ANEXO 2

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PARA INCIDENTES BASADOS EN EL SERVICIO SICOF ERP MODALIDAD CLOUD COMPUTING

AÑO 2023

1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO MESA DE AYUDA SICOF ERP

1.1. DEFINICIÓN

Los acuerdos de niveles de servicio (ANS) son las políticas que establecen el marco sobre el cual se define la atención, disponibilidad y desempeño de los entregables mediante una afectación asignada.

1.2. ALCANCE

El presente acuerdo tiene como finalidad, definir los estándares mínimos de atención que recibirá UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS, que para efectos del presente documento será el cliente, para el servicio de soporte y mantenimiento SICOF ERP en modalidad Cloud en sus diferentes niveles, que permita la mejora continua del servicio.

1.3. DIRECTRICES DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- Garantizar un servicio eficiente y eficaz al CLIENTE en el marco del contrato.
- Manejar correctamente en términos de cortesía y expectativas, la relación con el CLIENTE, durante la resolución de los problemas.
- Actualizar permanentemente a la Mesa de Ayuda, acerca del estatus de la resolución de los incidentes y de su solución, de forma detallada.
- Tipificar los casos presentados y su solución de manera detallada.

1.4. ESQUEMA DE PRIORIDADES

Para asegurar que el servicio se focalice en resolver primero aquellos incidentes con la mayor necesidad, impacto o urgencia, se asignan niveles de prioridad a todos los incidentes. La prioridad es establecida por la mesa de ayuda LAPOINT ICT S.A.S S.A.S. al momento de recibir el caso mediante la plataforma de tickets, de acuerdo a la revisión del caso y al impacto que esté ocasionando en el proceso de negocio de EL CLIENTE.

Para la asignación de la prioridad LAPOINT ICT S.A.S S.A.S aplicará la siguiente tabla:

Tabla 1. Esquema de prioridades de para incidentes

PRIORIDAD		DESCRIPCIÓN DE LA PRIORIDAD
1	**ALTA**	Se asigna si el incidente tiene como consecuencia la afectación de los procesos claves del negocio. Esto es, cuando no se puedan llevar a cabo las **actividades claves** necesarias. Puede ser una función requerida urgentemente que no esté disponible ocasionalmente o que no trabaja como debería. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: • El incidente genera sanciones y multas importantes por incumplimiento de la normatividad aplicable. • El incidente se presenta en una fecha extremadamente crítica del negocio • El incidente tiene por consecuencia la afectación de todas las áreas de la empresa.
2	**MEDIA**	Se asigna si el incidente afecta otro proceso de negocio de usuario final que no corresponde a un proceso clave del negocio. Esto es, cuando las **actividades necesarias** no se puedan llevar a cabo. Puede ser una función requerida urgentemente que no esté disponible ocasionalmente o que no trabaja como debería. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: • El incidente afecta dos o más procesos de apoyo o estratégicos. • El incidente genera incumplimiento con regulaciones o contratos importantes, pero se puede dar el escenario de no recibir multas o sanciones significativas. • El incidente tiene por consecuencia la afectación de dos o más áreas de la empresa.

		• El incidente probablemente genera incumplimientos de normas, regulaciones o procesos contractuales pero no tiene un impacto importante en el negocio. • El incidente se presenta en una fecha crítica del negocio.
3	**BAJA**	Se asigna si el incidente no afecta un proceso de negocio. Puede ser una función requerida urgentemente que no esté disponible ocasionalmente, que no trabaja como debería, pero que no es necesaria para los procesos del día a día. No afecta los procesos clave del negocio. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: • El incidente tiene por consecuencia la afectación de un proceso de apoyo o estratégico sin afectar los procesos clave del negocio. • El incidente genera incumplimiento con regulaciones o contratos importantes, pero se puede dar el escenario de no recibir multas o sanciones significativas. • El incidente tiene por consecuencia la afectación de una sola área de la empresa • El incidente no se presenta en una fecha crítica del negocio.

1.5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1.5.1. ANS Soporte de primer nivel

El soporte de primer nivel es el primer punto de contacto para todas las solicitudes de soporte realizadas, cuyo registro y tratamiento está a cargo de los agentes de mesa de servicios de LAPOINT ICT S.A.S S.A.S. con conocimiento funcional de la herramienta; quienes se encargarán de dar solución, o en su defecto, escalar el incidente a segundo nivel con la documentación del caso. Se trata de la asistencia en primera línea donde el técnico tendrá que reunir toda la información relativa al problema. En este nivel se solucionan incidentes relacionados a problemas de comunicación, incidencias de usuarios y contraseñas, configuraciones y parametrizaciones.

El promedio de tiempo de atención de todos los incidentes de primer nivel del cliente atendidos por primer nivel debe ser igual o inferior a 2 horas (se calcula sumando todos los tiempos de atención y dividiéndolo entre la cantidad de incidentes atendidos o escalados por primer nivel).

TIEMPO DE ATENCIÓN PROMEDIO (HORAS)	TIEMPO DE ESCALAMIENTO PROMEDIO (HORAS)
2	2

1.5.2. ANS Soporte de segundo nivel

Se trata de la asistencia en segunda línea, precedida de la atención de primer nivel y es conformada por un equipo de trabajo con mas experiencia en la aplicación a nivel técnico y funcional. En este nivel se solucionan incidentes relacionados a recuperación e integridad de datos, configuraciones de red e incidencias relacionadas a las actualizaciones del producto y bases de datos.

El promedio de tiempo de atención de todos los incidentes en el segundo nivel atendidos del cliente de prioridad alta debe ser igual o inferior a 18 horas (se calcula sumando todos los tiempos de atención y dividiéndolo entre la cantidad de incidentes de segundo nivel prioridad alta).

El promedio de tiempo de atención de todos los incidentes en segundo nivel atendidos del cliente de prioridad media debe ser igual o inferior a 27 horas (se calcula sumando todos los tiempos de atención y dividiéndolo entre la cantidad de incidentes de segundo nivel prioridad media).

El promedio de tiempo de atención de todos los incidentes en segundo nivel atendidos del cliente de prioridad baja debe ser igual o inferior a 36 horas (se calcula sumando todos los tiempos de atención y dividiéndolo entre la cantidad de incidentes de segundo nivel prioridad baja).

PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN PROMEDIO (Horas)
ALTA	18
MEDIA	27
BAJA	36

1.6. ANS Soporte de Tercer Nivel

Se trata de la asistencia en tercera línea, precedida de la atención de primer nivel y segundo nivel; es conformada por un equipo de trabajo experto en la aplicación a nivel técnico y funcional. En este nivel se solucionan incidentes relacionados a reparaciones de producto a nivel de software y ajustes integrales a procesos para brindar soluciones definitivas. Teniendo en cuenta que el objetivo de este nivel de solución de software es brindar soluciones definitivas, estas pueden tomar hasta 3 semanas, puesto que deben pasar por el proceso de diagnóstico, análisis, desarrollo de software, pruebas y despliegue en producción. En las ocasiones en que un incidente con tipificación alta llegue a este nivel y afecte un proceso critico de la entidad, se brindará una solución parcial por parte de nivel 2, antes de brindar solución definitiva en el área de fábrica de software.

Lapoint ICT S.A.S entregará a la Universidad, el cronograma para la atención del incidente, en el que especificará la fecha de solución al incidente; en caso de incumplimiento con esa fecha de entrega, se aplicará la compensación que se indica en el apartado de compensaciones, sobre el valor bruto de la factura (antes de impuestos), sin incluir el costo de las horas de servicio.

1.7. PROMESA DE SERVICIO LAPOINT ICT S.A.S S.A.S.

Teniendo en cuenta los tiempos de atención indicados anteriormente, la promesa de servicio de LAPOINT ICT S.A.S S.A.S se indica a continuación. Los tiempos están dados en horas

Promesa de servicio LAPOINT ICT S.A.S			
Prioridad	**Tiempo atención nivel 1**	**Tiempo de atención nivel 2**	**Cumplimiento nivel 1 y 2**
Alta	2	18	20
Media	2	27	29
Baja	2	36	38

CONSIDERACIONES

- ✓ Las horas correspondientes a los tiempos de atención están dadas en horas hábiles de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Los tickets que ingresan después de las 5:30 pm se atienden al siguiente día hábil a partir de las 7:30 am.

- ✓ Los tiempos de atención definidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio, se contarán solamente cuando los incidentes se encuentren en estado ABIERTO. Para los casos en los cuáles el analista requiera retroalimentación por parte del Cliente (como verificación de la solución, pruebas, documentación de información, entre otros), éste tendrá como plazo máximo 5 días o 45 horas hábiles. Si el Cliente no responde en este periodo de tiempo, la plataforma de tickets cerrará el caso de forma automática.

- ✓ Los usuarios deben comunicar en detalle, de manera precisa y explicita los incidentes presentados apropiando la información complementaria que facilite la labor del Analista de la Mesa de Ayuda.

- ✓ Para el cálculo de los ANS se tendrán en cuenta los incidentes creados en la vigencia del contrato.

- ✓ Para el cálculo mensual de los ANS se tendrán en cuenta los incidentes cerrados y en estado revisión cliente del mes en cuestión. Los que se encuentren en otros estados, se analizarán durante el mes siguiente.

- ✓ Para el cálculo de los ANS solo se tendrán en cuenta los tickets tipificados como incidentes.

1.8 COMPENSACIONES SOPORTE Y MANTENIMIENTO NIVEL 1 Y 2

Existen 3 posibles sanciones en caso de que no se cumpla la promesa de servicio, cuyos valores son indicados a continuación:

- ✓ Promedios de atención total real en el mes de todos los incidentes cerrados y en revisión cliente sobrepasa entre el 0% y el 10% la promesa de servicio. El valor de la sanción es del 3% del valor correspondiente al pago mensual de la póliza.

- ✓ Promedios de atención total real en el mes de todos los incidentes cerrados y en revisión cliente sobrepasa entre el 10% y el 20% la promesa del servicio. El valor de la sanción es del 4% del valor correspondiente al pago mensual de la póliza.

- ✓ Promedios de atención total real en el mes de todos los incidentes cerrados y en revisión cliente sobrepasa en más del 20% la promesa del servicio. El valor de la sanción es igual al 5% del valor correspondiente al pago mensual de la póliza.

1.9 COMPENSACIONES SOPORTE Y MANTENIMIENTO NIVEL 3

Si el promedio de tiempo de atención de los incidentes de cualquier prioridad, escalados al tercer nivel, durante cada mes de ejecución contractual (se calcula sumando los tiempos previstos de atención de cada uno de los incidentes escalados a nivel tres durante el periodo, dividido entre la cantidad de incidentes escalados a tercer nivel durante el periodo):

- Es entre 1 y 3 días mayor al inicialmente previsto, el valor de la compensación será igual al 3% del valor correspondiente al pago del servicio de mantenimiento y soporte SICOF (total de la factura sin incluir el costo del profesional en sitio ni el costo de las horas de desarrollo) del mes.
- Es entre 4 y 6 días mayor al inicialmente previsto, el valor de la compensación será igual al 4% del valor correspondiente al pago del servicio de mantenimiento y soporte SICOF (total de la factura sin incluir el costo del profesional en sitio ni el costo de las horas de desarrollo) del mes.
- Es mayor a 6 días del tiempo inicialmente previsto, el valor de la compensación será igual al 5% del valor correspondiente al pago del servicio de mantenimiento y soporte SICOF (total de la factura sin incluir el costo del profesional en sitio ni el costo de las horas de desarrollo) del mes.

1.10 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y COMPENSACIONES PARA HORAS DE DESARROLLO

Ante los requerimientos de los usuarios de los módulos de SICOF ERP que impliquen el consumo de horas de desarrollo, el CONTRATISTA deberá realizar la documentación correspondiente de cada requerimiento y una vez generado e informado el tiempo estimado de atención al requerimiento; la Universidad hará el proceso interno para aprobar el descuento de las horas estimadas de la bolsa de horas disponibles. A partir de la radicación de la carta de autorización, mediante ticket en la plataforma ZohoDesk, el contratista entregará a la Universidad el cronograma para el consumo de las horas autorizadas, en el que especificará la fecha de entrega del desarrollo solicitado; en caso de incumplimiento con esa fecha de entrega, se aplicará la compensación que se indica a continuación sobre el costo de la cantidad de horas estimadas para atender el requerimiento.

- Si la entrega de la solución al requerimiento se realiza entre 1 y 3 días después de la fecha inicialmente pactada, el valor de la compensación será igual al 3% del valor de las horas de servicio autorizadas para el desarrollo del requerimiento.
- Si la entrega de la solución al requerimiento se realiza entre 4 y 6 días después de la fecha inicialmente pactada, el valor de la compensación será igual al 4% del valor de las horas de servicio autorizadas para el desarrollo del requerimiento.
- Si la entrega de la solución al requerimiento se realiza después de 6 días posteriores a la fecha inicialmente pactada, el valor de la compensación será igual al 5% del valor de las horas de servicio autorizadas para el desarrollo del requerimiento.

Nota: Lapoint ICT S.A.S se reserva el derecho a indicar la viabilidad y aceptación de la solicitud de desarrollo; sujeto a la conveniencia del cambio en el sistema y priorización del requerimiento