

ANEXO No. 2 ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Objeto del Contrato:

Contratar la prestación para la implementación y servicios de soporte y mantenimiento de los aplicativos Finac ALM y Finac ALM Plus.

Alcance:

Prestación de servicios para la implementación y servicios de soporte y mantenimiento de los siguientes aplicativos:

1. Finac ALM: Dar cumplimiento a la Circular Externa 003 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de generar los formatos normativos de Riesgo de Contraparte.
2. Finac ALM Plus: Dar cumplimiento en la gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario establecido en el numeral 10 de la Parte II y en el numeral 7 de la Parte III del Capítulo XXXI - Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera mediante el aplicativo Finac ALM Plus.

Duración:

La duración de los Niveles de Servicio será el plazo de ejecución del contrato.

Justificación ANS:

El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros.

Los niveles de servicio definidos en este documento podrán ser adicionados, eliminados, ajustados o modificados, de común acuerdo entre las partes, en beneficio de los servicios ofrecidos por el proveedor hacia el FONDO NACIONAL DEL AHORRO (FNA), según la medición efectuada en cada uno de los procesos, estas revisiones de niveles de servicios podrán ser revisadas cada tres (3) meses. No obstante, si el FNA modifica alguno de sus procedimientos, se podrá en ese momento revisar que ANS aplican y realizar los respectivos ajustes, de común acuerdo entre las partes.

En este orden de ideas, el Contratista y el Supervisor suscriben el presente documento de ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), con la finalidad de asegurar la eficiente prestación del servicio y el cumplimiento del objeto contractual, en los siguientes términos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) - DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	Aplica a	Excepción
1	Documentación Contractual	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de	Número de descuentos correspondientes en la entrega	Documentación e información requerida relacionada	Cada vez que se requiera	Entre 1 y 2 desatenciones 0,2% del valor de la	• La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes	Cuando sea de común acuerdo por parte del

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co

		documentación contractual realizadas por el FNA o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto	de la documentación solicitada por el FNA =SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO.	con el contrato o su ejecución de y de carácter técnico. Tiempo máximo de entrega: diez (10) días hábiles después de la fecha de solicitud		facturación total del mes Entre 3 y 5 desatenciones 0,4% del valor de la facturación total del mes Entre 6 y 9 desatenciones 0,6% del valor de la facturación total del mes Entre 10 y 14 desatenciones 1% del valor de la facturación total del mes	formales del FNA o la Supervisión o la no entrega de la documentación exigida contractualmente e en los tiempos establecidos, será contabilizada como una desatenciones por cada día hábil de mora en la entrega del mismo. • No habrá desatenciones cuando existan acuerdos formales entre FNA y el Proveedor que permitan cualquier retraso. • El tiempo de respuesta a comunicaciones empieza a contar a partir del recibo de la comunicación por parte del contratista y termina en el momento de recibo por parte del FNA o la SUPERVISIÓN, de lo solicitado en el comunicado. La no presentación de los informes y respuesta a comunicados de los puntos anteriores será contabilizada como una desatención. Cada día hábil de mora en la entrega de este será tomada con una desatención.	proveedor y del FNA.
2	Documentación Contractual	Garantizar el cumplimiento de	Número de desatenciones	Documentación e información		Entre 1 y 2 desatenciones	• La ausencia de respuesta a	Cuando sea de común

	<p>Atención y Resolución de Incidencias Críticidad Bloqueante</p>	<p>todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el FNA o por la Supervisión, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que ocasionan que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FNA y que demande una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del software.</p>	<p>en la entrega de la documentación solicitada por el FNA =SUMATORIA NÚMERO DE DÍAS HÁBILES EN MORA, DE SOLICITUDES ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO DE RESPUESTA ESPERADO. Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad</p>	<p>requerida relacionada con el contrato o su ejecución de y de carácter técnico. Tiempo máximo de entrega: diez (10) días hábiles después de la fecha de solicitud Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.</p>	<p>Cada vez que se requiera Mensual</p>	<p>0,2% del valor de la facturación total del mes Entre 3 y 5 desatenciones 0,4% del valor de la facturación total del mes Entre 6 y 9 desatenciones 0,6% del valor de la facturación total del mes Entre 10 y 14 desatenciones 1% del valor de la facturación total del mes Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. 5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p>	<p>cada una de las solicitudes formales del FNA o la Supervisión o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos, será contabilizada como una desatención por cada día hábil de mora en la entrega del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No habrá desatención cuando existan acuerdos formales entre FNA y el Proveedor que permitan cualquier retraso. • El tiempo de respuesta a comunicaciones empieza a contar a partir del recibo de la comunicación por parte del contratista y termina en el momento de recibo por parte del FNA o la SUPERVISIÓN, de lo solicitado en el comunicado. <p>La no presentación de los informes y respuesta a comunicados de los puntos anteriores será contabilizada como una desatención. Cada día hábil de mora en la entrega de este será tomada con una desatención. Atención de incidencia de</p>	<p>acuerdo por parte del proveedor y del FNA. Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados conjuntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción.</p>
--	---	---	---	--	---	--	---	---

							criticidad bloqueante	
3	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Bloqueante Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Alta	<p>Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que ocasionan que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal del FNA y que demande una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del software.</p> <p>Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán la operación normal del FNA, tales como: error, cambio normativo, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico. Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio. Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta.</p>	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad	Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos. Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.	Mensual Mensual	<p>Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p>	Atención de incidencia de criticidad bloqueante Atención de incidencia de criticidad alta	Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción. Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción.

4	<p>Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Alta</p> <p>Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Media</p>	<p>Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán la operación normal del FNA, tales como: error, cambio normativo, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico. Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio. Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta. Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán de manera importante la operación normal del FNA, con un menor nivel de impacto respecto a las solicitudes de criticidad Alta, tales como: error, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte</p>	<p>Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad</p> <p>Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad</p>	<p>Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.</p> <p>Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.</p>	<p>Mensual</p> <p>Mensual</p>	<p>Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre e1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p> <p>5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.</p>	<p>Atención de criticidad alta</p> <p>Atención de criticidad media</p>	<p>Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción. Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción.</p>
---	--	---	---	---	-------------------------------	--	--	--

		técnico, Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio.						
5	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Media Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Baja	Atender y resolver oportunamente las incidencias para restaurar el servicio en eventos que están afectando o afectarán de manera importante la operación normal del FNA, con un menor nivel de impacto respecto a las solicitudes de criticidad Alta, tales como: error, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico. Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos se detallan en las observaciones de estos acuerdos de servicio. Atender y resolver oportunamente las incidencias de eventos que no afecta la operación normal del FNA, y permite generar una solución o plan de acción en un	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad	Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos. Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos.	Mensual Mensual	Entre e1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. 5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. 5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo.	Atención de incidencia de criticidad media Atención de incidencia de criticidad baja	Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción. Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción.

		plazo definido de común acuerdo con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se atenderán conforme se evolucione con las solicitudes de mayor criticidad y la disponibilidad de recursos. Un error nunca será clasificado de severidad Baja. Típicamente serán mejoras y nuevos requerimientos solicitados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO.						
6	Atención y Resolución de Incidencias Criticidad Baja desatención a Cronogramas establecidos	Atender y resolver oportunamente las incidencias de eventos que no afecta la operación normal del FNA, y permite generar una solución o plan de acción en un plazo definido de común acuerdo con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se atenderán conforme se evolucione con las solicitudes de mayor criticidad y la disponibilidad de recursos. Un error nunca será clasificado de severidad Baja. Típicamente serán mejoras y nuevos requerimientos solicitados por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Realizar las actividades para el cumplimiento de cronogramas establecidos entre las partes	Incidencias no resueltas dentro de los plazos establecidos, según la categorización de su nivel de severidad Porcentaje esperado de avance Porcentaje real de avance Porcentaje esperado de avance	Cumplimiento de los plazos para la Atención y Resolución de incidencias del 100% de los casos. Cumplimiento del cronograma establecido.	Mensual Mensual	Entre 1 y 2 desatenciones : 1,0% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre 3 y 5 desatenciones : 1,6% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. 5 o más: 2,5% del valor del servicio de Soporte y Mantenimiento del Aplicativo. Entre el 0% y el 10%: No existe Penalización. Entre el 10,1% y el 20%: 3% del costo de la cotización. Mayor a 20% el 5% del costo de la cotización. Revisión contractual por parte de la	Atención de incidencia de criticidad baja Aplica únicamente en caso de utilización de la Bolsa de Horas por demanda del FNA	Los casos puntuales que demanden mayor tiempo real de resolución al establecido serán comunicados y analizados juntamente con FNA y podrán ser gestionados como excepción. • No se presentará desatención si no existe un acuerdo entre el FNA y el proveedor en cuanto al plan de trabajo. • No se presentara desatención si existe acuerdo entre las partes para aplazar las actividades por motivos ajenos. • No se

		con acta de reunión, para atención de nuevos desarrollos y/o mejoras, con cargo a la bolsa de horas por demanda.				Supervisión y la Gerencia del proveedor.		presentara desatención si existe alguna causa no atribuible al proveedor • No se generará desatención si existe un cambio de definición o alcance, que afecte el cronograma inicial acordado entre las partes.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

Se categoriza Incidencia de acuerdo con el impacto en la operación y el número de usuarios afectados, donde se contempla los errores de operación, inconsistencia de datos y errores de funcionalidad que no permitan finalizar o continuar un proceso.

• **Solicitud de Criticidad Bloqueante:**

Estas solicitudes, tendrán un tiempo de resolución menor o igual a 4 horas corridas, contadas a partir del recibo de confirmación y clasificación de la solicitud de acuerdo con lo siguiente:

1. Diagnóstico y generación de solución definitiva
2. Diagnóstico del inconveniente, entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva. En el evento que no sea posible la definición de una fecha de solución definitiva, justificará las razones por las cuales no es posible, y de común acuerdo con el FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva.
3. Justificación de razones por las cuales FINAC no puede contar con el diagnóstico, en todo caso entregará solución temporal aceptable o contingente y de común acuerdo con el FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva. FINAC S.A.S reportará a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el avance con relación a la solución temporal aceptable o contingente al menos cada dos (2) horas.

Esta solución debe darse antes de la ejecución del proceso de cierre diario del aplicativo, de manera que FONDO NACIONAL DEL AHORRO logre atender sus compromisos internos y externos. Una vez implementada la solución temporal aceptable o contingente se define de común acuerdo con FONDO NACIONAL DEL AHORRO si es pertinente reclasificar la criticidad de la solicitud.

• **Solicitud de Criticidad Alta:**

- a. Errores: FINAC iniciará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de doce (12) horas hábiles cuente con una respuesta formal que puede ser cualquiera de la siguientes:
 1. Diagnóstico y generación de solución definitiva.
 2. Diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o

- contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
3. Justificación del porqué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, en todo caso, si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente, en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con la fecha de solución definida.
- b. Cambio normativo: máximo quince (15) días hábiles posteriores a la expedición de la norma, FINAC generará y comunicará a el FNA plan de acción de implementación del cambio, para aprobación conjunta. En todo caso no podrá ser superior al exigido por la entidad reguladora, teniendo en cuenta las actividades de entrega, instalación y certificación que debe realizar el FNA.
 - c. Otras Solicitudes: FINAC antes de dos (2) días hábiles generará cualquiera de las siguientes respuestas al cliente:
 1. Análisis y generación de solución definitiva.
 2. Análisis del requerimiento y si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
 3. Justificación del por qué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente, en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

• **Solicitud de Criticidad Media:**

- a. Errores: FINAC indicará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de cuarenta y ocho (48) horas hábiles el FNA cuente con una de las siguientes respuestas:
 1. Diagnóstico y generación de solución definitiva.
 2. Diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique y fecha de entrega de solución definitiva.
 3. Justificación del por qué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y si es pertinente se entregará solución temporal aceptable o contingente en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con el FNA, se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.
- b. Otras solicitudes: FINAC tomará las acciones necesarias para que antes de ocho (8) días hábiles el FNA cuente con las siguientes respuestas:
 1. Generación de solución definitiva.
 2. Si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.
 3. Justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

• **Solicitud de Criticidad Baja:**

- a. Otras Solicitudes:
FINAC tomará las acciones necesarias para que antes de ochenta (80) horas hábiles el FNA cuente con una de las siguientes respuestas:

1. Generación de solución definitiva.
2. Fecha de entrega de solución definitiva de mutuo acuerdo en el FNA.
3. Justificación del porque en este plazo no fue posible con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con el FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.