



NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL

ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES (Darktrace)

Objeto	CONTRATACION DE UNA UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS							
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia							
Introducción	El Fondo Nacional del Ahorro en adelante FNA, requiere la renovación de soporte y mantenimiento de fabricante, servicios especializados, administración y soporte in sitio y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de seguridad que soporta la plataforma de ciberdefensa existente en el FNA "DARKTRACE".							
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC							
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.							
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejados en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.							
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles HCH: Horas continuas DH: Días Hábiles		DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio					
Descripción de los Niveles De Servicio	Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.							
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto	Cantidad de Incumplimientos en la entrega de documentación. Para cada incumplimiento se tomará la suma de días hábiles sin entrega o proyecto	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos -- 0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	Darktrace 1.Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.1 Certificación del soporte y mantenimiento con fabricante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 1.2 Plan de Trabajo y Cronograma. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 1.3 Documentación del plan de continuidad de operación del servicio. Tiempo máximo de Entrega. Dentro del primer mes siguiente contado a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 1.4 Certificación del soporte y mantenimiento con fabricante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la salida a producción del componente de detección y respuesta para E-mail. 1.5 Plan de Trabajo para la implementación del componente Detección y respuesta para E-mail con la plataforma Outlook 365 del FNA. El cual deberá ser entregado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.Documentación Mensual o cuando se requiera No se consideran documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a continuación: 2.1 Diagrama de arquitectura actual que incluye las Características técnicas y de software de la plataforma, actualizado con componente Detección y respuesta para E-mail con Outlook 365 El cual deberá ser entregado durante el tercer mes contado a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.2 Entrega de Informes de Gestión, al cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de la solución. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato 2.3 Entrega de informes de soporte técnico. Tiempo de entrega, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico 2.4 Análisis de vida de los equipos que conforman la plataforma DarkTrace. Tiempo de entrega máximo: ocho (8) días calendario contados a partir del segundo mes posterior a la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas y deberán ser actualizadas, a los ocho (8) días calendario contados a partir de la ejecución de cada mantenimiento preventivo y/o correctivo que se realice a los equipos. 2.5 Manuales de Usuario, técnico, configuración e instalación de los componentes de la plataforma. Tiempo máximo de Entrega. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del tercer mes contado a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.6 Sistema de pruebas de implementación (Monitoreo y Respuesta) componente de detección y respuesta para E-mail con la plataforma Outlook 365 del FNA El cual deberá ser entregado dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.7 Acta de entrada en producción de la solución y certificación emitida por el proveedor, en la que conste que el FNA cuenta con la disponibilidad del servicio por el tiempo de duración del contrato para este componente y que su puesta en operación se ha realizado de manera satisfactoria para el componente Detección y respuesta para E-mail El cual deberá ser entregado dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.8 Informe de implementación de modelos Detección y respuesta para E-mail (Phishing, Spear Phishing, Fraude, Business Email Compromise, Compromisos de la cadena de Suministro, Extorsión, Malware, Ataques a la cadena de suministro) El cual deberá ser entregado dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas. 2.9 Manuales de Usuario, técnico, configuración e instalación de los componentes de detección y respuesta para E-mail. Tiempo máximo de Entrega. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del tercer mes contado a partir de la terminación del contrato actual de la plataforma DarkTrace. Ver Tabla Vencimiento de las tecnologías actuales en el FNA del Anexo especificaciones técnicas.	Si el comunicado, los informes, las actas presionadas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
2	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma donde se plasmen todas las actividades del contrato referente a la solución de ciberdefensa	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad de acuerdo a la etapa de ejecución en la que se encuentre el contrato	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 2 días de atraso en la fecha de ejecución con respecto a la planeada en el cronograma para el corte que se define.	Mensual	Por cada 3 incumplimientos -- 0.5% del valor de la facturación mensual referente a la solución de ciberdefensa que se irán acumulando	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato referente a la solución de ciberdefensa, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas.	No se mutará el incumplimiento de estos cronogramas atribuido a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en los actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.
3	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Darktrace	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual con respecto a la disponibilidad requerida	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99.9%	Mensual	0.25% del valor de la facturación mensual por cada 0.05% de desviación por debajo del rango comprometido (99.7%)	Principalmente Informes de monitoreo periódicos. Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento. Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios.	• No se mutará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes. • No se aplicará descuento por las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
3	Bloqueo efectivo por medio del servicio RESPOND / Network (Antigena Network)	El proveedor debe asegurar la medición del bloqueo efectivo por medio del servicio RESPOND / Network (Antigena Network) durante la vigencia del contrato	Día de retraso corresponde a un incumplimiento en la funcionalidad de bloqueo efectivo por medio del servicio RESPOND / Network	Ejecutar los bloqueos efectivos, de acuerdo a los modelos definidos y configurados en la plataforma Darktrace	Mensual	1 y 2 incumplimientos: 5% de la facturación del total del servicio en el mes. 3 a 6 incumplimientos: 10% de la facturación del total del servicio en el mes. 7 a 10 incumplimientos: 15% de la facturación del total del servicio en el mes. 11 y más incumplimientos: 20% de la facturación del total del servicio en el mes.	Principalmente Informes de monitoreo periódicos el servicio RESPOND / Network (Antigena Network) Reportes de bloqueos, informes de bloqueo efectivo por medio del servicio RESPOND / Network (Antigena Network) Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de servicio de bloqueo por medio del servicio RESPOND / Network (Antigena Network)	Nota: El proveedor debe garantizar el bloqueo efectivo de los dispositivos por medio de la utilización de RESPOND / Network (Antigena Network), este se medirá con los reportes de bloqueo mensual y estarán

		contrato,	Network)			20% de la facturación del total del servicio en el mes. Mayor a 10 incumplimientos: revisión contractual.	sujetos a la validación por parte del supervisor del contrato, quien revisará los bloques fueron aplicados efectivos a nivel de los dispositivos finales	
3	Bloqueo efectivo por medio del servicio Darktrace / Email (Antigena Email)	El proveedor debe asegurar la medición del bloqueo efectivo por medio del servicio Darktrace / Email (Antigena Email) durante la vigencia del contrato.	Día de retraso corresponde a un incumplimiento en la funcionalidad de bloqueo efectivo por medio del servicio Darktrace / Email (Antigena Email)	Ejecutar los bloqueos efectivos, de acuerdo a los modelos definidos y configurados en la plataforma Darktrace	Mensual	1 y 2 incumplimientos: 5% de la facturación del total del servicio en el mes. 3 a 6 incumplimientos: 10% de la facturación del total del servicio en el mes. 7 a 10 incumplimientos: 20% de la facturación del total del servicio en el mes. Mayor a 10 incumplimientos: revisión contractual.	Principalmente Informes de monitoreo periódicos al servicio Darktrace / Email (Antigena Email) Reportes de bloqueo, informes de bloqueo efectivo por medio del servicio Darktrace / Email (Antigena Email) Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en los que se evidencie monitoreo continuo de servicio de bloqueo por medio del servicio Darktrace / Email (Antigena Email) Nota: El proveedor debe garantizar el bloqueo efectivo de los dispositivos por medio de la utilización de Darktrace / Email (Antigena Email), esto se medirá con los reportes de bloqueo mensual y estarán sujetos a la validación por parte del supervisor del contrato, quien revisará los bloques fueron aplicados efectivos a nivel de los dispositivos finales	
4	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumpla tanto con los perfiles definidos en el Anexo Especificaciones Técnicas	Días de incumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el Anexo Especificaciones Técnicas	Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos: - 1% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	Permisos previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe integrar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base
5	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ocho de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de requerimientos radicados en el periodo)*100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requeriendo -0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	Herramienta de Gestión - reportes de atención de requerimientos, incidentes y soportes	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del PSA que sean previamente validados con el supervisor
Observaciones								



NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL									
ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO GENERALES UNIDAD CIBERSEGURIDAD									
Objeto	CONTRATACION UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS								
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia								
Introducción	Para el FNA es necesario realizar una búsqueda en el mercado, de una firma que provea a la Entidad servicio de seguridad integrados para el FNA								
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC								
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.								
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.								
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Dias Hábiles DC: Dias Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio								
Descripción de los Niveles De Servicio	Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.								
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A		Excepción
1	DOCUMENTACION CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión, al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto	Cantidad de Incumplimientos en la entrega de documentación. Para cada incumplimiento se tomará la suma de días hábiles en entrega	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0.5% del valor de la facturación mensual que se van acumulando	1. Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.1 Plan de Trabajo y Cronograma Generales del proyecto. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio 1.2 Plan de Manejo Ambiental, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas UNIDAD CIBERSEGURIDAD. Máximo a los cinco (5) días hábiles contados a partir de la firma del Acta de Inicio. 1.3 Gap Inicial, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas UNIDAD CIBERSEGURIDAD. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. 1.4 Documento Procedimiento a seguir para escalar a diferentes niveles dentro de la organización del proponente, para garantizar la solución a los problemas presentados (Matriz de escalamiento). Tiempo máximo de Entrega: No exceder el 1er mes de vigencia del contrato. 2. Documentación Mensual o cuando se requiera 2.1 Capacity Planning, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas UNIDAD CIBERSEGURIDAD. Entre el veintinueve (21) y el veintidosavo (22) mes de ejecución del contrato. 2.8 Gap Final, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo 1 Especificaciones Técnicas UNIDAD CIBERSEGURIDAD. Un mes antes de la finalización del contrato. 2.2 Respuesta a Comunicaciones del FNA y la supervisión / Interventoría. Cinco (5) días hábiles, después de la recepción del requerimiento. 2.3 Tiempo de Respuesta a revisión de actas. Un (1) día hábil, después de la recepción del requerimiento. 2.4 Tiempo de firma de actas. Un (1) día hábil, después de la recepción del requerimiento. 2.5 Cumplimiento del proceso de radicación de Facturas. Garantizar el cumplimiento en la presentación de la documentación y radicación para facturación periódica del contrato, de acuerdo con los lineamientos internos del FNA. (Documentos y Tiempo de acuerdo con las fechas de radicación definidas por el FNA)		Si el comunicado, los informes, las actas procesan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas, normas y directrices establecidos por el FNA	Número de Incumplimientos de procedimientos, políticas, normas y directrices establecidos por el FNA	Cumplimiento de procedimientos, políticas, normas y directrices establecidos por el FNA	Mensual	Por cada 3 incumplimientos → 0.5% del valor de la facturación mensual que se van acumulando	El FNA dará a conocer al inicio del contrato la documentación del Sistema de Gestión de Calidad al Contratista a fin de que los conozca y aplique durante la ejecución del contrato o proyecto		No se mutará el incumplimiento de procedimientos no formalizados en la herramienta de gestión documental
3	TIEMPO DE REMEDIACIÓN DE VULNERABILIDADES	Garantizar la oportuna remediación de las vulnerabilidades reportadas por seguridad de la información sobre la solución objeto del presente proceso, asociada al servicio de seguridad integrado, previniendo en forma proactiva la explotación de vulnerabilidades a la plataforma, minimizando los efectos adversos sobre la entrega de servicio.	Día Hábil de retiro correspondiente a un incumplimiento, de acuerdo al plan de trabajo definido para su remediación	Ejecutar la remediación de las vulnerabilidades según los niveles de prioridad y severidad establecidos en el procedimiento GR-SI-PR-003 Gestión de vulnerabilidades, de acuerdo a los resultados de los informe de Test de vulnerabilidades o Ethical Hacking o servicio de ingeniería social gestionados por Seguridad de la Información	Mensual	1 y 2 incumplimientos: 2% de la facturación total del mes 3 o 4 incumplimientos: 5% de la facturación total del mes 5 o 6 incumplimientos: 10% de la facturación total del mes Mayor a 6 incumplimientos: revision contractual Facturación total del mes corresponde al recuento mensual asociado a la solución que presenta el incumplimiento.	1. Garantizar el oportuno cumplimiento de los tiempos de remediación a las vulnerabilidades reportadas. El tiempo de remediación empieza a contar un día hábil después de que es reportada formalmente la vulnerabilidad por Seguridad de la Información. 2. Garantizar que para cada vulnerabilidad reportada, se deje trazabilidad de su remediación. 3. Las vulnerabilidades calificadas con impacto Crítico y Alto en el análisis de Vulnerabilidades se remediaron en un plazo máximo de 2 meses, las de impacto medio 3 meses y las de bajo 4 meses, en concordancia con el procedimiento GR-SI-PR-003 Gestión de vulnerabilidades. 4. Planear y ejecutar las actividades de remediación para las vulnerabilidades reportadas, identificando las acciones e implicaciones para su remediación. 5. Registrar y gestionar las peticiones de cambio (RFC) necesarias para dar la debida remediación y que prevalezca la calidad del servicio. 6. Realizar las revisiones de las implementaciones, para asegurar que los cambios y remediaciones han surtido los efectos buscados sin crear problemas secundarios. 7. Verificar que las actividades ejecutadas para remediar una vulnerabilidad, hayan subsanado efectivamente la vulnerabilidad y documentar su solución. 8. El proveedor atiende y ejecuta la remediación, según los niveles de prioridad y severidad que están establecidos en el procedimiento (GR-SI-PR-003 Gestión de vulnerabilidades). 9. Suministrar detalles de incidentes y Workarounds asociados al servicio prestado. 10. Suministrar Workarounds definidos en la operación. 11. Documentar formalmente los insumos necesarios para que sea registrado en la base de vulnerabilidades concordadas y su diagnóstico a través del análisis de causa raíz.		
Observaciones									

	NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
	PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL								
ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES DATABASE MONITORING								
Objeto	CONTRATACION DE UNA UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS							
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia							
Introducción	El Fondo Nacional del Ahorro en adelante FNA, requiere la renovación de soporte y mantenimiento de fabricante, servicios administración y soporte en sitio							
Lineamientos	Proyecto PETI							
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.							
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de incumplimiento descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio							
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles				DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio			
Descripción de los Niveles De Servicio	Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.							
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
	Descripción general del servicio a medir	Descripción detallada del NS.	Fórmula de cálculo para la medición del NS	Valor mínimo requerido para el cumplimiento del NS.	Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del NS.	% que se descuenta en la facturación en caso de incumplimiento del NS.	Elemento específico sobre el cual se mide el NS	Circunstancias para las cuales no aplica el NS
		Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al contratista, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Cantidad de Incumplimientos en entrega de documentación				1. Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.1 Cronograma del Proyecto. Tiempo máximo de Entrega: diez (10) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 1.2 Documentación del plan de continuidad de operación del servicio. Tiempo máximo de Entrega: Dentro los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 1.3 Certificación de soporte y mantenimiento del licenciamiento con fabricante. Tiempo de entrega: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la activación de la renovación del licenciamiento. 1.4Plan de transferencia de conocimiento y manuales. Dentro del mes siguiente al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 2. Documentación Mensual o cuando se requiera: No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con	

1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL		correspondiente a la administración, soporte y licenciamiento de Qualys. Para cada incumplimiento se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega.	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 1% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	tiempos de entrega como se indica a continuación: 2.1 Diagrama de arquitectura actual que incluye las Características técnicas y de software de la plataforma. Tiempo máximo de Entrega: diez (10) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 2.2 Acta de entrega de la implementación y correcto funcionamiento del modulo de ofuscamiento de datos en las bases de datos preproductivas: Tiempo máximo de entrega: Tercer mes después de adquirido el licenciamiento. 2.3 Entrega de Informes de Gestión, al cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de la solución. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato. 2.4 Entrega de informes de soporte técnico. Tiempo de entrega: dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico. 2.5 Informe Final y acta de entrega: Tiempo máximo de entrega: dentro de los diez (10) días hábiles anteriores a la finalización del contrato.	Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
2	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma para cada una de las etapas de la administración, soporte en sitio y renovación de licenciamiento para la solución Guardium: 1) Etapa de Transición 2) Etapa de ejecución 3) Etapa de cierre y entrega	Porcentaje de desviación entre el avance proyectado vs el ejecutado	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 5% de atraso en el avance de ejecución con respecto a lo planeado en el cronograma para el corte que se defina	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando. De 1 a 2 incumplimientos el 5% del valor de la facturación mensual De 3 a 4 incumplimientos el 10% del valor de la facturación mensual De 5 a 6 incumplimientos el 15%	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	No se multará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.
4	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio que soporta la plataforma Guardium durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual sobre un 99,8%	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99,8%	Mensual	0,25% del valor de la facturación mensual por cada 0,05% de desviación por debajo del rango comprometido (99,8%)	Principalmente Informes de monitoreo periódicos. Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento. Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios.	- No se multará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes. - No se aplicará descuento por las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
		Garantizar que el personal asignado por el proveedor		1. Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. 2. Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento.				Permisos previamente validados

5	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	cumpla tanto con los perfiles definidos en el Anexo Técnico para la plataforma Guardium, como con la disponibilidad allí pactada.	Días de incumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el anexo para la plataforma de Qualys.	3. Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento 4. El proveedor deberá cumplir con la cantidad de personas exigidas para el desarrollo y ejecución del objeto contractual, en el evento que falte una de ellas, el proveedor deberá notificar al FNA y tramitar su debida contratación o reemplazo en un tiempo no mayor a (5) cinco días hábiles, si el recurso no está en el tiempo estipulado, se considera como un incumplimiento y adicionalmente NO se debe facturar.	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos → 2% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base.
6	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de requerimientos atendidos en el periodo)*100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requerido → 0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Herramienta de Gestión - reporte de atención presentado por Gerente de Proyecto	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FNA que sean previamente validados con el supervisor
Observaciones								



NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL

ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES
Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.)
Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB).
Solución de emulación de amenazas (Sandboxing).
Solución de protección de servidores
Solución IPS (sistema de prevención de intrusos.)

Objeto	CONTRATACIÓN DE UNA UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS	
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia	
Introducción		
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC	
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.	
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.	
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Dias Hábiles	DC: Dias Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio

Descripción de los Niveles De Servicio		Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.					APLICA A		Excepción
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento			
1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO y por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Cantidad de documentos en la entrega de documentación. Para cada incumplimiento se formará la sumatoria de días hábiles en entrega.	Cumplimiento de tiempo establecido para las entregas correspondientes a cada una de las etapas del contrato.	Mensual	Por cada 5 incumplimientos -- 0.5% del valor de la facturación mensual que se van acumulando. 1 Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: Los cuales aplican para cada uno de los siguientes componentes: - Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.) - Del componente de control de aplicaciones (Application Control) - Del componente de protección Web (Web Protection) - Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB). - Solución de emulación de amenazas (Sandboxing). - Solución de protección de servidores - Solución IPS (sistema de prevención de intrusos). 1.1 Certificación del soporte y mantenimiento con fabricante para cada una de las soluciones y componentes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la salida a producción. 1.2 Plan de Trabajo y Cronograma de gestión e implementación. Para cada una de las soluciones y componentes Dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la firma del Acta de Inicio. 1.3 Documentación del plan de continuidad de operación del servicio, para cada una de las soluciones y componentes Tiempo máximo de Entrega: Dentro del primer mes siguiente contado a partir de la firma del Acta de Inicio. Documentación Mensual a cuando se requiere. No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a continuación: 2 Diagrama de arquitectura que incluya las Características técnicas y de software de cada una de las soluciones y componentes. El cual deberá ser entregado durante el tercer mes contado a partir de la firma del Acta de Inicio para los siguientes componentes: - Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB). - Solución de emulación de amenazas (Sandboxing). - Solución de protección de servidores 2 Diagrama de arquitectura que incluya las Características técnicas y de software de cada uno de las soluciones y componentes. El cual deberá ser entregado durante el cuarto mes contado a partir de la firma del Acta de Inicio para los siguientes componentes: - Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.) - Del componente de control de aplicaciones (Application Control) - Del componente de protección Web (Web Protection) - Solución IPS (sistema de prevención de intrusos). 2.3 Entrega de Informes de Gestión, el cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de todas las soluciones. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato. 2.4 Entrega de Informes de soporte técnico. Tiempo de entrega dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico. 2.5 Entrega de vida de los equipos que conforman las soluciones con componentes de hardware. Tiempo de entrega máximo: ocho (8) días calendario contados a partir del cuarto mes contado a partir de la firma del Acta de Inicio y deberán ser actualizados, a los ocho (8) días calendario contados a partir de la ejecución de cada mantenimiento preventivo y/o correctivo que se realice a los equipos. 2.6 Manuales de Usuario, técnico, configuración e instalación de cada uno de los componentes de cada uno de las soluciones y componentes. Tiempo máximo de Entrega: Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del cuarto mes contado a partir de la firma del Acta de Inicio. 2.7 Informe de pruebas de implementación de las soluciones. El cual deberá ser entregado dentro de los tres meses siguientes contados a partir de la firma del Acta de Inicio para las siguientes soluciones: - Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB) con las reglas definidas por FNA para CASB. - Solución de emulación de amenazas (Sandboxing). - Solución de protección de servidores donde se incluye como mínimo las siguientes funcionalidades configuradas, desplegadas y funcionando en los servidores del FNA (Antimalware, File Integrity Monitoring, Control de aplicaciones, Firewall, prevención de intrusiones en host y escaneo de vulnerabilidades recomendados, envío de reportes vía email, reportes y bitácoras sobre las vulnerabilidades activas y vulnerabilidades, envío de notificaciones cuando los equipos sean enviados a cuarentena e despliegue de agentes mínimo al 95% de los servidores del FNA. 2.8 Informe de pruebas de implementación de cada una de las soluciones y componentes. El cual deberá ser entregado dentro de los cuatro meses siguientes contados a partir de la firma del Acta de Inicio para los siguientes: - Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.), con mínimo el 95% de los agentes a nivel nacional. - Del componente de control de aplicaciones (Application Control) según reglas definidas por el FNA e integración con los servicios de Microsoft 365 del FNA. - Del componente de protección Web (Web Protection), según reglas definidas por el FNA. - Solución IPS (sistema de prevención de intrusos) donde se identifique las siguientes funciones implementadas, (envío de notificaciones por medio de correo electrónico, perfiles con roles, copias de seguridad de las configuraciones e integración con la solución SIEM y Dvdrbase. 2.9 Acta de entrada en producción de la solución y certificación emitida por el proveedor, en la que conste que el FNA cuenta con la disponibilidad del servicio por el tiempo de duración del contrato para este componente y que su puesta en operación se ha realizado de manera satisfactoria. El cual deberá ser entregado dentro de los tres (3) meses siguientes contados partir de la firma del Acta de Inicio para las siguientes soluciones: - Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB). - Solución de emulación de amenazas (Sandboxing). - Solución de protección de servidores 2.10 Acta de entrada en producción de la solución y certificación emitida por el proveedor, en la que conste que el FNA cuenta con la disponibilidad del servicio por el tiempo de duración del contrato para este componente y que su puesta en operación se ha realizado de manera satisfactoria. El cual deberá ser entregado dentro de los cuatro (4) meses siguientes contados partir de la firma del Acta de Inicio para las siguientes soluciones: - Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.) - Del componente de control de aplicaciones (Application Control) - Del componente de protección Web (Web Protection) - Solución IPS (sistema de prevención de intrusos).	Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega sujeta a los días hábiles mensualmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.		
		El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma donde se plasman todas las actividades al contrato referente a las soluciones. Solución de protección antimalware (Endpoint Security Solución.)	Una de sesiones en la	Ejecución de actividades técnicas		Por cada 3			No se multará el

2	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	Security (Solución) Solución de Control de Acceso Seguro a la nube (CASB) Solución de emulación de amenazas (Sandboxing) Solución de protección de servidores Solución IPS (sistema de prevención de intrusiones)	Fecha de terminación de la actividad de acuerdo a la etapa de ejecución en la que se encuentre el contrato	establecido en el cronograma del contrato Máximo 2 días de atraso en la fecha de ejecución con respecto a lo planeado en el cronograma para el corte que se define	Mensual	incumplimientos -- 0.5% del valor de la facturación mensual - rebuente a las soluciones que se van acumulando	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato referente a las soluciones, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes Prueba inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en los actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente
3	DISPONIBILIDAD DEL SERVIDO	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio durante la vigencia del contrato	Derivación de la disponibilidad mensual con respecto a la disponibilidad requerida	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99.8%	Mensual	0.25% del valor de la facturación mensual por cada 0.05% de derivación por debajo del rango comprometido (99.7%)	Principalmente Informes de monitoreo periódicos Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento Se deberá hacer entrega de reportes y gráficos en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios	- No se multará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes - No se aplicará descuento por las verificaciones de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
4	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumple tanto con los perfiles definidos en el Anexo Especificaciones Técnicas	Des de cumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el Anexo Especificaciones Técnicas	Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de los 12 horas hábiles siguientes a la necesidad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento - Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos -- 1% del valor de la facturación mensual que se van acumulando	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	Permiso previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base
5	TEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos) Cantidad de requerimientos recibidos en el periodo*/100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 95% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 95% de cumplimiento requerido --0.5% del valor de la facturación mensual que se van acumulando	Herramienta de Gestión - reportes de atención de requerimientos, incidentes y soportes	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FNA que sean previamente validados con el supervisor
Observaciones								



NIVELES DE SERVICIOS DE TIC

Código: GT-GGT-FO-013

PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI

Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL

ANEXO # – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES GOBIERNO DE IDENTIDADES

Objeto		Contratación de una unidad de ciberseguridad que proporcione servicios de seguridad integrados						
Fecha y lugar		DD/MM/2023- Bogotá, Colombia						
Introducción		El Fondo Nacional del Ahorro en adelante FNA, requiere la implementación, configuración, migración, soporte y mantenimiento de fabricante, servicios de administración y soporte en sitio de la solución de gobierno de identidades.						
Lineamientos		Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC						
Duración del nivel de servicio		La duración del contrato será de 24 meses contados a partir de la firma del acta de inicio.						
Penalizaciones del servicio		Los servicios se medirán constantemente y se verán reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.						
Glosario		VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles			DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio			
Descripción de los Niveles De Servicio		Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.						
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
	Descripción general del servicio a medir	Descripción detallada del NS.	Fórmula de cálculo para la medición del NS	Valor mínimo requerido para el cumplimiento del NS.	Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del	% que se descuenta en la facturación en caso de incumplimiento	Elemento específico sobre el cual se mide el NS	Circunstancias para las cuales no aplica el NS

				INS.	del NS		
		Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al contratista, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Cantidad de Incumplimientos en entrega de documentación. Para cada incumplimiento o se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega.	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	1. Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.1 Cronograma. Tiempo máximo de Entrega: diez (10) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato. 1.2 Documentación del plan de continuidad y contingencia del negocio. Tiempo máximo de Entrega: dentro del primer (1) mes, siguiente a la firma del acta de inicio. 1.3 Certificación de soporte y mantenimiento de licenciamiento con fabricante. Tiempo de entrega: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la activación del licenciamiento. 1.4 Plan de transferencia de conocimiento. Tiempo máximo de Entrega: dentro del primer mes, siguiente a la firma del acta de inicio.

1

DOCUMENTACIÓN
CONTRACTUAL

inicio.

2. Documentación Mensual o cuando se requiera:
No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a continuación:

2.1 Documento RoadMap.
Tiempo máximo de Entrega: No exceder el 1er mes de vigencia del contrato.

2.2 Informe inicial de entrega y Acta de entrada en operación con todo el detalle técnico de la solución objeto del presente proceso. Tiempo máximo de Entrega: 5 días hábiles siguientes a la finalización de la implementación, instalación, configuración, migración, pruebas, puesta en marcha de la solución ofertada y estabilización.

2.3 Diagrama de arquitectura que incluya las características técnicas y de software de la plataforma. El cual deberá ser entregado como parte del Gap Inicial.

2.4 Informes de gestión mensual: informe ejecutivo y técnico que relacione estado y resultados del servicio en el periodo de valoración. Tiempo máximo de

Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.

						Entrega: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de corte (recurrentes mensuales). 2.5. Manuales de Usuario, técnico, donde se detallen aspectos de implementación, configuración, instalación y operación de la solución objeto del presente contrato. Tiempo máximo de Entrega: No exceder el 4o mes de vigencia del contrato. 2.6 Informes de soporte técnico: El soporte técnico que se realice, deberá generar un Informe por parte del contratista y presentarlo al supervisor del contrato. Tiempo máximo de Entrega: dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico. 2.7 Informe final y acta de finalización de la solución: Tiempo máximo de Entrega: dentro de los diez (10) días hábiles anteriores a la finalización del contrato.	
2	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El contratista deberá hacer entrega de un cronograma donde se establezcan las actividades a ejecutar dentro del contrato	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad de acuerdo a la etapa de ejecución en la que se encuentre el contrato	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 2 días de atraso en la fecha de ejecución con respecto a la planeada en el cronograma para el corte que se defina	Mensual	Por cada 3 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando. La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	No se multará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.

3	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumpla tanto con los perfiles definidos en el Anexo de Especificaciones Técnicas, como con la disponibilidad allí pactada.	Días de incumplimiento o de cualquiera de los perfiles definidos en el anexo.	Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento, - Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos → 1% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por el Contratista	Permisos previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el contratista debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base.
4	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual con respecto a la disponibilidad requerida	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99,8%	Mensual	0,25% del valor de la facturación mensual por cada 0,05% de desviación por debajo del rango comprometido (99,7%)	1. Informes de monitoreo periódicos. 2. Se deberán entregar reportes y gráficas uptime de los servidores. 3. Durante la programación de reinicios controlados se deben entregar reportes Uptime antes y después de la ventanas programadas. 4. Se deberán generar alertas de fallas evienciadas de la infraestructura que no sea responsabilidad del contratista y que afecte la disponibilidad de plataforma.	• No se multará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes. • No se aplicará descuento por las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
5	TIEMPO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y/O PROBLEMAS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes y soportes reportados al contratista de acuerdo a los tiempos establecidos en	(Cantidad de incidentes y/o problemas atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de incidentes y/o problemas	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los incidentes y/o problemas radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requerido → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	Reporte de atención presentado por el Contratista	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FNA que sean previamente validados con el supervisor

	establecidos en el Anexo Especificaciones Técnicas	atendidos en el periodo)*100			manejados.	
Observaciones						

	NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
	PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL

ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC)

Objeto	CONTRATACION DE UNA UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia
Introducción	Para el FNA es necesario realizar una búsqueda en el mercado, de una firma que provea a la Entidad servicio de seguridad integrados para el FNA.
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio
Descripción de los Niveles De Servicio	Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	Excepción
						1.2. <u>Cronograma de actividades</u>, para todas aquellas tareas que involucra la implementación de los componentes que hacen parte de la plataforma del SOC. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. 1.3 Documentación del <u>plan de continuidad</u> de operación de los servicios del SOC. Tiempo máximo de Entrega: Dentro del primer mes de ejecución del contrato 1.4 Entrega y presentación Documentación e Informes: <u>Diagrama de arquitectura</u>, que incluye las Características técnicas de Hardware y software de todos los componentes que hacen parte del SOC. Tiempo de Entrega de la documentación: Diagrama arquitectura (No exceder el 3er mes del contrato). 1.5 <u>Actas de entrada en producción</u> con todo el detalle técnico de cada uno de los servicios que hacen parte del SOC, a saber: *SOLUCIÓN DE DETECCIÓN Y RESPUESTA – XDR *SISTEMA DE CORRELACION SIEM *THREAT INTELLIGENCE PLATFORM (TIP) *BRAND CYBERSECURITY MONITORING (Monitoreo de marca) *SEGURIDAD DE RED EN NOMBRES DE DOMINIO DNS (Monitoreo DNS) *PROTECCION DE APLICACIONES WEB (Monitoreo portales) Tiempo de Entrega de la documentación: De acuerdo a las fechas definidas en el cronograma. 1.6 Actas de entrega y presentación documentación e informes respectivos resultado de la <u>suscripción del licenciamiento en producción</u>, para cada uno de los componentes del SOC (XDR, SIEM, TIP, MARCA, DNS, PORTALES). Tiempo de entrega: Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la salida en producción de cada uno de los componentes. 1.7 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL 1.7.1 Informe <u>Análisis de Vulnerabilidades</u> (dos (2) obligatorios al año, al total de activos de la plataforma tecnológica), el cual debe contener como mínimo: - a.Formato Matriz de vulnerabilidades del FNA, que debe contener como mínimo: - b.Consolidado con las vulnerabilidades encontradas - c.Listado actualizado de total vulnerabilidades homologadas por el CVE - d.Lista de equipos Activos analizados durante el escaneo - e.Recomendaciones de remediación a cada una de las vulnerabilidades encontradas - f.Informe técnico generado por la herramienta. - g.Informe ejecutivo con el resultado de los ejercicios ejecutados - h.Metodología de ejecución del análisis de vulnerabilidades - i.Equipos y servidores activos, puertos y servicios asociados a las vulnerabilidades. - i Informe de seguimiento a la remediación de las vulnerabilidades encontradas en el anterior test	

1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Cantidad de incumplimientos en la entrega de documentación. Para cada incumplimiento se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Informe de seguimiento a implementación de las vulnerabilidades encontradas en el escaneo del FNA. k. Informe con análisis diferencial de vulnerabilidades, comparando el informe actual con respecto al inmediatamente anterior efectuado en la entidad. 1.7.2 Informe Ethical Hacking (Uno (1) obligatorios al año, a todos aquellos activos críticos de la plataforma tecnológica), el cual debe contener como mínimo: a. Informe técnico y ejecutivo que deben contener como mínimo: - Consolidado con las vulnerabilidades encontradas y explotadas - Metodología de ejecución de las pruebas de intrusión b. Descripción de las vulnerabilidades, anexos técnicos, recomendaciones, identificador de las vulnerabilidades (CVE) y análisis a nivel de impacto 1.7.3 Informe <u>Ingeniería Social</u> (Uno (1) obligatorio al año), el cual debe contener como mínimo: a. Informe ejecutivo Ingeniería social b. Informe Técnico Ingeniería social con la descripción de las vulnerabilidades, anexos técnicos, recomendaciones y análisis a nivel de impacto c. Metodología de ejecución de las pruebas de Ingeniería social 1.7.4 Informe de <u>Análisis de Vulnerabilidades por demanda</u> – <u>Ethical Hacking por demanda</u>, el cual debe contener como mínimo: a. Formato Matriz de vulnerabilidades del FNA, que debe contener como mínimo: - Consolidado con las vulnerabilidades encontradas - Listado actualizado de total vulnerabilidades homologadas por el CVE - Lista de equipos Activos analizados durante el escaneo - Recomendaciones de remediación a cada una de las vulnerabilidades encontradas b. Informe técnico generado por la herramienta Tiempo de Entrega de la documentación: De acuerdo a las fechas definidas en el cronograma. 1.8 SECURE DEVELOPMENT ASSESSMENT (Análisis estático y Dinámico de Software) 1.8.1 <u>Plan de trabajo de análisis de código</u> para las aplicaciones que el FNA solicite con el fin de dar cumplimiento a la circular 033 de 2020 de la SFC. Cada vez que se ejecute un análisis de código se debe entregar: - Resultado de cada análisis ejecutado de acuerdo con lo solicitado por la entidad en el formato que se tiene destinado para tal fin - Informe Scan Summary donde se presenta un resumen ejecutivo de las vulnerabilidades encontradas - Informe Developer Workbook donde se describen las vulnerabilidades encontradas, con las recomendaciones de solución. - Set de pruebas para análisis estático y dinámico debidamente firmado entre las partes. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo al plan de trabajo. 1.9 Plan de <u>transferencia de conocimiento</u> y entrenamiento. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo al plan de trabajo. 1.10 Plan de <u>concientización</u> en temas como desarrollo seguro, gestión de incidentes y gestión de vulnerabilidades. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo con el plan de trabajo. 2. Documentación Mensual o cuando se requiera: No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a continuación: 2.1 Entrega de <u>Informes de Gestión</u>, al cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de la solución. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato. 2.2 <u>Informe Extraordinario del SOC</u>: Informe de actividad sospechosa o incidentes de seguridad y debe ser entregado a FNA en los 30 minutos posteriores a la declaración del evento o incidente. 2.3 <u>Manuales</u> de Usuario, técnico, configuración e instalación de los componentes de la plataforma. Tiempo máximo de Entrega: No exceder el 3er mes de vigencia del contrato. 2.4 <u>Hojas de vida equipos</u>. Tiempo máximo de Entrega: Treinta (30) días calendario, después de la salida en producción de cada una de las soluciones que hacen parte de la unidad.	Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
3	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma donde se plasmen todas las actividades de los servicios del SOC	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad de acuerdo a la etapa de ejecución en la que se encuentre el contrato	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 2 días de atraso en la fecha de ejecución con respecto a la planeada en el cronograma para el corte que se defina	Mensual	Por cada 3 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	No se multará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.
4	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS (XDR, CORRELACION SIEM, TIP, Monitoreo de marca, Monitoreo DNS, Monitoreo portales)	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio del SOC durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual con respecto a la disponibilidad requerida	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99,8%	Mensual	0,25% del valor de la facturación mensual por cada 0,05% de desviación por debajo del rango comprometido (99,7%)	Principalmente Informes de monitoreo periódicos Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento. Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios.	- No se multará la variación de la disponibilidad del servicio, por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes. - No se aplicará descuento por las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.

5	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumpla tanto con los perfiles definidos para el SOC en el Anexo 1 de Especificaciones Técnicas	Días de incumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el Anexo 1 de Especificaciones Técnicas	Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento. - Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos → 1% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	Permisos previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base.
6	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de requerimientos recibidos en el periodo)*100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requiendo →0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Herramienta de Gestión - reportes de atención de requerimientos, incidentes y soportes	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FNA que sean previamente validados con el supervisor
7	OTROS NIVELES DE SERVICIO VER ANEXO 2.1 - ANS SOC							
Observaciones								

	NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
	PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL	
ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO MONITOREO LINEAS BASE (POLICY COMPLIANCE)	

Objeto	Contratación de una unidad de ciberseguridad que proporcione servicios de seguridad integrados	
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia	
Introducción	El Fondo Nacional del Ahorro en adelante FNA, requiere la renovación de soporte y mantenimiento de fabricante, servicios administración y soporte en sitio	
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC	
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.	
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de incumplimiento descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio	
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles	DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio

Descripción de los Niveles De Servicio Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
	Descripción general del servicio a medir	Descripción detallada del NS.	Fórmula de cálculo para la medición del NS	Valor mínimo requerido para el cumplimiento del NS.	Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del NS.	% que se descuenta en la facturación en caso de incumplimiento del NS.	Elemento específico sobre el cual se mide el NS	Circunstancias para las cuales no aplica el NS
1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al contratista, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.	Cantidad de Incumplimientos en entrega de documentación correspondiente a la administración, soporte y licenciamiento de	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 1% del valor de la facturación mensual que	1. Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.1 Cronograma del Proyecto. Tiempo máximo de Entrega: diez (10) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 1.2 Documentación del plan de continuidad de operación del servicio. Tiempo máximo de Entrega: Dentro los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 1.3 Certificación de soporte y mantenimiento del licenciamiento con fabricante. Tiempo de entrega: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la activación de la renovación del licenciamiento. 1.4 Plan de transferencia de conocimiento y manuales. Dentro del mes siguiente al inicio de la administración, soporte y mantenimiento.. 2. Documentación Mensual o cuando se requiera: No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a	Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al

			Qualys. Para cada incumplimiento se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega.	Contratista		Se irán acumulando.	continuación:	contratista.
							2.1 Diagrama de arquitectura actual que incluye las Características técnicas y de software de la plataforma. Tiempo máximo de Entrega: diez (10) días hábiles siguientes al inicio de la administración, soporte y mantenimiento. 2.2 Entrega de Informes de Gestión, al cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de la solución. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato. 2.4 Entrega de informes de soporte técnico. Tiempo de entrega: dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico. 2.5 Informe Final y acta de entrega: Tiempo máximo de entrega: dentro de los diez (10) días hábiles anteriores a la finalización del contrato.	
2	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma para cada una de las etapas de la administración, soporte en sitio: 1) Etapa de Transición 2) Etapa de ejecución 3) Etapa de cierre y entrega	Porcentaje de desviación entre el avance proyectado vs el ejecutado	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 5% de atraso en el avance de ejecución con respecto a lo planeado en el cronograma para el corte que se defina	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando. De 1 a 2 incumplimientos el 5% del valor de la facturación mensual De 3 a 4 incumplimientos el 10% del valor de la facturación mensual De 5 a 6 incumplimientos el 15%	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	No se multará el incumplimiento de estos cronogramas atribuible a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente.
4	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual sobre un 99,8%	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99,8%	Mensual	0,25% del valor de la facturación mensual por cada 0,05% de desviación por debajo del rango comprometido (99,8%)	Principalmente Informes de monitoreo periódicos. Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento. Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios.	- No se multará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FNA, formalizadas y firmadas por las partes. - No se aplicará descuento por las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
5	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumpla tanto con los perfiles definidos en el Anexo Técnico, como con la disponibilidad allí pactada.	Días de incumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el anexo para la plataforma de Qualys.	1. Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. 2. Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir, cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento. 3. Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento 4. El proveedor deberá cumplir con la cantidad de personas	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos → 2% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	Permisos previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base.
6	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de requerimientos atendidos en el periodo)*100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requerido → 0,5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Herramienta de Gestión - reporte de atención presentado por Gerente de Proyecto	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FNA que sean previamente validados con el supervisor

Observaciones



NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

ultimo

INFORMACIÓN GENERAL								
ANEXO 2 – NIVELES DE SERVICIO PARTICULARES CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD (SOC)								
Objeto	CONTRATACION DE UNA UNIDAD DE CIBERSEGURIDAD QUE PROPORCIONE SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRADOS							
Fecha y lugar	23/10/2023 - Bogotá, Colombia							
Introducción	Para el FNA es necesario realizar una búsqueda en el mercado, de una firma que provea a la Entidad servicio de seguridad integrados para el FNA.							
Lineamientos	Dar cumplimiento a requerimientos de la SFC							
Duración del nivel de servicio	La duración del contrato será de (24) meses contados a partir de la firma del acta de inicio de las partes.							
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.							
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles HORAS: Horas continuas DH: Días Hábiles DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio							
Descripción de los Niveles De Servicio	Descripción de cada uno de los NIVELES DE SERVICIO que el contratista debe cumplir para la entrega del servicio contratado por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.							
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
1	DOCUMENTACION CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto	Cantidad de Incumplimientos en la entrega de documentación. Para cada incumplimiento se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a cada una de las etapas del contrato	Mensual	Por cada 5 incumplimientos → 0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	1.Documentación del proveedor de inicio del contrato, a saber: 1.2 Cronograma de actividades, para todas aquellas tareas que involucra la implementación de los componentes que hacen parte de la plataforma del SOC. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. 1.3 Documentación del plan de continuidad de operación de los servicios del SOC. Tiempo máximo de Entrega: Dentro del primer mes de ejecución del contrato 1.4 Entrega y presentación Documentación e Informes Diagrama de arquitectura, que incluye las Características técnicas de Hardware y software de todos los componentes que hacen parte del SOC. Tiempo de Entrega de la documentación: Diagrama arquitectura (No exceder el 3er mes del contrato). 1.5 Actas de entrada en producción con todo el detalle técnico de cada uno de los servicios que hacen parte del SOC, a saber: *SOLUCIÓN DE DETECCIÓN Y RESPUESTA – XDR *SISTEMA DE CORRELACION SIEM *THREAT INTELLIGENCE PLATFORM (TIP) *BRAND CYBERSECURITY MONITORING (Monitoreo de marca) *SEGURIDAD DE RED EN NOMBRES DE DOMINIO DNS (Monitoreo DNS) *PROTECCION DE APLICACIONES WEB (Monitoreo portales) Tiempo de Entrega de la documentación: De acuerdo a las fechas definidas en el cronograma. 1.6 Actas de entrega y presentación documentación e informes respectivos resultado de la suscripción del <u>licenciamiento en producción</u> , para cada uno de los componentes del SOC (XDR, SIEM, TIP, MARCA, DNS, PORTALES). Tiempo de entrega: Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la salida en producción de cada uno de los componentes. 1.7 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL 1.7.1 Informe <u>Análisis de Vulnerabilidades</u> (dos (2) obligatorios al año, al total de activos de la plataforma tecnológica), el cual debe contener como mínimo: a.Formato Matriz de vulnerabilidades del FNA, que debe contener como mínimo: b.Consolidado con las vulnerabilidades encontradas c.Listado actualizado de total vulnerabilidades homologadas por el CVE d.Lista de equipos Activos analizados durante el escaneo e.Recomendaciones de remediación a cada una de las vulnerabilidades encontradas f.Informe técnico generado por la herramienta g.Informe ejecutivo con el resultado de los ejercicios ejecutados h.Metodología de ejecución del análisis de vulnerabilidades i.Equipos y servidores activos, puertos y servicios asociados a las vulnerabilidades j.Informe de seguimiento a la remediación de las vulnerabilidades encontradas en el anterior test. k.Informe con análisis diferencial de vulnerabilidades, comparando el informe actual con respecto al inmediatamente anterior efectuado en la entidad. 1.7.2 Informe <u>Ethical Hacking</u> (Uno (1) obligatorios al año, a todos aquellos activos críticos de la plataforma tecnológica), el cual debe contener como mínimo: a.Informe técnico y ejecutivo que deben contener como mínimo: - Consolidado con las vulnerabilidades encontradas y explotadas - Metodología de ejecución de las pruebas de intrusión b.Descripción de las vulnerabilidades, anexos técnicos, recomendaciones, identificador de las vulnerabilidades (CVE) y análisis a nivel de impacto 1.7.3 Informe <u>Ingeniería Social</u> (Uno (1) obligatorio al año), el cual debe contener como mínimo: a.Informe ejecutivo Ingeniería social b.Informe Técnico Ingeniería social con la descripción de las vulnerabilidades, anexos técnicos, recomendaciones y análisis a nivel de impacto c.Metodología de ejecución de las pruebas de ingeniería social 1.7.4 Informe de <u>Análisis de Vulnerabilidades por demanda – Ethical Hacking por demanda</u> , el cual debe contener como mínimo: a.Formato Matriz de vulnerabilidades del FNA, que debe contener como mínimo: - Consolidado con las vulnerabilidades encontradas - Listado actualizado de total vulnerabilidades homologadas por el CVE - Lista de equipos Activos analizados durante el escaneo - Recomendaciones de remediación a cada una de las vulnerabilidades encontradas b.Informe técnico generado por la herramienta Tiempo de Entrega de la documentación: De acuerdo a las fechas definidas en el cronograma. 1.8 SECURE DEVELOPMENT ASSESSMENT (Análisis estático y Dinámico de Software) 1.8.1 Plan de trabajo de análisis de código, para las aplicaciones que el FNA solicite con el fin de dar cumplimiento a la circular 033 de 2020 de la SFC. Cada vez que se ejecute un análisis de código se debe entregar: - Resultado de cada análisis ejecutado de acuerdo con lo solicitado por la entidad en el formato que se tiene destinado para tal fin - Informe Scan Summary donde se presenta un resumen ejecutivo de las vulnerabilidades encontradas - Informe Developer Workbook donde se describen las vulnerabilidades encontradas, con las recomendaciones de solución. - Set de pruebas para análisis estático y dinámico debidamente firmado entre las partes. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo al plan de trabajo. 1.9 Plan de <u>transferencia de conocimiento</u> y entrenamiento. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo al plan de trabajo. 1.10 Plan de <u>concientización</u> en temas como desarrollo seguro, gestión de incidentes y gestión de vulnerabilidades. Tiempo máximo de Entrega: De acuerdo con el plan de trabajo. 2. Documentación Mensual o cuando se requiera: No se considera documentos de inicio del contrato los siguientes y se tendrán en cuenta para la medición del ANS con tiempos de entrega como se indica a continuación: 2.1 Entrega de informes de Gestión, al cumplimiento y grados de avance de las actividades que soportan el servicio mensual que integra soporte y mantenimiento de la solución. Dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento de cada mes de ejecución del contrato. 2.2 Informe <u>Extradinámico del SOC</u> : Informe de actividad sospechosa o incidentes de seguridad y debe ser entregado a FNA en los 30 minutos posteriores a la declaración del evento o incidente. 2.3 Manuales de Usuario, técnico, configuración e instalación de los componentes de la plataforma. Tiempo máximo de Entrega: No exceder el 3er mes de vigencia del contrato. 2.4 Hojas de vida equipos. Tiempo máximo de Entrega: Treinta (30) días calendario, después de la salida en producción de cada una de las soluciones que hacen parte de la	Si el comunicado, los informes, los actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
3	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA	El proveedor deberá hacer entrega de un cronograma donde se plasmen todas las actividades de los servicios del SOC	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad de acuerdo a la etapa de ejecución en la que se encuentre el contrato	Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato. Máximo 2 días de atraso en la fecha de ejecución con respecto a la planeada en el cronograma para el corte que se defina	Mensual	Por cada 3 incumplimientos → 0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	La medición se realizará en función del cronograma presentado por el contratista para cada etapa del contrato, el cual deberá ser formalizado y no podrá ser modificado a excepción de ser por mutuo acuerdo entre las partes. Previo inicio de la etapa de transición se debe contar con cronograma que asegure continuidad de operación a través de integraciones que actualmente se encuentran productivas	No se multará el incumplimiento de estos cronogramas atribuido a los funcionarios del FNA, del cual deberá quedar constancia en las actas de seguimiento de proyectos, la justificación correspondiente

4	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS (XDR, CORRELACIÓN SIEM, TIP, Monitoreo de marca, Monitoreo DNS, Monitoreo portales)	El proveedor debe asegurar la medición de la disponibilidad del servicio del SOC durante la vigencia del contrato	Desviación de la disponibilidad mensual con respecto a la disponibilidad requerida	Se requiere asegurar disponibilidad de los servicios por lo menos en un 99.8%	Mensual	0.25% del valor de la facturación mensual por cada 0.05% de desviación por debajo del rango comprometido (99.7%)	Principalmente informes de monitoreo periódicos. Reportes de fallos, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento. Se deberá hacer entrega de reportes y gráficas en las que se evidencie monitoreo continuo de disponibilidad de la plataforma y los servicios.	- No se mutará la variación de la disponibilidad del servicio por actividades solicitadas por el FHA, formalizadas y firmadas por las partes. - No se aplicará descuento por las ventanillas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
5	DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	Garantizar que el personal asignado por el proveedor cumpla tanto con los perfiles definidos para el SOC en el Anexo 1 de Especificaciones Técnicas	Días de incumplimiento de cualquiera de los perfiles definidos en el Anexo 1 de Especificaciones Técnicas	Todo retiro o reemplazo deberá ser notificado por el contratista dentro de los 12 horas hábiles siguientes a la novedad. De no ser así se tomará como 1 incumplimiento. Para reemplazo de recursos por vacaciones deberá asegurarse continuidad, en caso de no cumplir cada día sin el recurso se tomará como 1 incumplimiento. Para reemplazo por incapacidades, el proveedor tendrá 3 días hábiles para cubrir perfil, cada día adicional contará como 1 incumplimiento.	Mensual	Por cada dos (2) incumplimientos - 1% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando	Reporte de cumplimiento de personal de línea base reportado por la gerencia del proyecto	Permisos previamente validados y aprobados por Supervisor del Contrato. Incapacidades inferiores a 3 días, caso en los que el Gerente debe asegurar cumplimiento del alcance contractual con los recursos de la Línea Base.
6	TIEMPO DE SOLUCIÓN DE INCIDENTES, SOPORTES Y REQUERIMIENTOS	Garantizar un oportuno ciclo de vida de incidentes, soportes y requerimientos radicados en herramienta de gestión (service manager)	(Cantidad de requerimientos atendidos en los tiempos definidos / Cantidad de requerimientos notificados en el periodo)*100	Cumplimiento de tiempos en por lo menos el 90% de los requerimientos radicados	Mensual	Por cada 1% por debajo del 90% de cumplimiento requiendo -0.5% del valor de la facturación mensual que se irán acumulando.	Herramienta de Gestión - reportes de atención de requerimientos, incidentes y soportes	Incumplimiento por tiempos asociados al proceso del FHA que sean previamente validados con el supervisor
7	OTROS NIVELES DE SERVICIO VER ANEXO 2 - ANS SOC							
Observaciones								