ANEXO TÉCNICO N° 3 – ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS).

El futuro contratista se sujeta al cumplimiento de lo aquí señalado:

3.1. DEFINICIONES:

Iteración: definido como un periodo con una duración de una (1) semana calendario, dentro del cual se espera obtener avances de lo solicitado.

Requerimiento: considerado como una característica o restricción que el sistema DEBE tener o satisfacer para ser aceptado.

Defecto: hace referencia a una característica que puede causar una falla o comportamiento diferente o contraventor al establecido en la especificación original bien sea por software o hardware.

Se considera Defecto Crítico cuando:

- No se puede utilizar las funcionalidades del sistema.
- No es posible llevar a cabo alguna tarea productiva.
- Se genera indisponibilidad del servicio a los usuarios.
- Es necesario reiniciar o actualizar constantemente la aplicación para usar las funcionalidades.

Se considera Defecto Menor cuando:

- Se genera indisponibilidad de algunas funciones o componentes del sistema, que ocasionan un impacto mínimo para los usuarios del sistema.
- Pese a las limitaciones o errores encontrados, el sistema permite completar la operación de negocio definida en el requerimiento.
- No se genera un riesgo importante o considerable, pero es necesario solucionarlo o ajustarlo.

Se considera Defecto Cosmético cuando:

- Se presenta un mal funcionamiento en la interfaz gráfica, que no impide la correcta ejecución del sistema.
- No se cumple con la totalidad de los estándares en codificación exigidos, pero es necesario solucionarlo o ajustarlo.

3.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Cuando se presenten los defectos establecidos en el numeral 3.1. DEFINICIONES, el contratista deberá corregirlos sin costo adicional para la Fiscalía General de la Nación.

Adicionalmente se aplicarán los siguientes niveles del servicio:

Indicador	Medición	Formula Calculo	Descripción	Tabla de descuentos	
				# errores o días de diferencia	**Descuento sobre horas empleadas**
Errores en etapa de pruebas	Por requerimiento.	# de errores detectado en ejecución de pruebas.	Número Total de errores detectados en ambiente de pruebas realizado por los usuarios de la FGN durante esta etapa.	Hasta 5 errores	1%
				De 6 a 10 errores	2%
				Más de 10 errores	5%
Nivel de cumplimiento en la entrega en producción.	Por requerimiento.	Fecha de entrega para pruebas funcionales del producto, menos fecha pactada para la entrega del producto. (días de retraso)	Se refiere al cumplimiento en las fechas pactadas para entrega de los productos del requerimiento	Hasta 3 días	5%
				De 4 a 6 días.	8 %
				Del día 7 en adelante	10 %
Errores en la implementación o en producción	Por requerimiento.	# de errores presentados en ambiente de producción posterior a la implementación.	Se refiere a los errores presentados una vez en producción.	Hasta 5 errores	10 %
				De 6 a 10 errores	12 %
				Más de 10 errores	15 %