# Anexo acuerdo de niveles de servicio y penalizaciones

**Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS**

Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA): Acuerdo escrito entre — contratista y Prosperidad Social sobre los niveles de servicio entre las partes. Este acuerdo se entiende pactado con la firma y la suscripción del contrato.

El acuerdo de servicio ANS, según la criticidad del problema, establecerá el tiempo máximo promedio en el que debe ser solucionado un incidente. Este es el tiempo promedio transcurrido entre la finalización de la etapa de diagnóstico y la entrega final de la solución instalada en el ambiente de certificación.

**Definición de criticidad**

Análisis de Impacto: La identificación de los procesos críticos en términos de fallas en la operación o salida de funcionamiento de servicios tecnológicos.

Se establecen los siguientes niveles de impacto de acuerdo con las características de los servicios que hacen parte del contrato:

- **Nivel de Impacto Alto (Prioridad ALTA):** Para fallas en servicios tecnológicos: Licencias desactualizadas, no disponibilidad del servicio, no creación de tickets, no generación de notificaciones, no sincronización con el Directorio Activo, no funcionamiento del POP3, desborde en base de datos, inconsistencias en los reportes, no creación de reportes automáticos, falla en encuestas, error en la asignación de tickets, falla en balanceo de cargas, errores de desconfiguración de la herramienta software.

- **Nivel de Impacto Medio:** Error al crear usuarios, errores en la sincronización de usuarios, falla en cambio de perfiles de usuarios, pérdida de relación de usuarios por cambio de perfil, fallas o errores en la transición de estados, falla en cálculos de ANS.

- **Nivel de Impacto Bajo**: Falla en programación de técnicos disponibles, falla en módulos, falla o errores en ambiente web o de consola, errores en parametrización de días laborales, horas laborales y disponibilidad de técnicos

**Impacto Vs criticidad**

Según el nivel de impacto la solución deberá darse en el tiempo estipulado, el cual se contabilizará una vez cumplida la primera hora contemplada para el reporte y el diagnóstico

Se verificará la integridad y correcto funcionamiento básico de los aplicativos instalados, funciones aplicadas a los procesos implementados y correcto funcionamiento de los procesos según manuales de implementación.

• Soporte Nivel 1 → Página Web y soporte telefónico.
• Soporte Nivel 2 → Soporte virtual (VPN o algún otro acceso remoto).
• Soporte Nivel 3 → Sitio

| ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PRIORIDAD | DEFINICIÓN | TIEMPOS DE ATENCIÓN | | |
| | | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 |
| ALTA | Cuando se presenta una falla en cualquiera de los componentes del sistema que impacte en la operación. | 2 horas | 1 hora | 8 horas |
| MEDIA | Cuando se presentan eventos que generen degradación del rendimiento de cualquiera de los componentes del sistema, con impacto moderado sobre la operación. | 4 horas | 2 horas | 24 horas |
| BAJA | Cuando se presentan eventos que no afectan la operación. | 48 horas | 48 horas | 48 horas |

**Penalizaciones ANS**

Se aplicarán sanciones, en caso de que los parámetros de servicios ofrecidos y determinados en los Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) no se cumplan, esto en el marco de la solución de incidentes de acuerdo con su impacto, a los tiempos no programados dentro de una ventana de mantenimiento solicitadas por el contratista o a menores tiempos de disponibilidad de la aplicación.

**1.** Sanción por tiempo excedido de atención. Mensualmente se evaluará en los primeros cinco (5) días del mes, los incidentes escalados en el mes anterior y sus tiempos de atención.

Si se presenta incumplimiento atribuible al contratista en los tiempos pactados en la atención de alguno de los incidentes, se penalizará con un 5% del valor mensual del ítem del servicio de soporte. Si el retraso presentado es a tres o más de los incidentes presentados, se penalizará con un 10% del valor mensual del soporte.

**2.** Sanción por la calidad del software que cause tiempo de indisponibilidad del 100% de los usuarios, atribuible al contratista, las indisponibilidades se sumarán y se penalizarán de acuerdo con la siguiente tabla:

| Tiempo total mensual de indisponibilidad de la aplicación | Porcentaje de Penalización |
|---|---|
| Entre 10 minutos y 7 horas | 5% del total de la factura mensual |
| A partir de 7 horas 1 minuto | 10% del total de la factura mensual |

En caso de presentarse fallas o demoras por factores tales como daños producidos por atentados, catástrofes naturales, caso fortuito, fuerza mayor, fallas en servicios prestados por terceros durante el funcionamiento normal de la aplicación, las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento programadas a causa de un incidente no habrá descuentos ni penalización.

El contratista deberá atender las solicitudes de mantenimiento en los tiempos de respuesta establecidos en los ANS.

**Procedimiento para la verificación del acuerdo de niveles de servicio**

- El contratista será responsable de la elaboración y entrega a Prosperidad Social, de los reportes que evidencien el nivel de cumplimiento discriminado para cada servicio prestado.
- La frecuencia de entrega de los reportes donde se evidencie el nivel de cumplimiento de los ANS será mensual.
- En los casos en que se presente discrepancia entre el informe de reportes de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) presentado por el contratista y el servicio prestado según Prosperidad Social, el supervisor de Prosperidad Social requerirá a el contratista para que éste presente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes la justificación y los soportes respectivos.
- Resultado de lo anterior, el contratista elaborará un documento de conciliación final de los ANS, el cual deberá ser revisado, aprobado y notificado a través del supervisor del contrato designado por Prosperidad Social, para validar el nivel de cumplimiento y definir si se debe o no proceder a realizar los descuentos comerciales de los valores en la facturación mensual en la proporción que cada indicador determine.
- En caso de persistir discrepancia en la revisión de los resultados obtenidos en la medición de los acuerdos de los niveles de servicio, se establece como mecanismo de solución el escalar la situación al superior a nivel jerárquico de cada una de las partes, para lo cual deberán acordar en un tiempo no superior a cinco (5) días hábiles, el documento de conciliación final.
- En caso de incumplimiento establecido en el ANS se acudirá al procedimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.
- Los descuentos conciliados en los ANS deberán serán descontados de la factura mensual emitida por el contratista con afectación de la actividad correspondiente a los servicios de soporte y mantenimiento.