Anexo 3
Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

El Acuerdo de Nivel de Servicio establece las expectativas de COLPENSIONES hacia El CONTRATISTA de acuerdo con el alcance del objeto del contrato.

DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de los ANS, los tickets se tendrán que radicar según la siguiente tipología:

TIPO	CARACTERÍSTICA
PETICIÓN	Solicitud de ajuste en un caso o varios
	Aclaración de información
	Creación de un caso o varios
	Cambio de uno o varios casos respecto del flujo, estado o asignaciones
	Ajustes en los reportes
REQUERIMIENTO	Cambios paramétricos en el aplicativo
	Nuevos reportes
	Creación masiva de casos
PROBLEMA	Error en varios casos
	Error reiterativo en el tiempo

Adicional a los mencionados anteriormente, existen otras tipologías que corresponden a los errores o incidentes que se mencionan en el punto 1 de este documento.

Si durante la ejecución del contrato se presentan tipologías que no se ajusten a las características mencionadas, se tendrán que acoger las definiciones dadas en ITIL v3.

Para la medición de los indicadores se deben tener en cuenta que la gestión de incidentes, peticiones, problemas y requerimientos se gestionarán a través de la herramienta o canal definido por

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA

Colpensiones, para lo cual Colpensiones entregará los permisos de acceso al Contratista. La frecuencia de medición de los ANS es mensual.

Los descuentos se aplicarán de manera independiente sobre cada uno de los servicios facturados (subproceso de IT o subproceso de PCL) únicamente por desviaciones presentadas por causas atribuibles al contratista, siendo aplicables los siguientes ANS de la siguiente manera:

1. **ANS DE SOPORTE EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN:**

Para la atención y solución de **incidentes** los cuales deben ser atendidos de acuerdo con una prioridad establecida y dependen del análisis del IMPACTO causado y de la URGENCIA de la solución.

IMPACTO: Para determinar el nivel apropiado de impacto de un incidente, se debe evaluar qué tanto se afecta el nivel de servicio, dado el incidente presentado, desde el punto de vista de usuarios y servicios afectados de la solución. El impacto se clasifica de la siguiente manera:

- **Crítico:** Indisponibilidad del 100% de las funcionalidades de la solución que impacta a todos los usuarios de la solución.
- **Alto:** Degradación total o parcial superior al 50% del servicio de la solución.
- **Medio:** Indisponibilidad entre el 11% y el 50% de las funcionalidades de la solución que impacta a todos los usuarios de la solución. O degradación parcial de uno o varios módulos de la solución que impactan entre el 11% y el 50% de usuarios de la solución.
- **Bajo:** Degradación parcial de uno o varios módulos del servicio de la solución que impacta hasta un 10% de los usuarios.

El contratista debe entregar la equivalencia porcentual de cada módulo el cual corresponderá al 100% del aplicativo, esto para poder medir de mejor manera el impacto mencionado anteriormente.

URGENCIA: Para determinar el nivel de urgencia de un incidente, se debe evaluar la velocidad o rapidez con la que el negocio necesita la solución del incidente específico. La urgencia se clasifica de la siguiente manera:

- **Crítica**: Se deberá asignar todos los recursos con disponibilidad total para resolver el incidente. Los usuarios finales no cuentan con una solución para recibir el servicio.
- **Alta**: Se deberán asignar los recursos fundamentales con disponibilidad total para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576

- **Media**: Se deberán asignar los recursos fundamentales en horario hábil para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio o el servicio no es crítico.

- **Baja**: Se realizará la planeación de asignación de recursos en horario hábil para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio o el servicio no es crítico.

PRIORIDAD: De acuerdo con el análisis de IMPACTO y URGENCIA de los incidentes se determina la prioridad con la que deben ser atendidos, así:

PRIORIDAD		IMPACTO			
		Crítico	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
URGENCIA	**Crítica**	CRÍTICA	CRÍTICA	ALTA	ALTA
	Alta	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIA
	Media	MEDIA	MEDIA	BAJA	BAJA
	Baja	MEDIA	BAJA	BAJA	BAJA

Tabla 1. Definición de prioridad - Relación de Impacto Vs Urgencia

La anterior tabla de prioridades aplica para peticiones, incidentes, requerimientos y problemas reportados por Colpensiones.

Con base en las definiciones de impacto y urgencia, Colpensiones presentará el análisis de prioridades para cada una de las peticiones, incidentes, requerimientos y problemas dentro de los primeros 15 días de inicio del contrato. Luego el proveedor tendrá 3 días hábiles para parametrizar las prioridades de acuerdo con lo aprobado por Colpensiones.

Finalmente, se indica que todos los descuentos aplicables serán tenidos en cuenta sobre el total del valor facturado para el respectivo mes.

1.1 ANS por atención y solución de incidentes (IM), peticiones (RF) y requerimientos (RQ) Este indicador medirá el no cumplimiento del tiempo pactado para la entrega de la solución del incidente, requerimiento o petición. A continuación, se presentan los tiempos de solución de incidentes, requerimiento y/o peticiones de acuerdo con la prioridad:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576

Prioridad	Tiempo de solución de Peticiones
MEDIA	6 horas

Tabla 2. Tiempos de solución de peticiones

Nota: Para las peticiones se tendrá como tiempo límite de la solución la prioridad media.

Prioridad	Tiempo de Atención de incidentes	Tiempo de solución Incidentes
CRÍTICA	30 minutos	1 hora
ALTA	45 Minutos	1.5 horas
MEDIA	1 hora	2 horas
BAJA	2 horas	4 horas

Tabla 3. Tiempos de solución de incidentes

Prioridad	Tiempo de Atención de requerimientos	Tiempo de solución requerimientos
CRÍTICA	30 minutos	12 horas
ALTA	45 minutos	24 horas
MEDIA	1 hora	48 horas
BAJA	2 horas	96 horas

Tabla 4 Tiempos de solución de requerimientos

Para los requerimientos se informará mediante la misma solicitud (realizada por el canal que determine Colpensiones) la prioridad con la cual se requiere dicha atención y de esta manera el contratista prestará la atención y solución a dicha solicitud respecto de los tiempos mencionados en la tabla 4.

Estos plazos empiezan a contar a partir del momento en que el incidente, petición o requerimiento es notificado desde Colpensiones al contratista en alguno de los canales de comunicación autorizados y/o definidos por Colpensiones; en cualquier caso, durante el contrato, Colpensiones podrá adicionar un nuevo canal de comunicación autorizado el cual empezara a tenerse en cuenta para la atención de los plazos mencionados al momento de la notificación al contratista, la cual se puede dar por correo

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576

electrónico y/o acta de reunión de seguimiento. Los tiempos límite definidos para atención y solución transcurren de manera simultánea. La solución puede ser temporal o definitiva. En caso de ser una solución temporal, el Contratista deberá realizar el diagnóstico de la causa raíz, entregar el plan de solución definitivo e implementar dicho plan si es de su responsabilidad.

Tiempo de Atención del problema, Incidente, petición y/o requerimiento: Es el tiempo límite con el que cuenta el contratista para diagnosticar el incidente, la petición y/o el requerimiento, el cual se mide a partir del momento en que se notifica y hasta la entrega del diagnóstico o análisis para atender la solicitud.

Tiempo de Solución de problemas, Incidentes, peticiones y/o requerimientos: Es el tiempo máximo con el que cuenta el contratista para solucionar el problema, incidente, la petición y/o el requerimiento y ajustar el software dando solución al error y/o solicitud reportada. Inicia su medición a partir del momento de entrega del diagnóstico y termina cuando se realizan los ajustes para subsanar lo encontrado en el diagnóstico y se informe a Colpensiones. En caso de que Colpensiones identifique que los ajustes realizados fueron insuficientes para subsanar dicho problema, incidente, petición y/o requerimiento, e informe al contratista por alguno de los canales autorizados de comunicación, los tiempos continuaran desde el momento en el que Colpensiones reitere el problema, incidente, la petición y/o el requerimiento, y hasta que se realicen los ajustes por parte del contratista y sean informados a Colpensiones dichos ajustes. En conclusión, los tiempos se continuarán sumando hasta tanto se dé una solución de fondo a lo reportado y no se vuelva a presentar.

Para el cálculo del tiempo límite de solución de un problema, incidente, petición y/o requerimiento, el tiempo se suspende hasta que Colpensiones envíe la información adicional solicitada por el contratista y/o realice actividades complementarias para el análisis del incidente, como, por ejemplo: autorizaciones, restauración de datos y acceso al ambiente QA en caso de ser necesario entre otros.

Para todos los tiempos que se describen en este apartado, se define como horario los siguientes:

- Horario de Atención de soporte funcional que aplican para peticiones, incidentes, requerimientos, problemas y otros temas relacionados: lunes a Domingo de 6a.m. a 10 p.m.
- Horario de Atención de incidentes de disponibilidad del servicio de software de medicina laboral con todos sus componentes implícitos como los servicios de integración y del gestor documental del proveedor: 7x24

A continuación, se presenta la fórmula para medir el cumplimiento del contratista en la solución de incidentes, peticiones y/o requerimientos:

$$\text{Cumplimiento} = \left(\text{Sumatoria}\left(IM_R + RF_R + RQ_R\right) / \text{Sumatoria}\left(IM_{RO} + RF_{RO} + RQ_{RO}\right)\right) * 100$$

Dónde:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576

- ***IM*** $_{R}$: Número de incidencias resueltas durante el periodo, con un tiempo de solución menor o igual al establecido.

- ***RF*** $_{R}$: Número de peticiones resueltas durante el periodo, con un tiempo de solución menor o igual al establecido.
- ***RQ*** $_{R}$: Número de requerimientos resueltos durante el periodo, con un tiempo de solución menor o igual al establecido.
- ***IM*** $_{RO}$: Número de incidencias resueltas durante el periodo más el número de incidencias no resueltas o resueltas que hayan superado el tiempo máximo de solución.
- ***RF*** $_{RO}$: Número de peticiones resueltas durante el periodo más el número de incidencias no resueltas o resueltas que hayan superado el tiempo máximo de solución.
- ***RQ*** $_{RO}$: Número de requerimientos resueltos durante el periodo más el número de requerimientos no resueltos o resueltos que hayan superado el tiempo máximo de solución.

En la siguiente tabla se indican los porcentajes de descuento aplicables al indicador de cumplimiento:

Rango Inicial	Rango Final	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
>=98,5	<99,5	3%
>=97	<98,5	5%
>=94,9	<97	8%
>=92,4	<94,9	12%
>80	<92,4	15%

Tabla 5. Definición de descuentos

1.2 ANS de oportunidad en la entrega del diagnóstico y del plan de trabajo para los problemas (PM): Este Indicador medirá el cumplimiento de la entrega del plan de Trabajo para cada problema:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA

Prioridad del problema	Tiempo de Entrega de Planes de Trabajo PM	Aplicación de ANS	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
Crítica	1 hora hábil	Si la demora se da luego de una hora hábil después del tiempo límite de entrega del plan de trabajo PM	1%
Alta	2 horas hábiles	Si la demora se da luego de una hora hábil después del tiempo límite de entrega del plan de trabajo PM	1%
Media	4 horas hábiles	Si la demora se da luego de una hora hábil después del tiempo límite de entrega del plan de trabajo PM	1%
Baja	6 horas hábiles	Si la demora se da luego de una hora hábil después del tiempo límite de entrega del plan de trabajo PM	1%

Tabla 6. Descuentos por atención de problemas

Para los **PROBLEMAS** se informará mediante la misma solicitud (realizada por el canal que determine Colpensiones) la prioridad con la cual se requiere el tiempo de entrega del plan de trabajo y de esta manera el Contratista prestará la solución a dicha solicitud respecto de los tiempos mencionados en la tabla 6.

1.3 ANS por desviación de los planes de trabajo de problemas (PM): Este Indicador medirá el no cumplimiento (por causas atribuibles únicamente al Contratista en la entrega de la solución de cada PROBLEMA, de acuerdo a la fecha programada.

Entre 1 y 2 días hábiles de desfase en el cronograma (por cada PM entregado), no generará descuento por desviación.

Unidad de desviación En días hábiles	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
Entre 3 y 4 días hábiles de desviación en el Cronograma	1%
= 5 días hábiles de desviación en el Cronograma	2%
Nota: Por cada un (1) día adicional de demora se descontará un 0,5% y no puede superar el 10% del valor de la facturación mensual para este ítem.	

Tabla 7. Definición de descuentos

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576

2. ANS DE REMEDIACIÓN DE VULNERABILIDADES

<table>
<tr><th>Descripción</th><th>Forma de Medición</th><th>Unidad de Medida</th><th>Cuándo se mide</th><th>Valor de aceptación</th></tr>
<tr>
<td>Remediación de las Vulnerabilidades identificadas en las pruebas realizadas por COLPENSIONES</td>
<td>Remediación de las vulnerabilidades, priorizadas según su nivel de riesgo e impacto en los tiempos máximos establecidos, coordinados por medio de un plan de trabajo entregado por el contratista (en máximo 5 días hábiles posteriores a la entrega del informe del resultado de las vulnerabilidades identificadas) y aprobado por COLPENSIONES.</td>
<td>T, Tiempo máximo de remediación.</td>
<td>Una vez identificadas las vulnerabilidades sobre los activos relacionados con la solución:
<table>
<tr><th>Riesgo/ Impacto</th><th>Remediación</th></tr>
<tr><td>Crítico/Alto</td><td>T < 2 semanas</td></tr>
<tr><td>Medio</td><td>T < 4 semanas</td></tr>
<tr><td>Bajo</td><td>T < 2 meses</td></tr>
</table>
Una vez el contratista confirme la remediación de la vulnerabilidad identificada se realiza un re-test y se confirma la remediación.</td>
<td>T menor al tiempo de remediación</td>
</tr>
</table>

Tabla 8 – Descripción del ANS para remediación de vulnerabilidades

Unidad de desviación	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
>10% y <=20% Desviación en días calendario del plan de trabajo definido para la remediación	1 %

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576

Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co

>20% y <=50% Desviación en días calendario del plan de trabajo definido para la remediación	2 %
>50% hasta el 70% Desviación en días calendario del plan de trabajo definido para la remediación	5%

Tabla 9 – ANS para remediación de vulnerabilidades

3. ANS RELACIONADO AL SERVICIO

- **Descuentos Disponibilidad de SERVICIO si la solución no está en Nube:**

Se debe garantizar que el acuerdo del nivel de servicio relacionado a la disponibilidad de la solución del CONTRATISTA sea igual o mayor al 99.6% mensual. Los porcentajes de descuentos por no cumplimiento como se muestra a continuación:

Mínimo	Máximo	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
>=99,6	<=100	0%
>=99,5	<99,6	10%
>=99,4	<99,5	15%
>=99,3	<99,4	20%
>=99,2	<99,3	25%
>=99,0	<99,2	30%

Tabla 10 – ANS Disponibilidad No Nube

- **Descuentos Disponibilidad de SERVICIO si la solución está en Nube:**

Se debe garantizar que el acuerdo del nivel de servicio relacionado a la disponibilidad de la solución del CONTRATISTA sea igual o mayor al 99.90% mensual. Los porcentajes de descuentos por no cumplimiento como se muestra a continuación:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576

Mínimo	Máximo	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
>=99,90	<=100	0%
>=99,6	<99,90	10%
>=99,5	<99,6	15%
>=99,4	<99,5	20%
>=99,3	<99,4	25%
>=99,2	<99,3	30%

Tabla 11 – ANS Disponibilidad Nube

Para la medición del cumplimiento se confrontan los informes presentados por el área funcional de Colpensiones respecto al servicio, contra el informe detallado presentado por el contratista que servirá de insumo para medir la respuesta efectiva mensual, la cual servirá para llevar un control del uso y pago del servicio.

El Contratista deberá presentar por separado un informe de la disponibilidad tanto del aplicativo como de la disponibilidad del gestor documental que utiliza y aplicar en ambos las mismas reglas de medición. El indicador más bajo entre los dos informes será el aplicado por parte de Colpensiones para hacer cumplir los descuentos de la tabla 10 – ANS relacionado al servicio a que haya lugar. Lo anterior se hace necesario debido a que la disponibilidad del gestor documental es indispensable para que la funcionalidad del aplicativo se encuentre al 100% y la falla o caída de dicho gestor documental hace que el aplicativo a pesar de estar disponible quede inutilizable en la mayoría de los módulos ya que depende en su gran mayoría del gestor documental.

4. ANS RELACIONADO AL CUMPLIMIENTO A PLAN DE TRABAJO PARA DESPLIEGUE, CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Para el despliegue, configuración e implementación inicial del servicio (que contempla el cumplimiento de las tres etapas descritas en el Anexo de ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS, el contratista

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576

debe entregar un plan de trabajo a Colpensiones máximo a los diez (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato. En caso de que haya observaciones, el contratista tiene tres (3) días hábiles para presentar los ajustes.

Una vez Colpensiones dé la aprobación del cronograma, el contratista debe dar cumplimiento a las fechas, considerando que habrá descuentos en la facturación por desviación del cronograma así:

Entre 1 y 3 días hábiles de desfase en el cronograma, no generará descuento por desviación.

Unidad de desviación En días hábiles	Porcentaje de descuento sobre el valor del total de la factura mensual
Entre 4 y 5 días hábiles de desviación en el Cronograma	1%
=6 días hábiles de desviación en el Cronograma	2%
Nota: Por cada un (1) día adicional de demora se descontará un 1% y no puede superar el 10% del valor de la facturación mensual.	

Tabla 11 – ANS relacionado a cumplimiento de planes de trabajo para configuraciones del servicio

Durante la vigencia del contrato, el contratista será el responsable del soporte y adecuación de la solución por errores y/o fallas imputables al contratista en uno o varios componentes de la solución, de igual forma se compromete a corregir los errores en los siguientes tiempos:

- Tiempo de Diagnóstico del Error: El contratista tiene MÁXIMO cuatro (4) horas hábiles a partir de informado el error y/o falla. El tiempo de diagnóstico se suspende cuando el CONTRATISTA solicite a Colpensiones información adicional como: autorizaciones, restauración de datos y acceso al ambiente QA en caso de ser necesario, entre otros.
- Tiempo de Solución del Error: El Contratista tiene MÁXIMO ocho (8) horas hábiles para corrección del error y/o falla una vez entregado el diagnóstico.

Si se requiere, el contratista debe prestar el servicio de asesoría y/o soporte a Colpensiones, para casos no atribuibles al contratista.

El Contratista debe prestar el soporte técnico y funcional de su herramienta a Colpensiones, 24/7, en la modalidad (presencial o remota) que el contratante lo requiera y al (los) prestador(es) que Colpensiones le indique.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ISO 9001 SGS CO20/962576