ANEXO TÉCNICO ANS

El PROVEEDOR debe tener en cuenta la siguiente tabla para el cálculo de los ANS

CRITERIOS	
>=	Si el criterio es mayor o igual, se acuerda que el indicador debe superar o igualar la meta para no ser penalizado. De lo contrario, se impacta el ANS y en ese sentido, procederá la penalización correspondiente.
<=	Si el criterio es menor o igual, se acuerda que el indicador debe ser inferior o menor a la meta para no ser penalizado. De lo contrario, se impacta el ANS y en ese sentido, procederá la penalización correspondiente.
>	Si el criterio es mayor, se acuerda que el indicador debe superar la meta para no ser penalizado.
<	Si el criterio es menor se acuerda que el indicador debe ser menor a la meta para no ser penalizado.
=	Si el criterio es igual, se acuerda que el indicador debe ser igual a la meta para no ser penalizado. De lo contrario, se impacta el ANS y en ese sentido, procederá la penalización correspondiente.

NOTAS GENERALES	
Sobre los descuentos económicos	Los descuentos realizados al contratista por concepto de ANS tendrán un límite máximo de penalización del 10 % sobre la totalidad de la facturación mensual del servicio. La materialización de impacto de cualquiera de los ANS, obliga al contratista a la presentación de un Plan de Acción que mitigue y resuelva la causa raiz del problema presentado. La penalización a la facturación se realizará una vez sea concertada por las partes.

SEGMENTO	NOMBRE ANS	DESCRIPCIÓN DEFINITIVA	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDICIÓN	CRITICIDAD	META	CONSIDERACIONES	DESCUENTOS POR IMPACTO
Disponibilidad del servicio	**Disponibilidad del sistema Core Bancario**	Disponibilidad del servicio Core Bancario (SaaS). Es el porcentaje operativo del servicio para el usuario.	**PD** = (1-(Minutos indisponibles/total de minutos al mes))*100.	Mensual	%	N/A	99,90%	El porcentaje de descuento se realizará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista. La definición de indisponibilidad mensual será extractada de los reportes de la herramienta de monitoreo que definan las partes.	100 = PD <= 99,9 -> 0% 99,9 < PD > =99,7 -> 1% 99,7 < PD >= 99,5 -> 3% 99,5 < PD >= 99,0 -> 5% 99,0 <= PD -> 10%
Incidente	**Tiempo de Atención**	Tiempo transcurrido entre la asignación del incidente y la atención del mismo.	**TAI** = Tiempo de atención del incidente - tiempo de asignación del incidente **C, A, M, B** = tipificacion de criticidad	Por incidente	Tiempo en minutos	**TAIC** = crítica : 5 minutos **TAIA** = alta: 15 minutos **TAIM** = Media: 45 minutos **TAIB** = baja: 120 minutos	TAIC = Crítica : Menor a 5 minutos TAIA = Alta: Menor a 15 minutos TAIM = Media: Menor a 45 minutos TAIB = Baja: Menor a 120 minitos	La informacion será tomada de los reportes que se extraigan de la herramienta ARANDA. El porcentaje de descuento se realizará de acuerdo a la criticidad y sobre la factura correspondiente al mes de servicio.	Critica : TAI > TAIC 1.5 % Alto: TAI > TAIA 1 % Media: TAI > TAIM 0.5 % Baja: TAI > TSIB 0.3 %
Incidente	**Tiempo de Solución**	Tiempo registrado entre la atención del incidente y la solución del mismo	**TSI** = Tiempo solución del incidente - tiempo de atención del incidente **C, A, M, B** = tipificacion de criticidad	Por incidente	Tiempo en minutos	**TSIC** = crítica : 30 minutos **TSIA** = alto: 60 minutos **TSIM** = Medio: 240 minutos **TSIB** = bajo: 480 minitos	**TSIC** = Menor a 30 minutos **TSIA** = Menor a 60 minutos **TSIM** = Menor a 240 minutos **TSIB** = Menor a 480 minitos	La informacion será tomada del la herramienta ARANDA. El porcentaje de descuento se realizará de acuerdo a la criticidad y sobre la factura correspondiente al mes evaluado.	Critica : TSI > TSIC 1.5 % Alto: TSI > TSIA 1 % Media: TSI > TSIM 0.7 % Baja: TSI > TSIB 0.5 %
Incidente	**Gestión de la solución**	Número de Casos no cerrados por el número recibido a satisfacción del usuario posterior a un estado "Solucionado", que obliga a la revisión y proceso del caso nuevamente.	CNC = [(Sumatoria de todos los casos no cerrado / número de incidencias o peticiones de servicio) *100]%	Mensual	%	N/A	CNC <= 1%	Se establece como los casos que no son cerrados por la no recepción a satisfacción de la solución por parte de ICETEX al incidente que obliga a la revisión y procesamiento del caso nuevamente por parte del proveedor.	1,50%
Incidente	**Recurrencia de Incidentes**	Gestión en la recurrencia de incidentes en el servicio (Postulación a Problemas)	**CIR** = Cantidad de Incidentes Recurrentes ocurridos (con la misma causa de afectación al comportamiento del servicio) **IPP** = Incidente postulado a problema en el periodo (CIR >= 3) **CINP**= Cantidad de incidentes no postulados a problemas	Mensual	Por incidentes recurrentes no postulados a problema	N/A	CINP menos o igual a 1	La información debe ser reportada en el trayecto de cada periodo, en el momento en que se presente i+1 incidentes con la misma causa de afectación al comportamiento del servicio y este, deberá ser postulado a problema. El porcentaje de descuento se realizará en el caso en que se presenten los eventos y no sean postulados a problema	Por cada CINP se penalizará un 1.5 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.
Incidente	**Gestión de problemas**	Gestión de Problemas presentados	**CPP =** Cantidad de Problemas Postulados en el periodo **CPS** = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo **CPNS** = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo	Mensual	Por problemas no solucionados	N/A	CPP - CPS = CPNS CPNS menor o igual a 1	La información debe ser reportada en el periodo evaluado. En el momento en que se presenten problemas que no sean gestionados (encontrada la causa raiz y solucionada), el porcentaje de descuento se aplicará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista.	Por cada CPNS, se penalizará un 2 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.
Soporte técnico	**Gestión de solicitudes**	Gestión de solicitudes presentados	**CS** = Cantidad de solicitudes en el periodo **CSG** = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo **CSNG** = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo	Mensual	Por solicitudes no gestionadas	N/A	CS - CGS = CPNS CSNG menor o igual a 1	La información debe ser reportada en el periodo evaluado. En el momento en que se presenten problemas que no sean gestionados (encontrada la causa raiz y solucionada), el porcentaje de descuento se aplicará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista.	Por cada CSNG, se penalizará un 1,0 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.
Requerimiento	**Tiempo atención Requerimiento**	Tiempo registrado entre la radicación del requerimiento y la atención del mismo	**TAR** = Tiempo de atención del requerimiento	Por requerimiento	Tiempo en horas	TAR menor o igual a 2	TAR menor o igual a 2	Por default se establece el tiempo **TR = 2**. El porcentaje de descuento seaplicará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista.	TAR >= 2 HORAS -> 1.5%
Requerimiento	**Tiempo solución Requerimiento (Entrega de propuestas de solución)**	Tiempo registrado entre la atención del requerimiento y la solución del mismo	**TSR** = Tiempo solución del requerimiento - tiempo de atención del requerimiento	Por requerimiento	Tiempo en días	TSRC = Crítico -> <= 3 días TSRA = Alto -> <= 5 días TSRM = Medio -> <= 8 días TSRB = Bajo -> <= 10 días	TSRC menor o igual a 3 días TSRA menor o igual a 5 días TSRM menor o igual a 8 días TSRB menor o igual a 10 días	El porcentaje de descuento se aplicará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista.	TSRC = > 3 días -> 1.5 % TSRA = > 5 días -> 1 % TSRM = > 8 días -> 0.7 % TSRB = > 10 días -> 0.5 %

Requerimiento	**Tiempo de ejecución Requerimiento**	En este indicador se medirá el cumplimiento en la ejecución de propuestas aprobadas a necesidades y/o requerimientos solicitados por el ICETEX. En este se evaluará el cumplimiento en la ejecución y puesta en marcha de actividades, desarrollos o necesidades cuya propuesta fue aprobada y evaluada en el indicador anterior (Tiempo de solución Requerimiento)	**TER** = Tiempo ejecución del requerimiento - tiempo de solución estimado del requerimiento	Mensual	Tiempo en días	Alta	TER=0	Se evaluará el cumplimiento en la ejecución de cronograma (hitos y entregables) de acuerdo con la propuesta presentada y aprobada. En caso de presentarse retraso por causas no atribuibles al proveedor no se llevará a cabo penalización, siempre y cuando estás se encuentren documentados y debidamente soportadas y avalados por la supervisión del contrato.	TER <= 2 días -> 0.5 % TER <= 7 días -> 0.7 % TER <= 14 días -> 1 % TER > 15 días -> 1.5 %
DRP	**Número de pruebas DRP exitosas**	Cantidad de pruebas exitosas	**PDRP** = Número de pruebas DRP exitosas	Semestral	N/A	Alta	**1**	Se establece el número mínimo de pruebas DRP semestral exitosa **= 1**. El porcentaje de descuento serealizará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista.	5%
Cierre	**Finalización cierre Batch core Bancario**	Procesamiento del cierre diario dentro del parámetro temporal establecido	**FCB** = Finalización cierre batch core Bancario	Diario	N/A	Alta	Hasta 8 horas después del inicio de cierre. OK Cerrado	Se establece como tiempo máximo de procesamiento 8 horas posteriores al inicio de cierre. El porcentaje de descuento se realizará sobre el valor de la factura mensual correspondiente al servicio ejecutado por el contratista. OK Cerrado	5,0%
Gestión del Conocimiento	**Transferencia de conocimiento de productos de nuevos desarrollos y/o ajustes a desarrollos del servicio existente**	Este indicador medirá el cumplimiento en la entrega de documentación (manuales técnicos y funcionales) y capacitación sobre productos de nuevos desarrollos y/o ajustes a desarrollos del servicio existente	**PED**= Procesos entregados y documentados **PEP**= procesos ejecutados en el periodo **PD**= Porcentaje en el cumplimiento de la entrega de la documentación PD = (Sumatoria de PED)/(Sumatoria de PEP) * 100%	Trimestral	%	N/A	100%	El proveedor deberá entregar los manuales o documentación necesaria para cada uno de los procesos o desarrollos ejecutados o implementados y su respectiva transferencia de conocimiento con periodicidad maximo trimestral. En este parámetro se evaluará como objeto de penalización la transferencia integral del conocimiento de productos certificados por la entidad en un periodo anterior a 3 meses a la fecha de corte para medición	2%
Calidad y Seguridad	**Indicador de Éxito en Despliegue de Software en ambiente productivo: Índice de Cumplimiento de Calidad y Seguridad**	En este indicador se mide el éxito en el despliegue de software en ambiente productivo, considerando tanto la calidad como la seguridad de los cambios implementados sin que esto afecte el servicio.	índice de cumplimiento IC = (# de cambios exitosos / # total de cambios realizados)*100	Mensual	%	N/A	IC = 100%	El índice del 100% indica que todos los cambios planificados se implementaron con éxito. El índice inferior al 100% sugiere que algunos cambios no se implementaron con éxito, lo que requiere una revisión por el proveedor.	99,99 < IC > =99,90 1.0 % 99,90 < IC >= 99,70 1.5 % 99,70 < IC >= 99,00 2.5 % 99,00 <= IC 3.5 %