fna AHORRO	**ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS DE TIC**	Código: GTO-FO-315
	PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA	Versión: 0

0. CONTROL DE VERSIONES

Nº versión	Fecha modificación	Elaboró	Modificaciones
0		CLAUDIA A. HERNANDEZ	Versión inicial

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Soporte y Mantenimiento de la Infraestructura y el Software, en la modalidad SaaS (Software como Servicio) e IaaS (Infraestructura como Servicio), para el procesamiento electrónico del producto de cartera crédito constructor del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, aportando los recursos tecnológicos, humanos y logísticos necesarios.
Servicios:	El servicio incluye etapas generales así: A. Servicio de infraestructura y software en modalidad Cloud Computing para el procesamiento de la CCC_FNA B. Regreso a la plataforma del FNA
Proveedor del Servicio:	TAYLOR & JOHNSON
Documentos de Referencia:	Cotizaciones, Análisis de Conveniencia y Oportunidad.
Gerente de Proyecto Asignado:	Jaime Cufiño Cufiño
Supervisor ó Interventor asignado:	Luis Enrique Collante / Carlos Eduardo Ramirez Vasquez

Fecha de inicio del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de inicio de aplicación de los ANS según el acta de inicio.	Fecha de fin del ANS:	dd/mm/aaaa, se debe registrar la fecha de finalización del contrato.

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

2.1 FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES

Objetivo

Garantizar la definición de los tiempos atención y solución de las solicitudes de los usuarios de la Oficina Informática, asignadas al proveedor por medio de la herramienta de Mesa de Servicio o la herramienta destinada para la gestión de las solicitudes, a través del GTO-FO-042 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES.

Precisiones

- En el acta de inicio se debe definir la fecha de formalización del GTO-FO-314 ACUERDO NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES, la cual no puede ser superior a quince (15) días hábiles a partir de la firma del acta de inicio.
- Asignación de una persona por parte del proveedor para completar el GTO-FO-314 ACUERDO NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES, a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
- Se podrá solicitar el apoyo del profesional asignado del Grupo de Proyectos y Atención de Requerimientos para el levantamiento del GTO-FO-314 ACUERDO NIVELES DE SERVICIO PARA SOLICITUDES.

Resultado Esperado

Formalización de los ANS de servicio antes de cumplirse los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del acta de inicio.

Unidad de Medición	Día hábil de incumplimiento.	**Frecuencia de Medición**	Una vez al mes de inicio del contrato

Fuente de Medición	
Acta de inicio del contrato.	
Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización**
Día hábil de incumplimiento	0,1% del valor total del contrato
Fórmula de Cálculo	
Penalización: (Valor total del contrato * 0,1%) * días hábiles de incumplimiento	
Excepciones	
• Inasistencia de la persona asignada por causas de fuerza mayor demostrables. • No se penalizará el incumplimiento del procedimiento atribuible al FNA.	
Observaciones	
• Sólo aplica para las solicitudes atendidas por el proveedor a través de la herramienta de Centro de Servicios compartidos(Mesa de Servicios).	

2.2. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

Objetivo			
Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FONDO o por la Supervisión / Interventoría al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto.			
Precisiones			
A continuación se relaciona la documentación que se requiere: • Documentación del proveedor de inicio del contrato – Tiempo máximo de entrega: diez (10) días hábiles después de la firma del acta de inicio del contrato. • Informes Mensuales – Tiempo Máximo de entrega: 5 primeros días hábiles del mes siguiente al mes cumplido. • Respuesta a Comunicaciones del FNA y la supervisión / Interventoría – Tiempo Máximo de Solución a Comunicados: 5 días hábiles, después de la recepción del requerimiento. • Tiempo de Respuesta a revisión de actas – Tiempo Máximo respuesta: 1 día hábil. • Tiempo de firma de actas. - Tiempo máximo de firma de actas: 1 día hábil después de la entrega del acta por la Supervisión / Interventoría. La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del FNA o la Supervisión / Interventoría o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos será contabilizada como un incumplimiento. Cada día hábil de mora en la entrega del mismo será tomada con un incumplimiento.			
Resultado Esperado			
Entrega de las respuestas o documentación solicitada al proveedor dentro de los plazos establecidos.			
Unidad de Medición	Incumplimiento en entrega de documentación	**Frecuencia de Medición**	Mensual
Fuente de Medición			
Radicado del documento enviado por el FNA al proveedor y radicado fecha de entrega del documento de respuesta del proveedor.			
Penalización por Incumplimientos			
Rango de Medición	**Penalización**		
Entre 1 y 2 Incumplimientos	1,0% del Valor de la facturación total del Mes		
Entre 3 y 5 Incumplimientos	2,0% del Valor de la facturación total del Mes		
Entre 6 y 9 Incumplimientos	3,0% del Valor de la facturación total del Mes		
Entre 10 y 14 Incumplimientos	4,0% del Valor de la facturación total del Mes		
Más de 15 Incumplimientos	Revisión contractual		
Fórmula de Cálculo			

Incumplimientos: sumatoria de incumplimientos de documentación contractual en el mes

Excepciones

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

Observaciones

• La medición mensual del nivel de servicio generará la penalización correspondiente para la factura mensual.
• No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo

Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA.

Precisiones

• El Fondo Nacional del Ahorro, dará a conocer al inicio del contrato la documentación del Sistema de Gestión de Calidad al Proveedor a fin de que los conozca y aplique durante la ejecución del contrato o proyecto.

Resultado Esperado

Cumplimiento de procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA.

Unidad de Medición	Número de Incumplimientos de procedimientos, políticas, normas y directrices establecidas por el FNA.	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Informe de seguimiento de los procedimientos.

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre 1 y 3 Incumplimientos	1,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre 4 y 5 Incumplimientos	1,5% del Valor de la facturación total del Mes
Entre 6 y 7 Incumplimientos	2,0% del Valor de la facturación total del Mes
Más de 7 Incumplimientos	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo

Incumplimientos : sumatoria de incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad en el Mes

Excepciones

No se penalizará el incumplimiento de procedimientos no formalizados en la herramienta de gestión documental.

Observaciones

• No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.
• El incumplimiento a un procedimiento o a una política, norma o directriz establecida por el FNA será contabilizada como un incumplimiento.

2.4. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA

Objetivo

Cumplimiento del (los) cronograma(s) propuesto(s) por el proveedor para la ejecución del Contrato, temas preestablecidos como instalaciones o cronogramas de desarrollo para mejoras y soluciones de tipo normativo

Precisiones

• En este cronograma se deben plasmar las actividades que se deben realizar durante la ejecución del Proyecto, teniendo en cuenta su fecha de ejecución, a continuación se nombran algunas actividades a tener en cuenta: mantenimientos preventivos, reuniones e informes solicitados por el FNA. • Cada día de retraso en la finalización de la actividad con respecto a la fecha pactada en el cronograma es un incumplimiento.
Resultado Esperado
Ejecución de actividades según lo establecido en los cronogramas asociados al contrato, tales como implementaciones, ajustes normativos y desarrollos de mejora solicitados por FNA.

Unidad de Medición	Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Cronograma de actividades del contrato presentado por el proveedor
Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre el 5% y el 20%	3,0% del Valor de la solución del cronograma
Entre el 21% y el 30%	4,0% del Valor de la solución del cronograma
Entre el 31% y el 40%	5,0% del Valor de la solución del cronograma
Entre el 41% y el 50%	7,0% del Valor de la solución del cronograma
Mayor al 51%	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo
Incumplimientos: sumatoria de incumplimientos de cronograma del proveedor en el Mes
Excepciones
• No se penalizará la variación del alcance del proyecto solicitada por el FNA, formalizada y aceptada por las partes. • No se penalizará 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.
Observaciones

3. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ESPECIFICOS
3.1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Objetivo
Asegurar la disponibilidad de las plataformas de la infraestructura de servidores y software que comprende la arquitectura administrada.
Precisiones
• Se deberán contar con herramientas especializadas para realizar los monitoreos del servicio especificado. • Se debe medir toda la infraestructura involucrada en la experiencia de usuario (servidores, comunicaciones, etc..)
Resultado Esperado
Disponibilidad mensual de la infraestructura el 98% del tiempo.

Unidad de Medición	Porcentaje de disponibilidad	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición
Informes de monitoreos, Reportes de fallas, informes de disponibilidad, cronogramas de mantenimiento.
Penalización por Incumplimientos
Penalización

Rango de Medición	Penalización
Entre el 98% y el 100%	No se penaliza
Entre el 90% y el 97.9%	2,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 80% y el 89.9%	3,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 70% y el 79.9%	4,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 52% y el 69.9%	5,0% del Valor de la facturación total del Mes

Menor al 52%	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo

((Total tiempo de disponibilidad- Tiempo de caída del servicio)/Total tiempo de disponibilidad)*100

Excepciones

• No se penalizará la variación de la disponibilidad del servicio solicitada por el FNA, formalizada y firmada por las partes.
• No se penalizará las ventanas de mantenimiento aprobadas por ambas partes.
• Otros factores indirectos que afecten el servicio, tales como: mantenimientos programados, reinicios programados, problemas o causas atribuibles al FNA.
• No se penalizará la no disponibilidad de el sistema ocasionada por:
  • Actividades programadas
  • Problemas relacionados con la infraestructura física como falta de fluido eléctrico, problemas de comunicaciones.

Observaciones

Cada mes se calculara el tiempo total de disponibilidad en horas o fraccion.

3.2. TIEMPO DE RESPUESTA A FALLAS DEL APLICATIVO

Objetivo

Garantizar el oportuno cumplimiento de atención de las solicitudes de soporte a nivel Nacional.

Precisiones

• Dentro de los primeros 15 días hábiles después de la firma de inicio del Contrato se acordaran los tiempos estimados para cada uno de los requerimientos. Que cubre la actualización de datos por procesos batch en el aplicativo o solución de fallas dependiendo de la gravedad

Resultado Esperado

90% de fallas atendidas dentro del tiempo establecido para la atención según el formato GTO-FO-314 Acuerdo de Niveles de Servicio para Solicitudes.

Unidad de Medición	% de incumplimiento en el tiempo de atención a fallas de operación del aplicativo	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Los tiempos de atención, solución y cierre de fallas las resportara el Usuario Líder del aplicativo, esta evaluación se hará teniendo en cuenta la categorización suministrada y acordada.

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización
Entre el 0% y el 10%	No se Penaliza
Entre el 10,1% y el 15%	2,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 15,1% y el 20%	3,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 20,1% y el 25%	4,0% del Valor de la facturación total del Mes
Entre el 25% y el 30%	5,0% del Valor de la facturación total del Mes
Mayor al 30%	Revisión contractual

Fórmula de Cálculo

TASA DE INCUMPLIMIENTO= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo estipulado/ Total de incidentes atendidos)*100.

Excepciones

• No se penalizará el incumplimiento del procedimiento atribuible al FNA.

Observaciones
Si el ANS tiene menos de 6 casos en la muestra a evaluar en el periodo, entonces se permitira un solo fallo, sin incumplir el ANS de resto se medira con la formula • La medición mensual del nivel de servicio generará la penalización correspondiente para la factura mensual. No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro. La no justificación clara de el incidente será contabilizada como un incumplimiento.

5. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

LUIS ENRIQUE COLLANTE Jefe Oficina de Informática Fondo Nacional del Ahorro	CARLOS EDUARDO RAMIREZ VASQUEZ Jefe Division de Cartera (E) Fondo Nacional del Ahorro
Nombre Interventor o Apoyo a la Supervisor del Proyecto Proveedor	Nombre Gerente de Proyecto Proveedor Proveedor
Nombre Líder Centro de Servicios Compartidos	Nombre Gerente de Proyecto Profesional Oficina de Informática

Ciudad y Fecha de firma del Documento: