

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

DOCUMENTO INTEGRAL DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Mayo de 2025

Objetivo: Definir y establecer los parámetros de implementación de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) dentro del marco del contrato que tiene como objeto prestar los servicios de renovación anual de la licencia de uso y soporte básico asociado sobre la plataforma CMS Newtonberg Engine y apoyo especializado en la implementación de funcionalidades sobre los sitios web.

Definición ANS: El modelo de Acuerdo de Nivel de Servicios (Service Level Agreement, SLA) consiste en un acuerdo en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes (Newtonberg Colombia SAS y Ministerio de Educación). Un ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio.

Los ANS del contrato se definen por tipo de servicio de la siguiente manera:

- ANS del Servicio de soporte y asistencia básica al usuario
- ANS de la Bolsa de Recursos.

Conciliación de ANS: La supervisión del contrato deberá convocar a reuniones de conciliación trimestral de ANS al contratista, dichas reuniones de conciliación deberán surtir un documento de Acta de Conciliación, el cual deberá contener para cada uno de los indicadores de ANS descritos en el presente anexo, la tabla de valores acumulado de cumplimiento del indicador y el respectivo FP (Factor de Penalización) expresado de manera porcentual y el valor económico por cada uno de los indicadores de ANS, adicional a esto se deberá incluir en el acta mensual de conciliación los valores económicos correspondiente a cada frente de servicio con sus respectivos valores.

1. ANS del Servicio de soporte y asistencia básica al usuario

Los ítems que deben ser incluidos en la evaluación de ANS son los siguientes:

- o Número del caso
- o Tipo de Caso (Requerimiento / Incidente / Consulta)
- o Descripción del caso
- o Fecha de creación del caso
- o Fecha de solución del caso
- o Estado
- o Prioridad
- o Tiempo (días y/o horas) empleados en la solución del caso
- o Tiempo (días y/o horas) contemplados según la prioridad del caso
- o Cumple o No con los ANS

1. Tiempos de Respuesta:

El compromiso de Tiempos de Respuesta a partir que se generan las solicitudes es el siguiente:

PRIORIDAD	CRÍTICO	MEDIO	BAJO
Nivel 1: Diagnóstico y Priorización.	4 horas	4 horas	4 horas
Nivel 2: Mesa de Servicios	4 horas	16 horas.	3 días
Nivel 2: Profesional de Sitio	8 horas	24 horas.	15 días
Nivel 3: Desarrollo de Sitio	Cronograma y Solución alternativa 8 días	Cronograma y Solución alternativa 16 días.	Cronograma

- Crítico:
 - o Cuando se afecta totalmente el funcionamiento y disponibilidad de los servicios.
- Medio:
 - o Cuando se permite una solución alternativa.
 - o Cuando hay limitaciones o afectaciones sobre funcionalidades que no generan impacto mayor sobre la operación del servicio.
- Bajo:
 - o Análisis de funcionalidades nuevas.
 - o Impacto menor en el servicio.

Notas:

- Las horas y días se consideran hábiles.
- Estos tiempos son los plazos establecidos en forma continua para Newtonberg, sin tener en cuenta los tiempos muertos o atribuibles a un tercero, para continuar con la gestión de la solución.

2. Indicador 1: Porcentaje de casos atendidos a tiempo

Para realizar la medición del indicador se contabilizarán como casos los requerimientos que sean creados y gestionados a través de la herramienta del proveedor.

Fórmula: Número de casos atendidos a tiempo / Número total de casos.

Medición x Factor de Calidad (FC):

De 0 a 60.99% - Rojo: **Nivel de servicio Deficiente.** Requiere intervención inmediata.

De 61% a 90.99% - Amarillo: **Nivel de servicio insuficiente.** Detectar, eliminar y prevenir defectos

De 91% a 100% - Verde: **Nivel de servicio requerido.** Detectar puntos y acciones de mejora.

Periodicidad: Trimestral

Penalización

Los indicadores de medición del servicio deben estar en los niveles óptimos, es decir mayor o igual al 91%.

Este cálculo se hará trimestralmente dentro de los primeros siete (7) días hábiles del trimestre siguiente, para determinar el nivel de cumplimiento sobre los servicios relacionados y los indicadores establecidos, conforme con la siguiente tabla:

Factor de Calidad (FC)	FP
0.91 – 1	0
0.6099 – 0.9099	0.10
Menor a 0.6099	0.20

Así, teniendo el Factor de Calidad (FC) y el Factor de Penalización (FP) correspondiente, el Valor de Penalización del Servicio (VPS) será el resultante de:

$$\mathbf{VPS = VBP * FP}$$

Donde:

VPS: Valor de Penalización del Servicio

VBP: Valor Base de Penalización, correspondiente al Valor del Servicio de Soporte para el Periodo de medición. Para calcular este valor, se toma el valor total del concepto "Servicio de soporte y asistencia básica a usuario, 20 horas al mes no acumulables" y se divide por el número de meses establecidos en la periodicidad del indicador.

FP: Factor de Penalización

En caso de que la medición del indicador no se encuentre dentro de los valores óptimos de factor de calidad (FC) esperados, se penalizará al Contratista con el factor indicado en la tabla de factor de calidad. El Valor de Penalización del Servicio (VPS) se convertirá en horas de soporte y asistencia básica al usuario adicionales a favor del Ministerio de Educación, las cuales pueden ser utilizadas desde la conciliación de ANS hasta máximo 60 días calendario después.

$$\mathbf{Horas\ penalizadas = REDONDEAR\ (VPS/Valor\ hora).}$$

Valor hora: Para calcular este valor, se toma el valor total del concepto "Servicio de soporte y asistencia básica a usuario, 20 horas al mes no acumulables" y se divide en 240 horas que corresponden al total de horas para los 12 meses del servicio.

2. ANS de la Bolsa de recursos

3. Tiempos de respuesta

Para la medición de los requerimientos que van con cargo a Bolsa de recursos, la medición se realizará con base en el cronograma entregado por parte del Proveedor una vez sea aprobada la estimación de horas.

4. Indicador 2: Porcentaje de requerimientos de bolsa entregados a tiempo

Fórmula: Número de requerimientos de bolsa entregados a tiempo / Número total de requerimientos de bolsa o a entregar según cronograma.

Medición x Factor de Calidad (FC):

De 0 a 60.99% - Rojo: **Nivel de servicio Deficiente.** Requiere intervención inmediata.

De 61% a 90.99% - Amarillo: **Nivel de servicio insuficiente.** Detectar, eliminar y prevenir defectos

De 91% a 100% - Verde: **Nivel de servicio requerido.** Detectar puntos y acciones de mejora.

Periodicidad: Trimestral

Penalización:

Los indicadores de medición del servicio deben estar en los niveles óptimos, es decir mayor o igual al 91%.

Este cálculo se hará trimestralmente dentro de los primeros siete (7) días hábiles del trimestre siguiente, para determinar el nivel de cumplimiento sobre los servicios relacionados y los indicadores establecidos, conforme con la siguiente tabla:

Factor de Calidad (FC)	FP
0.91 –1	0
0.6099 – 0.9099	0.10
Menor a 0.6099	0.20

Así, teniendo el Factor de Calidad (FC) y el Factor de Penalización (FP) correspondiente, el Valor de Penalización del Servicio (VPS) será el resultante de:

$$\mathbf{VPS = VBP * FP}$$

Donde:

VPS: Valor de Penalización del Servicio

VBP: Valor Base de Penalización. Es la sumatoria del valor de los recursos aprobados para el desarrollo de los requerimientos que no fueron entregados a tiempo en el periodo de medición.

FP: Factor de Penalización.

En caso de que la medición del indicador no se encuentre dentro de los valores óptimos de factor de calidad (FC) esperados, se penalizará al Contratista con el factor indicado en la tabla de factor de calidad. El Valor de Penalización del Servicio (VPS) se convertirá en recursos para adicionar a la Bolsa de Recursos a favor Ministerio de Educación, los cuales podrán ser ejecutados (con entrega y aprobación de productos) hasta la fecha de finalización del contrato.

Recursos adicionales para la bolsa = VPS.