fna AHORRO Construyendo sociedad	**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**	Código: GTO-FO-041
	PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	Versión: 1.0

CONTROL DE VERSIONES

N° versión	Fecha modificación	Elaboró	Modificaciones
1.0	17-sep-21	Jorge Enrique Salinas Castro Pablo Emilio Rivera Melo	Versión Inicial

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Prestar el servicio de soporte y mantenimiento del aplicativo eFinac, eFinac Enterprise. FSAS y ALM
Servicios:	Soporte y mantenimiento del aplicativo eFinac, eFinac Enterprise, FSAS y ALM
Proveedor del Servicio:	FINANZAS Y ACTUARIA FINAC S.A.S
Documentos de Referencia:	FINAC Estudio o Justificación de la Necesidad 2021
Gerente de Proyecto Asignado:	NA
Supervisor o Interventor asignado:	PABLO EMILIO RIVERA MELO - Coordinador Grupo Back Office LUIS ENRIQUE COLLANTES VELÁSQUEZ - Jefe Oficina de Informática JAIME EDUARDO MARTÍNEZ OTERO - Vicepresidente de Riesgo

Fecha de inicio del ANS:	17/09/2021	Fecha de fin del ANS:	17/09/2022

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

2.1. Definición y Formalización de ANS de Servicio

Objetivo

Mejorar y controlar el Servicio prestado por el Proveedor.

Precisiones

Los niveles de servicio definidos en este documento podrán ser adicionados, eliminados, ajustados o modificados, de común acuerdo entre las partes, en beneficio de los servicios ofrecidos por el proveedor hacia el FONDO NACIONAL DEL AHORRO (FNA), según la medición efectuada en cada uno de los procesos, estas revisiones de niveles de servicios podrán ser realizadas cada tres (3) meses. No obstante, si el FNA modifica alguno de sus procedimientos, se podrá en ese momento revisar que ANS aplican y realizar los respectivos ajustes, de común acuerdo entre las partes.

Las penalizaciones correspondientes a los capítulos dos y tres corresponderán a un menor valor en la factura.

Unidad de Medición	Días hábiles	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Días Formalización <= 5	No hay penalización
Días Formalización > 5	El 0.1% del valor total del contrato.

Fórmula de Cálculo

DÍAS FORMALIZACIÓN= (DÍAS HÁBILES DESDE EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA EL INICIO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO HASTA FORMALIZACIÓN ANS) – 5

Excepciones

Ninguna

Observaciones

Ninguna

2.2. Documentación Contractual

Objetivo

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.

Precisiones

• La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del FNA o la Supervisión / Interventoría o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos, será contabilizada como un incumplimiento por cada día hábil de mora en la entrega del mismo.

• No habrá incumplimiento cuando existan acuerdos formales entre FNA y el Proveedor que permitan cualquier retraso.

• El tiempo de respuesta a comunicaciones empieza a contar a partir del recibo de la comunicación por parte del TERCERO y termina en el momento de recibo por parte del FNA o la SUPERVISIÓN, de lo solicitado en el comunicado.

La no presentación de los informes y respuesta a comunicados de los puntos anteriores será contabilizada como un incumplimiento. Cada día hábil de mora en la entrega del mismo será tomada con un incumplimiento.

Resultado Esperado

La documentación que se relaciona a continuación:

• Documentación del proveedor de inicio del contrato – Tiempo máximo de entrega: diez (10) días hábiles después de la suscripción del contrato (Pólizas)

• Informes Mensuales del Servicio de Soporte y mantenimiento – Tiempo Máximo de entrega: 10 días hábiles del mes siguiente de la fecha de corte.

• Respuesta a Comunicaciones del FNA y Supervisión: 5 días hábiles, después de la recepción del requerimiento.

• Tiempo de Respuesta a revisión de actas – Tiempo Máximo respuesta: 3 días hábiles.

• Tiempo de firma de actas. - Tiempo máximo de firma de actas: 3 día hábil después de la entrega del acta por la Supervisión.

• La firma de ANS se realizar máximo 15 días posteriores a la firma del contrato.

Unidad de Medición	Número de incumplimientos en la entrega de la documentación solicitada por el FNA	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Fecha de solicitud del FNA al proveedor y fecha de respuesta del proveedor

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 2 incumplimientos	0,2% del valor de la facturación total del mes
Entre 3 y 5 incumplimientos	0,4% del valor de la facturación total del mes
Entre 6 y 9 incumplimientos	0,6% del valor de la facturación total del mes
Entre 10 y 14 incumplimientos	1% del valor de la facturación total del mes
Mayor a 15 incumplimientos	Revisión contractual por parte de la Supervisión y la Gerencia del proveedor

Fórmula de Cálculo

NUMERO DE INCUMPLIMIENTOS = SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO.

Excepciones

Cuando sea de común acuerdo por parte del proveedor y del FNA.

Observaciones

Ninguna

2.3. Sistema de Gestión de Calidad del FNA

Objetivo
Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA.

Precisiones
• Para aplicar el presente ANS debe formalizarse con el Proveedor los procedimientos, políticas, normas o directrices que aplicarán para la ejecución del contrato. • El incumplimiento a un procedimiento o política o norma o directriz establecida por el FNA será contabilizada como un incumplimiento. • Se contabilizara cada incumplimiento a un único procedimiento, política, norma o directriz, es decir, si se presentan más de dos incumplimientos a un único procedimiento se tomaran como incumplimientos al presente ANS.

Resultado Esperado
Cumplimiento de procedimientos, normas y directrices establecidas por el FNA

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos de procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA.	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Acta de seguimiento al contrato

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre 1 y 3 incumplimientos	0.1 % del valor de la facturación total del mes
Entre 4 y 5 incumplimientos	0.2 % del valor de la facturación total del mes
Entre 6 y 7 incumplimientos	0.5% del valor de la facturación total del mes
Más de 7 incumplimientos	Revisión contractual por parte de la Supervisión y la Gerencia del proveedor

Fórmula de Cálculo
NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS = SUMATORIA NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS A PROCEDIMIENTOS, NORMAS, POLÍTICAS O DIRECTRICES ESTABLECIDAS Y FORMALIZADAS CON EL FNA EN EL MES.

Excepciones
Ninguna

Observaciones
No se acumularan incumplimientos de un periodo de medición a otro

3. NIVELES DE SERVICIO SOPORTE, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO

3.1 Atención y Resolución de Incidencias

Objetivo
Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio.

Precisiones
• Los tiempos de resolución de Incidencias serán los expresados en este ANS. Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido, serán comunicados y analizados conjuntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción. • Si de común acuerdo entre las partes la incidencia es marcada como excepción, no se medirá en el periodo este ANS

Severidad de Incidencias
Se categoriza Incidencia de acuerdo al impacto en la operación y el número de usuarios afectados, donde se contempla los errores de operación, inconsistencia de datos y errores de funcionalidad que no permitan finalizar o continuar un proceso.

• Solicitud de Criticidad Bloqueante:

Estas solicitudes, tendrán un tiempo de resolución menor o igual a 4 horas corridas , contadas a partir del recibo de confirmación y clasificación de la solicitud de acuerdo a lo siguiente:

1. Diagnóstico y generación de solución definitiva
2. Diagnóstico del inconveniente, entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva. En el evento que no sea posible la definición de una fecha de solución definitiva, justificará las razones por las cuales no es posible, y de común acuerdo con el FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva.
3. Justificación de razones por las cuales FINAC no puede contar con el diagnóstico, en todo caso entregará solución temporal aceptable o contingente y de común acuerdo con el FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva. FINAC S.A.S reportará a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el avance con relación a la solución temporal aceptable o contingente al menos cada dos (2) horas.

Esta solución debe darse antes de la ejecución del proceso de cierre diario del aplicativo, de manera que FONDO NACIONAL DEL AHORRO logre atender sus compromisos internos y externos. Una vez implementada la solución temporal aceptable o contingente se define de común acuerdo con FONDO NACIONAL DEL AHORRO si es pertinente reclasificar la criticidad de la solicitud

• Solicitud de Criticidad Alta:
a. Errores: FINAC iniciará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de doce (12) horas hábiles cuente con una respuesta formal que puede ser cualquiera de la siguientes:
1. Diagnóstico y generación de solución definitiva.
2. Diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
3. Justificación del porqué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, en todo caso, si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente, en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con la fecha de solución definida.
b. Cambio normativo: máximo quince (15) días hábiles posteriores a la expedición de la norma, FINAC generará y comunicará a el FNA plan de acción de implementación del cambio, para aprobación conjunta. En todo caso no podrá ser superior al exigido por la entidad reguladora, teniendo en cuenta las actividades de entrega, instalación y certificación que debe realizar el FNA.
c. Otras Solicitudes: FINAC antes de dos (2) días hábiles generará cualquiera de las siguientes respuestas al cliente:
1. Análisis y generación de solución definitiva.
2. Análisis del requerimiento y si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
3. Justificación del por qué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente, en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

• Solicitud de Criticidad Media:
a. Errores: FINAC indicará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de cuarenta y ocho (48) horas hábiles el FNA cuente con una de las siguientes respuestas:
1. Diagnóstico y generación de solución definitiva.
2. Diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
3. Justificación del por qué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA, se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.
b. Otras solicitudes: FINAC tomará las acciones necesarias para que antes de ocho (8) días hábiles el FNA cuente con las siguientes respuestas:
1. Generación de solución definitiva.
2. Si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.
3. Justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

• Solicitud de Criticidad Baja:
a. Otras Solicitudes:
FINAC tomará las acciones necesarias para que antes de ochenta (80) horas hábiles el FNA cuente con una de las siguientes respuestas:
1. Generación de solución definitiva.
2. Fecha de entrega de solución definitiva de mutuo acuerdo en el FNA.
3. Justificación del porque en este plazo no fue posible con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva."

Resultado Esperado
Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.

Unidad de Medición	Incidencias		Frecuencia de Medición	MENSUAL

Fuente de Medición
Fecha de solicitud del FNA al proveedor y fecha de respuesta del proveedor

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre el 1 y 2 incumplimientos	1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo
Entre el 3 y 5 incumplimientos	1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo
5 o más	2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo

Fórmula de Cálculo
Incidienencias no resueltas dentro de los téminos de acuerdo a la categorización de su nivel de severidad

Excepciones
Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido, serán comunicados y analizados conjuntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción.

Observaciones
Criticidad de las Solicitudes **Solicitud Crítica (Bloqueante):** Evento que ocasiona que el SOFTWARE quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FONDO NACIONAL DEL AHORRO que demande una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del SOFTWARE. **Solicitud de Criticidad Alta:** Evento que está afectando o afectará la operación normal del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, tales como: error, cambio normativo, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico, Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en los acuerdos de servicio. Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta. **Solicitud de Criticidad Media:** Evento que está afectando o afectará de manera importante la operación normal del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, con un menor nivel de impacto respecto a las solicitudes de criticidad Alta, tales como: error, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico, Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en los acuerdos de servicio. **Solicitud de Criticidad Baja:** Evento que no afecta la operación normal del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, y permite generar una solución o plan de acción en un plazo definido de común acuerdo con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se atenderán conforme se evolucione con las solicitudes de mayor criticidad y la disponibilidad de recursos. Un error nunca será clasificado de severidad Baja. Típicamente serán mejoras y nuevos requerimientos solicitados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

3.2 Incumplimiento a Cronogramas establecidos

Objetivo
Realizar las actividades para el cumplimiento de cronogramas establecidos.

Precisiones
• Aplica siempre y cuando sea un cronograma acordado entre las partes con acta de reunión, para atención de nuevos desarrollos y/o mejoras.

Resultado Esperado
Cumplimiento del cronograma establecido.

Unidad de Medición	**Porcentaje de cumplimiento de cronograma**	**Frecuencia de Medición**	**MENSUAL**

Fuente de Medición
Cronograma establecido

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Entre el 0% y el 10%	No existe Penalización
Entre el 10,1% y el 20%	3% del costo del desarrollo
Mayor a 20%	5% del costo del desarrollo. Revisión contractual por parte de la Supervisión y la Gerencia del proveedor.

Fórmula de Cálculo
Porcentaje esperado de avance - porcentaje real de avance

Excepciones
• No se presentara incumplimiento si no existe un acuerdo entre el FNA y el proveedor en cuanto al plan de trabajo. • No se presentara incumplimiento si existe acuerdo entre las partes para aplazar las actividades por motivos ajenos. • No se presentara incumplimiento si existe alguna causa no atribuible al proveedor • No se generará incumplimiento si existe un cambio de definición o alcance, que afecte el cronograma inicial acordado entre las partes.

Observaciones

4. FIRMAS DE AUTORIZACION

Por el FNA

Firmado digitalmente por LUIS ENRIQUE COLLANTE VELASQUEZ
Fecha: 2021.09.20 16:08:47 -05'00'

LUIS ENRIQUE COLLANTE VELÁSQUEZ
Jefe Oficina Informática

PABLO EMILIO RIVERA MELO
Firmado digitalmente por PABLO EMILIO RIVERA MELO
Fecha: 2021.09.20 15:50:12 -05'00'

PABLO EMILIO RIVERA MELO
Coordinador Grupo Back Office

JORGE ENRIQUE SALINAS CASTRO
Apoyo a la Supervisión Oficina de Informática

JAIME EDUARDO MARTINEZ OTERO
Firmado digitalmente por JAIME EDUARDO MARTINEZ OTERO
Fecha: 2021.09.21 08:38:59 -05'00'

JAIME EDUARDO MARTÍNEZ OTERO
Vicepresidente de Riesgos

Por el CONTRATISTA

LUIS GABRIEL CARO RESTREPO
Representante Legal

FINANZAS Y ACTUARIA FINAC S.A.S