ANEXO No. 2
NIVELES DE SERVICIO

Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de los aplicativos eFinac, eFinac Enterprise, FSAS y ALM.

Objeto del Contrato:
Prestar el servicio de soporte y mantenimiento de los aplicativos eFinac, eFinac Enterprise, FSAS y ALM.

Duración:
La duración de los Niveles de Servicio, será el plazo de ejecución del contrato.

Justificación ANS:

El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros.

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 revisadas 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.

En este orden de ideas, el Contratista y el Supervisor suscriben el presente documento de ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), con la finalidad de asegurar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento del objeto contractual, en los siguientes términos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) - DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ITEM	ANS	DEFINICIÓN	MEDICIÓN	NIVEL REQUERIDO	PERIODICIDAD	DESCUENTO	APLICA A	EXCEPCIÓN
	Documentación Contractual Atención y	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FNA o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Número de incumplimientos en la entrega de la documentación solicitada por el FNA =SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO.	Documentación e información requerida relacionada con el contrato o su ejecución de y de carácter técnico. Tiempo máximo de entrega: diez (10) días hábiles después de la fecha de solicitud. .	Cada vez que sea requerido por el supervisor	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	La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del FNA o la Supervisión 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 de este.	Cuando sea de común acuerdo por parte del proveedor y del FNA

						0,6% del valor de la facturación total del mes. Entre 10 y 14 incumplimientos 1% del valor de la facturación total del mes.	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 contratista 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 de este será tomada con un incumplimiento.	
2	Resolución de Incidencias Criticidad Bloqueante	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que ocasionan que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FNA y que demande una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del software.	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad	Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.	Mensual	Entre 1 y 2 incumplimientos: 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 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.	Atención de incidencia de criticidad bloqueante	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.
3	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Alta	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán la operación normal del FNA, 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					Atención de incidencia de criticidad alta	

		contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio. Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta.						
4	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Media	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán de manera importante la operación normal del FNA, 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 se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio.					Atención de incidencia de criticidad media	
5	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Baja	Atender y resolver oportunamente las incidencias de eventos que no afecta la operación normal del FNA, 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.					Atención de incidencia de criticidad baja	

6	Incumplimiento a Cronogramas establecidos	Realizar las actividades para el cumplimiento de cronogramas establecidos. entre las partes con acta de reunión, para atención de nuevos desarrollos y/o mejoras, con cargo a la bolsa de horas por demanda.		Cumplimiento del cronograma establecido.		Entre el 0% y el 10%: No existe Penalización. Entre el 10,1% y el 20%: 3% del costo de la cotización. Mayor a 20% el 5% del costo de la cotización. Revisión contractual por parte de la Supervisión y la Gerencia del proveedor.	Aplica únicamente en caso de utilización de la Bolsa de Horas por demanda del FNA	• 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.

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.