

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

INFORMACIÓN GENERAL								
ANEXO # 2 – NIVELES DE SERVICIO								
Objeto	ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, MIGRACIÓN, GARANTÍA Y SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE CON FABRICANTE PARA RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CAPACIDADES DE PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y RESPALDOS DEL CORE BANCARIO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO Y DEMÁS SERVICIOS CONEXOS Y ASOCIADOS.							
Fecha y lugar	Novembre 2023 - Bogotá, Colombia							
Introducción								
Lineamientos	Para la medición de los ANS, el contratista deberá cumplir con las obligaciones y actividades definidas para Renovación de servicios de soporte y mantenimiento de la infraestructura, así como las obligaciones específicas señaladas en el contrato, documentos que son complementarios a este y bajo el cual se medirán estos Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)							
Duración del nivel de servicio	La duración del presente Acuerdo de Nivel de Servicio será de diez (10) meses, a partir del perfeccionamiento del contrato y la firma del acta de inicio.							
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán durante el plazo de ejecución del contrato, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o incumpla con la entrega de los bienes y servicios al FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizará el descuento en la factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS del servicio.							
Glosario	VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles UBC: Unidad Basica de Compensación (Valor del contrato antes de IVA * 0,05%)				DC: Días Calendario VSM: Valor Servicio Mensual VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio VF: Valor Facturado por el bien			
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	Oportunidad en la formalización de los documentos en la fase de inicio	Tiempo para suministrar la documentación requerida en la fase de inicio	Número de días calendario posteriores a la suscripción del contrato	Máximo 5 días hábiles Plan de trabajo y cronograma	Única vez (primer pago)	Entre 1 y 10 días Descuento = VTC*0.5% Entre 10 y 30 días Descuento = VTC*1% Mayor a 30 días Descuento = VTC*5%	Acta de inicio, plan de trabajo (Plan de trabajo y cronograma del Anexo 1)	N/A
2	Oportunidad en entrega del bien contratado	Entrega de infraestructura hardware	Complejidad de los elementos de infraestructura hardware de acuerdo a fecha establecido en cronograma	100%	Única vez (Primer pago)	Entre 1 y 10 días Descuento = VTC*0.5% Entre 10 y 30 días Descuento = VTC*1% Mayor a 30 días Descuento = VTC*5%	Cumplimiento el cronograma definido en el Anexo1	Causas atribuibles al FNA Causas de fuerza mayor no atribuibles al proveedor
3	Documentación Equipo de Trabajo	Incumplimiento en entrega de documentación de soporte del grupo de trabajo	Número de incumplimientos = $\sum$ (número días de incumplimientos de documentación entregada por cada integrante del equipo de trabajo fuera del tiempo definido)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles siguiente a la firma del Acta de inicio o cambio de personal	A partir de la suscripción del acta de inicio del contrato y acorde al plazo estipulado	Descuento = Número de incumplimientos * (1) UBC	Documentos - Entrega de Hojas de vida y documentación soporte según el perfil solicitado - Acuerdos de confidencialidad de todos los integrantes del grupo de soporte técnico	Causas atribuibles al FNA
4	Cumplimiento de alcance de los servicios profesionales contratados	Efectividad en el cumplimiento de los servicios profesionales contratados	Complejidad de las actividades definidas y de acuerdo a la fecha en el cronograma	100%	Única vez (segundo pago)	Entre 1 y 10 días Descuento = VTC*0.5% Entre 10 y 30 días Descuento = VTC*1% Mayor a 30 días Descuento = VTC*5%	Cumplimiento en el cronograma definido del Anexo_1	Causas atribuibles al FNA Causas de fuerza mayor no atribuibles al proveedor
5	Cumplimiento del Cronograma del Contrato	1. entre 1 a 5 días de incumplimiento de actividad(es) estipuladas en el cronograma 2. entre 6 y 20 días de incumplimiento de actividad(es) estipuladas en el cronograma 3. Mayor de 20 días de incumplimiento de actividad(es) estipuladas en el cronograma	Días de incumplimiento = $\sum$ (número de días de incumplimiento de actividad(es) atendida(s) posterior(es) a la(s) fecha(s) programada(s))	Fecha de cumplimiento establecida en cada actividad de cronograma	Mensual	1. Descuento= Días de incumplimiento * (0.3) UBC 2. Descuento= Días de incumplimiento * (0.6) UBC 3. Descuento= Días de incumplimiento * (0.9) UBC	A cada actividad del Cronograma del Contrato	No se contará como incumplimiento la variación en tiempos de entrega o alcance del Contrato solicitada por el FNA, formalizada y aceptada por las partes Cuando el incumplimiento sea atribuido a razones del FNA, del cual deberá quedar constancia en acta con la justificación correspondiente
6	Acatar el Sistema de Gestión de Calidad – SGC del FNA	Acatar los procedimientos, instructivos, manuales de SGC	Cantidad de documentación no considerada o acatada	A partir del primer procedimiento no acatado	Este ANS se medirá cada vez que se requiera los procedimientos, instructivos, manuales de SGC	Descuento igual al número de documentación no acatada * (0.4% * VTC)	Los procedimientos indicados en el proceso de Gestión de Emergencias	No se penalizará los procedimientos no publicados en el SGC

7	Fallas sobre disponibilidad de la Solución	Indisponibilidad ocasionada de manera parcial sobre alguno de los servicios que soportan los componentes centrales sin ocasionar una indisponibilidad total del equipo o componente en horario laboral	1. Indisponibilidad entre 1 y 3 horas 2. Indisponibilidad entre 3 y 5 horas 3. Indisponibilidad entre 5 y 8 horas	Tiempo máximo una (1) hora asociado a servicio específico	Mensual	1. Descuento= (2) dos UBC 2. Descuento= (3) tres UBC 3. Descuento= (4) cuatro UBC	Cualquier componente de la solución	No se contará como incumplimiento las ventanas de mantenimiento aprobadas por el FNA. Correctivos que impliquen cambio de hardware (equipo o partes) o actualización de parches efectuadas a través del contrato de soporte de fabricante, cuyo tiempo no se adicionará a la indisponibilidad y será dado desde el momento en que se determina la necesidad de cambio, hasta el momento en que la parte o equipo es entregado al proveedor o aplicación de parche.
8	Oportunidad en la remediación de vulnerabilidades tecnológicas	Incumplimiento en la remediación oportuna y eficaz de las vulnerabilidades tecnológicas de acuerdo con la criticidad	Número de días de incumplimientos = $\sum$ número de días calendario posteriores al vencimiento del plazo establecido para remediar cada vulnerabilidad identificada de acuerdo con su nivel de criticidad	Acorde al plazo establecido para la remediación de las vulnerabilidades críticas y altas según procedimiento definido por Vicepresidencia de riesgos para gestión de vulnerabilidades (GR-SI-PR-003)	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (1.0% * VPM sin incluir IVA) =	Infraestructura administrada sobre vulnerabilidades críticas y altas	No se contará como incumplimiento la postergación ocasionada por imposibilidad de ejecutar la remediación por NO aprobación de ventana de mantenimiento en contra de cambios respecto a razones ajenas al contratista o vulnerabilidades que no puedan ser mitigadas de acuerdo con las limitaciones descritas en el procedimiento de gestión de remediación de vulnerabilidades tecnológicas.