IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	**ANEXO No. 2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

Los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen los parámetros mínimos de funcionamiento y calidad que el CONTRATISTA prestará a la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA sobre la solución LAN/WLAN.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio):** Estándares de calidad y tiempos de respuesta y resolución a los que se compromete el proveedor para la atención de incidentes y solicitudes.
- **INC (Imprenta Nacional de Colombia):** Empresa contratante responsable de la supervisión y aprobación de los servicios prestados en este contrato.
- **CAS (Centro de Soporte Autorizado):** Centro autorizado por el fabricante ofertado y propuesto para brindar soporte técnico especializado en la plataforma contratada.
- **Incidente:** Cualquier evento que no forme parte de la operación estándar de un servicio y que cause, o pueda causar, una interrupción o reducción en la calidad de dicho servicio
- **Solicitud de Servicio**: Petición formal realizada por la INC para obtener ayuda con algún aspecto del servicio o acceder a un servicio nuevo o modificado.
- **Tiempo de Respuesta**: Tiempo máximo dentro del cual el proveedor debe responder a una solicitud o incidente después de su reporte inicial.
- **Tiempo de Resolución**: Período máximo para resolver completamente un incidente desde su reporte, restaurando el servicio a su funcionamiento normal.
- **Soporte en Sitio:** Servicio de asistencia técnica brindado en las instalaciones de la INC, cuando la naturaleza del incidente o el acuerdo de servicio lo requiere.
- **Mantenimiento Preventivo**: Actividades programadas y regulares para prevenir fallos en el sistema y asegurar su rendimiento óptimo.
- **Mantenimiento Correctivo**: Acciones realizadas para corregir problemas una vez que se ha detectado un fallo o incidente en el sistema.
- **Escalamiento**: Proceso mediante el cual un incidente o solicitud es derivado a un nivel de soporte superior cuando no puede resolverse en el nivel inicial de atención.
- **Incidente Nivel Crítico**: Se define como un incidente que provoca la interrupción total de uno o más servicios esenciales de la infraestructura, afectando la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los datos o sistemas. Este tipo de incidente impide el acceso a los servicios críticos de la organización o pone en riesgo la seguridad del entorno al permitir potenciales accesos no autorizados, pérdida de datos sensibles o exposición a amenazas activas, y requiere una intervención inmediata para restablecer el funcionamiento seguro y continuo de los servicios afectados. (Ejemplos: Caída total o parcial de la plataforma de conectividad, infección masiva de malware en los endpoints, detección de intrusiones activas o incidentes que bloquean el acceso a servicios críticos.)
- **Incidente Nivel Alto:** Se define como un incidente que reduce la capacidad operativa de uno o más servicios importantes de la infraestructura en un porcentaje o nivel que afecta el rendimiento esperado. Este tipo de incidente puede incluir la reducción de la capacidad del sistema para bloquear amenazas en al menos un 50%, la demora en el procesamiento de solicitudes críticas en más de un 30%, o la falta de actualización de firmas de seguridad en más de 24 horas, sin llegar a interrumpir completamente los servicios. Aunque los servicios permanecen operativos, el incidente requiere atención prioritaria para restaurar su funcionalidad completa y mitigar cualquier riesgo potencial.
- **Incidente Nivel Medio**: Incidentes menores o de bajo impacto que no afectan la operatividad crítica de los sistemas de conectividad y seguridad pero que deben ser abordados para mantener la eficiencia y el desempeño de la infraestructura.

- **Incidente de Alta Complejidad**: Se refiere a incidentes cuya resolución implica uno o más de los siguientes factores: intervención de múltiples especialistas o equipos técnicos con conocimientos avanzados en áreas como redes, seguridad e infraestructura; análisis extensivo de datos, incluyendo grandes volúmenes de registros y logs de seguridad; uso de herramientas y técnicas especializadas de análisis, monitoreo o forense no disponibles en el soporte estándar; un tiempo prolongado de investigación que exceda las 4 horas continuas para identificar la causa raíz o implementar una solución efectiva; y/o impacto en sistemas interdependientes o aplicaciones críticas que deben abordarse de manera secuencial o paralela para restablecer la operatividad completa.

Se define un período de estabilización del servicio de dos (2) meses, a partir del inicio de la administración y operación, tiempo durante el cual no se aplicarán descuentos por incumplimiento de ANS, una vez finalizado este período se inicia la aplicación de descuentos de estos Acuerdos de Niveles de Servicio, atribuibles a los servicios prestados por el CONTRATISTA.

1. Niveles de servicio de Soporte

Los servicios de Soporte comprenden tanto incidentes como requerimientos, los cuales deben ser atendidos de acuerdo con los niveles de prioridad definidos más adelante, estos se encuentran parametrizados en la herramienta definida por la entidad para el registro de casos ante la mesa de ayuda, en la cual el contratista contará con un usuario para la gestión de los tiquetes de incidentes y requerimientos registrados.

El nivel de prioridad para cualquier solicitud de servicio de soporte será categorizado por EL CONTRATISTA en el momento del registro del mismo. La IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA podrá solicitar la recategorización de un servicio de soporte o del nivel de prioridad para cualquier evento, requerimiento o incidente registrado. A continuación, se indican los servicios de soporte y los criterios que definen cada nivel de prioridad.

Las solicitudes relacionadas con los servicios de soporte deben quedar registradas con un número de caso o ticket, la fecha y hora de solicitud e informadas a la IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA siguiendo la matriz de escalamiento que sea entregada al CONTRATISTA.

1.1. Incidentes

Se tomará como definición de incidente la presentada en la terminología definida en las buenas prácticas de ITIL, en la que se establece un incidente como "*Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.*"

Los Tiempos de Atención, Diagnóstico y Solución Definitiva para los incidentes, son contados a partir del registro del evento o incidente en la herramienta definida por la entidad para el registro de casos en la mesa de ayuda. La asignación del caso al CONTRATISTA será a través de los canales habilitados para la Mesa de Ayuda de IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA.

EL CONTRATISTA está en la obligación de iniciar proactivamente la identificación, diagnóstico y solución del evento o incidente sin esperar que IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA genere la alerta del mismo.

1.1.1. Niveles de prioridad

El nivel de prioridad se determinará teniendo en cuenta la matriz de impacto x urgencia del evento.

Urgencia: Tiempo máximo para solución y/o nivel de servicio o ANS
Impacto: Afectación del negocio y/o número de usuarios afectados

Impacto / Urgencia	Alto	Medio	Bajo
Alta	Alta	Alta	Media
Media	Alta	Media	Baja
Baja	Media	Baja	Baja

1.1.1.1. Prioridad Alta

El incidente causa pérdida completa del servicio. La operación afectada es de misión crítica e impacta totalmente al negocio y la situación es considerada una emergencia. No hay workaround disponible (solución alterna o temporal). Un incidente de prioridad alta tiene una o más de las siguientes características:

a) Una función de misión crítica no está disponible.
b) El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas para recursos o respuestas.
c) El sistema falla repetidamente después de intentos para reinicializarlo.
d) Información corrupta.

1.1.1.2. Prioridad Media

El incidente causa una pérdida severa del servicio. No está disponible ninguna alternativa o "workaround" aceptable; Sin embargo, la operación puede continuar de un modo restringido. Este tipo de problemas incluyen situaciones en las que es necesario reiniciar procesos o equipos frecuentemente y se presentan inconvenientes de rendimiento (Ejemplo: Lentitud en la operación) que causan una degradación del servicio, pero se puede utilizar.

1.1.1.3. Prioridad Baja

El incidente causa un impacto menor sobre el negocio y puede requerir una alternativa o "workaround" para restaurar la funcionalidad, sin embargo, el servicio se puede utilizar.

1.2. Definición de tiempos

1.2.1. Soporte Tecnico Especializado 5x8.

El contratista brindará Soporte Técnico Especializado por el término acorde a la vigencia del contrato en un modelo 5x8 a través de un Centro de Soporte Autorizado (CAS), asegurando que dicho centro brinde una atención personalizada y localizada garantizando los siguientes servicios:

a) **Atención y resolución de incidentes**. El Contratista atenderá de manera oportuna y eficiente las solicitudes de soporte técnico presentadas por la INC, ya sea de forma presencial o remota. La atención se realizará a través de un canal de comunicación establecido entre las partes, garantizando la trazabilidad de las solicitudes y la asignación de recursos necesarios para su resolución.

b) **Atención de Solicitudes de Servicio**. El Contratista atenderá solicitudes de servicio de consulta o asesoría relacionados con los siguientes aspectos:
Consultoría sobre integraciones, nuevas configuraciones, hardening, roles, entre otros.

NOTA: La cantidad máxima de casos mensuales para solicitudes de servicios, consultorías y cambios de configuración es de 10, que pueden ser acumulables y consumibles dentro de la ejecución del contrato de 12 meses hasta de 120 casos.

c) **Mesa de Servicios**. El contratista deberá contar con una Mesa de Servicios activa y operativa, la cual servirá como el punto único de contacto para la recepción, registro, gestión y seguimiento de todas las solicitudes de servicio, incluyendo incidentes, problemas y consultas relacionadas con la plataforma. La atención deberá realizarse a través de los siguientes canales:

Canal	Disponibilidad
Línea de atención telefónica	5 x 8
Correo electrónico	5 x 8
Celular de soporte	7 x 24
Herramienta Web	5 x 8

El contratista se compromete a asegurar que estos canales cuenten con el personal y herramientas necesarias para gestionar los casos de manera eficiente y a proporcionar un sistema de registro de casos para realizar el seguimiento y reporte de todas las solicitudes.

d) Soporte del Fabricante: Soportar consultas técnicas y gestión de problemas con el fabricante.

e) **Soporte Técnico en Sitio:** Disponer del personal necesario para brindar soporte en sitio cuando la naturaleza del incidente lo requiera o a solicitud de la INC para la resolución de problemas críticos o de alta complejidad que no puedan resolverse de forma remota. El contratista deberá garantizar la disponibilidad del personal para atención en sitio en los horarios acordados.

f) El alcance del soporte en sitio incluirá diagnóstico, verificación de hardware y software, ajustes de configuración y cualquier otra actividad necesaria para la resolución de incidentes. En caso de requerir apoyo especializado, el personal en sitio contará con canales de escalación a especialistas remotos

g) **Reemplazo de Partes y Piezas**: Apoyar y coordinar el proceso de reemplazo de partes.

h) **Actualización de Software**: Asistir y guiar a la INC en el proceso de actualización de software, asegurando la correcta implementación de los parches de seguridad y mejoras de rendimiento, conforme a las recomendaciones del fabricante. Proporcionar orientación técnica durante la instalación de las actualizaciones, conforme a las recomendaciones del fabricante y las políticas del contrato de soporte vigente. Realizar verificaciones post- actualización para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y optimizar la seguridad y el rendimiento de la infraestructura.

i) **Consultas Técnicas**: Proporcionar asesorías técnicas a la INC para orientar en la adopción de las mejores prácticas en el uso de la plataforma soportada. Estas asesorías deben ser capacitaciones sobre la infraestructura de red LAN / WLAN y/o NAC implementada.

j) **Generar Reportes de gestión e indicadores**: Elaborar y entregar un reporte mensual de gestión que incluya indicadores de gestión clave para evaluar el desempeño de la infraestructura, abarcando las soluciones que comprenden el alcance del proyecto.

k) **Documentación y reporte de actividades**: El contratista deberá notificar y reportar todas las actividades realizadas en la plataforma de incidentes del proveedor.

1.2.2. Atención de Incidentes para el soporte 5x8.

El contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (ANS) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:

Nivel de Criticidad	Descripción del Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de escalamiento nivel 2 y fabricante
Critico	Incidentes que impactan directamente la continuidad de negocio y la disponibilidad de la infraestructura de red, comprometiendo seriamente el rendimiento y funcionamiento del Switch Core o el servicio total de la Red LAN/WLAN y/o NAC, y que requieren una intervención inmediata.	15 min	2 horas
Alto	Incidentes que afectan parcialmente la funcionalidad negocio y la disponibilidad de la infraestructura de red, generando problemas en el rendimiento, pero sin detener completamente los servicios.	1 hora	4 horas
Medio	Incidentes menores o de bajo impacto que no afectan la operatividad crítica de la infraestructura de red, pero que deben ser abordados para	4 horas	12 horas

	mantener la eficiencia y el desempeño de la misma.		

El contratista se compromete a realizar los escalamientos necesarios a niveles de mayor conocimiento o experiencia dentro de su organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. En caso de que un incidente requiera habilidades técnicas avanzadas o una intervención especializada, el contratista deberá escalar el caso de manera oportuna a personal cualificado o a especialistas en la materia, garantizando así que los tiempos de respuesta y resolución acordados se mantengan, y que se minimice cualquier posible impacto en la continuidad y seguridad de la infraestructura de la INC.

Para incidentes críticos y de alta complejidad, el proveedor deberá proporcionar un plan de acción preliminar en un plazo máximo de una (1) hora desde el inicio del incidente. Este plan deberá incluir una descripción de las acciones iniciales realizadas, los pasos específicos de mitigación que se llevarán a cabo, y una estimación tentativa del tiempo requerido para la resolución completa del incidente. Además, el proveedor se compromete a mantener a la INC informada a través de actualizaciones de estado cada dos (2) horas, detallando el progreso de las acciones emprendidas, cualquier cambio en el plan inicial y nuevas estimaciones de tiempo si el análisis o la mitigación requieren ajustes adicionales

1.2.3. Atención de Solicitudes de Servicio.

El Contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (ANS)

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo Máximo de Respuesta
Solicitud de servicio	Atención de solicitudes de servicio.	Hasta el siguiente día hábil

*Al inicio del contrato, el proveedor deberá entregar una relación detallada de los tiempos de respuesta aplicables a las solicitudes de servicio estándar asociadas a las plataformas gestionadas. Esta relación debe especificar los tiempos máximos de respuesta para cada tipo de solicitud. Los tiempos de respuesta definidos deberán ser coherentes con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos y se acordaran con la INC con el fin de tener claridad sobre el plazo máximo en el que cada solicitud será atendida.

1.2.4. Soporte Tecnico Especializado 7x24.

El Proveedor se compromete a ofrecer soporte en horario no hábil bajo un modelo de horas por demanda, con un total de hasta **40 horas** contratadas para cubrir las necesidades de la INC fuera del horario estándar 5x8. Los servicios proporcionados en este soporte 7x24 serán los mismos que en el soporte regular 5x8, incluyendo asistencia técnica, actualización de software, consultas técnicas y demás actividades descritas en el contrato (validar forma de pago).

- El pago del servicio de bolsa de horas por demanda se realizará mediante mensualidades vencidas o fracciones de mes ejecutadas de conformidad con los servicios efectivamente prestados y establecidos en el anexo oferta económica, El valor a pagar por servicios puede verse afectado según los descuentos acorde al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Definición del Horario No Hábil: De lunes a viernes: Desde las 06:00 pm hasta las 08:00 am del día siguiente. Sábado: Desde las 00:00 hasta las 11:59 pm. Domingo: Desde las 00:00 hasta las 08:00 am del lunes siguiente. Este soporte está destinado a garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios críticos del de la INC en horarios extendidos, asegurando respuesta y asistencia oportuna en caso de incidentes que se presenten durante los periodos no hábiles. Se descontará 1 hora por cada hora consumida en los horarios mencionados.

2. Compensaciones por incumplimiento de ANS

El cumplimiento tardío de los acuerdos de nivel de servicio establecidos generará un descuento comercial automático sobre la facturación así:

- Penalización del 3% del valor mensual del contrato por cada incidente de nivel crítico que exceda el tiempo máximo de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 10% mensual.
- Penalización del 3% del valor mensual del contrato por cada incidente de nivel alto sin resolver en el tiempo establecido de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 10% mensual.
- Penalización del 2% del valor mensual del contrato por incidentes de nivel medio que excedan el tiempo de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 10% mensual.