) periodos continuos o discontinuos de un mismo indicador de servicio y se extenderá hasta cuando el grupo de soporte o proveedor de tecnología cumpla el respectivo Indicador.

**DESCUENTOS POR NO CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES**

Para efectos del cálculo del descuento a efectuar a la factura en caso de incumplimiento de cualquier indicador durante dos meses continuos, se aplicarán los descuentos descritos en la siguiente tabla:

|  | **DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES EN LA ETAPA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO** | |
| --- | --- | --- |
| **N° Penalidad** | **PERIODO DE INCUMPLIMIENTO DE UN MISMO INDICADOR** | **PORCENTAJE A DESCONTAR DE LA FACTURA PRESENTADA POR LA FÁBRICA** |
| 1 | Dos meses | 5 % |
| 2 | Tres meses | 6 % |
| 3 | Cuatro meses | 7 % |
| 4 | Cinco meses | 8 % |
| 5 | Seis meses | 9 % |
| 6 | Siete meses | 10 % |

En el momento que se presente el incumplimiento de un mismo indicador en la etapa de soporte y mantenimiento, durante un periodo de tiempo continuo o discontinuo por seis (6) meses, y que no cumpla con el Plan de Mejora de Servicio, se entenderá como causal de terminación del contrato y se iniciara el proceso de transacción para la contratación de un nuevo proveedor.

**ANS CORRESPONDIENTES A FASE DE IMPLEMENTACIÓN**

Para la etapa de Implementación los ANS se tendrán en cuenta de acuerdo con los porcentajes de pago establecidos para cada uno de los hitos de esta etapa.

|  |  |
| --- | --- |
| HITOS DE ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN | |
| LICENCIAS Y ACCESOS | 15% |
| INFORME BRECHAS Y DISEÑOS TÉCNICOS | 10% |
| PERSONALIZACIÓN E INTEGRACIONES | 30% |
| MIGRACIÓN Y PRODUCCIÓN | 35% |
| CIERRE | 10% |

**VPH** = Valor a Pagar del Hito

**TEEH** = Tiempo estimado de entrega del Hito

**TERH** = Tiempo de Ejecución Real Hito

**PD** = Porcentaje de descuento

**VPR** = Valor a Pagar Real



Fórmula para determinar el Valor a Pagar **VPR = VPH – (VPH\*PD)**

**ANS CORRESPONDIENTES A NUEVOS DESARROLLOS - EVOLUTIVOS**

Para los desarrollos evolutivos los ANS se calcularán por estimación de tiempos para el cumplimiento de los requerimientos entregados por Fiduprevisora S.A. al proveedor de software y se descontarán de la siguiente manera:

**NOTA**: Este ANS se aplicará una vez el requerimiento supere el 20% del tiempo estimado para su desarrollo y entrada en producción

**VE** = Valor Estimado del Requerimiento

**TEE** = Tiempo de Ejecución Estimado (Horas)

**TER** = Tiempo de Ejecución Real (Horas)

**DDE** = Descuento por Desarrollo Evolutivo

**VP** = Valor a Pagar

Fórmula hallar porcentaje de descuento = **(TER - TEE) \*100= % DDE**

**TEE**

Fórmula para determinar el Valor a Pagar **VP = VE – (VE\*DDE)**

**NOTA**: El incumplimiento empezará a contar a partir de la fecha fin estimada en cronograma entregado por el proveedor aprobado por Fiduprevisora S.A. hasta la Fecha de Entrega y entrada en Producción, y se contará en días y horas hábiles (8 horas diarias).

**EXCEPCIONES**

Tiempo en horas y fracción asociadas a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad del proveedor (Decisiones de FIDUPREVISORA S.A., demora en la expedición de permisos de acceso (como excepción dicha demora puede ser atribuible al contratista por falta en la gestión de estos), hechos de fuerza mayor, Ausencia del usuario, Ventanas de mantenimiento). El tiempo de excepción para cada ***fase o etapa*** afectada durante el período medido, debe ser documentado completamente, justificado, validado entre las partes (Proveedor y Fiduprevisora S.A., y para el caso de la fase de implementación también por la interventoría del contrato) y aprobado por la supervisión y la interventoría (en la fase de implementación) del contrato. Sin embargo, durante el transcurso del contrato se podrán agregar nuevos tipos de excepciones, previa aprobación de Fiduprevisora S.A.

Para el efecto, se utilizarán inicialmente las siguientes excepciones:

* Ausencia del usuario funcional y/o técnico en el momento de la atención del servicio.
* Ventanas de mantenimientos programados o autorizaciones de suspensión del servicio.

**NOTA**: La aplicación del tiempo de excepción durante el plazo del contrato, la autoriza exclusivamente la supervisión y la interventoría (en la fase de implementación) del contrato de Fiduprevisora S.A.

**NOTA: Con la firma del presente documento, se entienden aceptados los niveles de servicio aquí referidos.**

**FIRMA**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nombre** **del** **Representante** **Legal** **o apoderado**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**C. C. Nº** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **de** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nombre o Razón Social del Proponente:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**NIT:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.