PROSPERIDAD SOCIAL

ANEXO N°2

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS) PARA SERVICIOS TECNOLÓGICOS PRESTADOS POR EL EDIFICIO

1. Objetivo

Evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios que se derivan del contrato de arrendamiento suscrito entre el Edificio y el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – PROSPERIDAD SOCIAL, con el fin de promover el cumplimiento de estándares de calidad, eficiencia y oportunidad.

2. Alcance

El alcance del Acuerdo de Niveles de Servicio cubre los servicios que se deriven de la calidad de las instalaciones, los bienes y de la operación y funcionamiento de los equipos y elementos definidos en la propuesta recibida por parte del arrendador, el cual aplica desde la atención de incidentes, la solución, y hasta el resultado obtenido en los indicadores definidos en el presente acuerdo.

El cálculo para establecer las penalidades se tomará del valor mensual sobre el canon de arrendamiento. De materializarse el descuento, este será equivalente al valor mensual de canon de arrendamiento (SIN IVA), en la proporción determinada en el presente acuerdo, y se aplicará mediante consignación por parte de la firma oferente al Tesoro Nacional. En caso de no realizar la consignación en los términos establecidos, se aplicará a la factura del canon de arrendamiento.

3. Términos y definiciones

Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA): Acuerdo escrito entre el arrendatario y PROSPERIDAD SOCIAL sobre los niveles de servicio entre las partes. Este acuerdo se entiende pactado con la suscripción del contrato de arrendamiento.

Análisis de Impacto: La identificación de los procesos críticos en términos de fallas en la operación o salida de funcionamiento de UPS, aire acondicionado, cableado estructurado, sistemas de detección y extinción del centro de datos y control de acceso, y demás elementos que son de propiedad de arrendador y que afecten la operación de PROSPERIDAD SOCIAL.

- **Nivel de Impacto Alto:** Para fallas en equipos y servicios tecnológicos: UPS, aire acondicionado de precisión, cableado estructurado horizontal y vertical, sistema de detección y extinción de incendios del centro de Datos y controles de acceso.

Plan de mantenimientos preventivos: Cronograma recibido con la propuesta que establece las rutinas que tiene establecidas el arrendador para el mantenimiento de sistemas y equipos de propiedad del arrendador.

Calidad del Servicio: Nivel de servicio acordado entre el arrendador y PROSPERIDAD SOCIAL de acuerdo con las medidas de satisfacción y cumplimiento de tiempos de respuesta y disponibilidad.

Incidente: Se entenderá por incidente cualquier falla o alteración que genere la no disponibilidad de servicios, bienes y equipos que hacen parte integral del contrato.

Indisponibilidad: Periodo de tiempo medido en horas durante el cual un equipo o servicio se encuentra fuera de servicio por cualquier tipo de falla.

Contacto: Persona designada como contacto por parte del arrendador, para que puedan ser reportadas las necesidades a través de correo electrónico y telefónicamente, en términos de solicitud de servicios, para la solución de incidentes reportados por PROSPERIDAD SOCIAL.

Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos: Se define como el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en la condición de operación normal. Esta disponibilidad será cumplida sí y solo si el servicio está disponible, en cualquier período después de la fecha de comienzo del servicio, por no menos que el porcentaje de disponibilidad requerido por PROSPERIDAD SOCIAL.

Compensación: Cuando no esté disponible cualquier servicio, el arrendador debe compensar a PROSPERIDAD SOCIAL, por el tiempo que duró la interrupción del servicio.

Periodicidad: El porcentaje de disponibilidad debe entregarse y medirse mes a mes por cada servicio suministrado por el arrendador y se le aplicará el componente de compensación monetaria definida por PROSPERIDAD SOCIAL.

Condiciones: La condición de disponibilidad del servicio se da por interrumpida con la ocurrencia de factores, tales como degradaciones, fallas en servicios, fallas humanas provocadas, por ejemplo, durante mantenimientos preventivos o por bajos tiempos promedio de reparación y en general todos aquellos que generen indisponibilidad de los servicios tecnológicos; de los sistemas de ventilación y contra incendios, de las redes (hidráulica, eléctrica). Se excluyen factores tales como: Daños producidos por atentados, catástrofes naturales, caso fortuito, fuerza mayor y las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento, las cuales acordarán conjuntamente entre el arrendador y PROSPERIDAD SOCIAL.

Informes: el arrendador debe entregar todos los informes solicitados, relacionados con los niveles de servicio mensualmente y en su totalidad.

Oportunidad en la atención de las solicitudes: el arrendador deberá responder oportunamente el correo electrónico y las llamadas realizadas por el supervisor

designado por la Entidad para atender las solicitudes de incidentes, con un tiempo de disponibilidad de 7 x 24, para atender los requerimientos así:

- **Reporte del incidente y diagnóstico:** 2 horas, que serán tomadas a partir del momento que se informe el incidente a través del correo electrónico y/o llamada, acordado entre el arrendador y PROSPERIDAD SOCIAL. Durante esta hora se determinará el tipo de falla, la atribución del responsable de solucionar la misma, y se recibirá el diagnóstico de la solución.

  Según el nivel de impacto la solución deberá darse en el siguiente tiempo el cual se contabilizará una vez cumplida la primera hora contemplada para el reporte y el diagnóstico:

  Nivel de impacto alto: de 2 hora a 4 horas

- **Atención de mantenimiento correctivo:** Asistencia, revisión y presentación del informe técnico de cada servicio de mantenimiento correctivo requerido por el supervisor del contrato, que sea una falla no previsible en los bienes, equipos y servicios tecnológicos que hacen parte del contrato de mantenimiento.

4. Matriz de Acuerdos de Niveles de Servicios

A continuación, se presenta la matriz de acuerdos de niveles de servicio (ANS) que deberá cumplir el arrendador en la ejecución del contrato de arrendamiento, referente a todos los servicios:

ITEM	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	PARA QUÉ SIRVE EL INDICADOR	TENDENCIA ESPERADA	MEDICIÓN	OBSERVACIÓN
SERVICIOS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO						
1	Efectividad**	(# de Incidentes solucionados/ número de incidentes presentados) *100.	Medir la Efectividad en la solución de incidentes	Mantener en un nivel superior al 90%	Mensual	La medición es mensual sobre la totalidad de incidentes reportados y solucionados de acuerdo con los tiempos de los niveles de impacto establecidos. Cuando el tiempo de solución supere los tiempos de nivel de impacto, se computará como incidente no solucionado.
INDICADORES EQUIPOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS						

1	Disponibilidad Servicio Cableado estructurado horizontal y vertical, UPS, Aires Acondicionados, Sistema de detección y extinción de incendios del Centro de Datos y controles de acceso.	(# de horas de NO disponibilidad/ número horas del mes, es decir 720) *100.	Medir la calidad de los Equipos y Servicios Tecnológicos.	Mantener en un nivel superior al 99.44%	Mensual	La medición es a nivel mensual sobre la totalidad horas de NO disponibilidad reportadas.

Procedimiento para la verificación del acuerdo de niveles de servicio:

- El arrendador, será responsable de la elaboración y entrega a **PROSPERIDAD SOCIAL**, de los reportes que evidencien el nivel de cumplimiento discriminado para cada servicio prestado.

- La frecuencia de entrega de los reportes donde se evidencie el nivel de cumplimiento de los ANS será mensual.

- Se entregará al supervisor del contrato el reporte durante los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del periodo de medición.

- Una vez corroborado el informe por parte del GIT de Infraestructura y Servicios de TI se entregará el resultado al supervisor del contrato quien deberá informar el nivel de cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles, al arrendador.

- Para el último pago del contrato, se dará tramite a la factura de pago de canon una vez se verifique el estado del ANS de ese mes y del inmediatamente anterior. En todo caso se deberán haber realizado la consignación de todos los descuentos realizados por el Supervisor del Contrato.

- **EQUIPOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS:**

Se debe garantizar una disponibilidad igual o superior al **99,44% mensual**, es decir máximo 4 horas mensuales de **NO disponibilidad**, para cada uno de los servicios, ya que los mismos deben estar disponibles 720 horas mensuales.

El cálculo del porcentaje de incumplimiento de los ANS relacionados con la NO disponibilidad de los servicios prestados a través de los equipos tecnológicos suministrados por el arrendador, se realizará de la siguiente manera:

$$\text{Porcentaje de incumplimiento} = \frac{\text{No.de horas de no disponibilidad del servicio al mes}}{\text{No Total .de horas del mes}} \times 100$$

Porcentaje de cumplimiento del mes evaluado = 100% - Porcentaje de Incumplimiento

Para el ANS, el número de horas de no disponibilidad del servicio del mes evaluado corresponde a causas atribuibles al arrendador, en caso contrario el ANS no se aplicará.

Los descuentos se establecen de la siguiente manera:

Servicio	Porcentaje de incumplimiento	Horas de No Disponibilidad del Servicio	Descuento
Niveles Disponibilidad Servicio Cableado estructurado horizontal y vertical.	0.56% < Incumplimiento < 1.5%	4 < Incumplimiento < 10.8	0,5 % de descuento
	1.5% <= Incumplimiento < 3%	10.8 <= Incumplimiento < 21.6	0.7 % de descuento
	3% <= Incumplimiento	21.6 <= Incumplimiento	1 % de descuento
Niveles Disponibilidad Servicio UPS	0.56% < Incumplimiento < 1.5%	4 < Incumplimiento < 10.8	1 % de descuento
	1.5% <= Incumplimiento < 3%	10.8 <= Incumplimiento < 21.6	2 % de descuento
	3% <= Incumplimiento	21.6 <= Incumplimiento	3 % de descuento
Niveles Disponibilidad de equipos sistema de detección y extinción del Centro de Datos.	0.56% < Incumplimiento < 1.5%	4 < Incumplimiento < 10.8	0.5% de descuento
	1.5% <= Incumplimiento < 3%	10.8 <= Incumplimiento < 21.6	0.7% de descuento
	3% <= Incumplimiento	21.6 <= Incumplimiento	1% de descuento
Niveles Disponibilidad Servicio Aire Acondicionado de Precisión del Centro de Datos y Aire Acondicionado de Centros de Comunicaciones.	0.56% < Incumplimiento < 1.5%	4 < Incumplimiento < 10.8	1% de descuento
	1.5% <= Incumplimiento < 3%	10.8 <= Incumplimiento < 21.6	2% de descuento
	3% <= Incumplimiento	21.6 <= Incumplimiento	3% de descuento
Niveles Disponibilidad Servicio Control de Acceso.	0.56% < Incumplimiento < 1.5%	4 < Incumplimiento < 10.8	1% de descuento
	1.5% <= Incumplimiento < 3%	10.8 <= Incumplimiento < 21.6	2% de descuento
	3% <= Incumplimiento	21.6 <= Incumplimiento	3% de descuento

En caso de presentarse fallas o demoras debidas por factores tales como daños producidos por atentados, catástrofes naturales, caso fortuito, fuerza mayor, terceros prestadores de servicios públicos y las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento no habrá descuentos ni penalización.

El arrendador deberá atender las solicitudes de mantenimiento correctivo en los tiempos de respuesta establecidos en el presente acuerdo de niveles de servicio.

En caso de que se presente el incumplimiento repetitivo en los tiempos de respuesta o disponibilidad, aplicables a la prestación de los servicios que hacen parte del contrato de arrendamiento que se enuncian a continuación, se entenderá como un incumplimiento a las obligaciones contractuales y dará lugar a las actuaciones de acuerdo a las condiciones definidas en el contrato.

- ***Si se presenta durante el mismo mes o durante dos meses consecutivos la no disponibilidad del mismo servicio tecnológico obteniendo resultado mayor al 3% (tres por ciento) en el porcentaje de incumplimiento.***

5. Actualización de los ANS

Transcurridos noventa (120) días a partir del inicio de la ejecución del contrato, el supervisor del contrato podrá evaluar la posibilidad de actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos si se evidencia y comprueba que existe un desequilibrio por exceso o por defecto en el establecimiento de indicadores y en los patrones y/o porcentajes de las penalizaciones, siempre con la intención de garantizar el proceso de optimización del servicio.