

	NIVELES DE SERVICIOS DE TIC	Código: GT-GGT-FO-013
	PROCESO DE GESTIÓN DE ESTRATEGIA DE GOBIERNO Y TI	Versión: 0

INFORMACIÓN GENERAL	
ANEXO – NIVELES DE SERVICIO Nombre del contrato o servicio	
Objeto	Contratar los servicios de Soporte y mantenimiento del Software Isolucion, herramienta especializada en la administración y automatización de los sistemas de gestión y cumplimiento normativo.
Fecha y lugar	10/10/2025 - Bogotá, Colombia
Introducción	Contar con un servicio de soporte, mantenimiento de la plataforma de gestión de calidad Isolución del Fondo Nacional del Ahorro S.A .
Lineamientos	1. La medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio iniciará desde el momento de la firma del Acta de Inicio. 2. Ningún servicio podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. 3. Si los ANS establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y EL CONTRATISTA. Para ello, los ANS y su forma de medición, podrán ser revisados cada tres meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.
Duración del nivel de servicio	La duración de los Acuerdos de Niveles de Servicio, será el plazo de ejecución del contrato
Penalizaciones del servicio	Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejadas en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o cumpla con la entrega del servicio al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., se realizará el descuento en cada factura según el porcentaje de penalidad descrito en el ítem DESCUENTO en la tabla de ANS de cada servicio.

Glosario			VHS: Valor Hora Servicio VSD: Valor Servicio Diario HH: Horas Hábiles Horas: Horas continuas DH: Días Hábiles	DC: Días Calendario VST: Valor Servicio Trimestral VFM: Valor Facturación Mensual VTC: Valor Total del Contrato NS: Nivel de Servicio	PRA - Prioridad Alta PRM - Prioridad Media PRB - Prioridad Baja	IMA - Impacto Alto IMM - Impacto Medio IMB - Impacto Bajo		
Descripción de los Niveles De Servicio			ITEM: Número consecutivo del ANS NS: Identificación y descripción general del servicio a medir DEFINICIÓN: Descripción detallada del NS.			PERIODICIDAD: Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del ANS DESCUENTO: % que se descuenta en la facturación en caso		
ITEM	NS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento	APLICA A	Excepción
1	DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL	Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o por la Supervisión, al proveedor en cumplimiento de la ejecución del contrato	Cantidad de Incumplimientos en entrega de documentación. Para cada incumplimiento se tomará la sumatoria de días hábiles sin entrega.	Cumplimiento de tiempo establecido para los entregables correspondientes a las etapas de ejecución, cierre y liquidación del contrato	Trimestral	Entre 2 y 4 Incumplimientos= 1% VST Entre 5 y 7 Incumplimientos = 2 % VST Entre 8 y 10 Incumplimientos = 3 % VST Más de 10 Incumplimientos: Revisión Contractual Acumulados de todos los indicadores	A continuación se relaciona la documentación que se requiere durante la ejecución, cierre y liquidación del contrato: • Informes trimestral – Tiempo Máximo de entrega: 5 primeros días hábiles del periodo contractual cumplido. • Respuesta a Solicitudes o Comunicaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la supervisión –Tiempo Máximo de Solución a Comunicados o solicitudes: 5 días hábiles, después de la recepción del requerimiento. • Tiempo de Respuesta a revisión de actas – Tiempo Máximo respuesta: 3 día hábiles. • Tiempo de firma de actas. - Tiempo máximo de firma de actas: 3 día hábiles después de la entrega del acta por la Supervisión.	Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se aplicará descuento al contratista.
2	INDISPONIBILIDAD	Tiempo en el cual la aplicación no se encuentre disponible desde ninguna terminal de computo imposibilitando el acceso total a la solución.	Sumatoria de horas de indisponibilidad de la aplicación, en el nivel requerido	Indisponibilidad Crítica Respuesta 2 horas hábiles. Solución: 2 días hábiles.	Trimestral	Entre 2 y 4 Incumplimientos= 1% VST Entre 5 y 7 Incumplimientos = 2 % VST Entre 8 y 10 Incumplimientos = 3 % VST Más de 10 Incumplimientos: Revisión Contractual	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a la solución. Responsable: Servicio al Cliente / Infraestructura / Desarrollo y mejoramiento de producto.	El ANS de indisponibilidad crítica no aplica si la causa es una falla en la infraestructura del cliente (red, hardware, servidores, etc.).

3	TIEMPO SOLUCIÓN DE INCIDENTES	Garantizar el oportuno cumplimiento de atención de incidentes	Sumatoria de incidentes no atendidos en el nivel requerido	Funcionalidad Principal con Error. Alta. Respuesta 3 horas habiles. Solucion: 3 dias habiles. Funcionalidad secundaria con Error. Media Alta. Respuesta 4 horas habiles. Solucion: 13 dias habiles. Solicitud de Información Media. Respuesta 3 horas habiles. Solucion: 4 dias habiles. Solicitud de Ajuste Baja. Respuesta 6 horas habiles. Solucion: 13 dias habiles.	Trimestral	Entre 2 y 4 Incumplimientos = 1 % VST Entre 5 y 7 Incumplimientos = 2 % VST Entre 8 y 10 Incumplimientos = 3 % VST Más de 10 Incumplimientos: Revisión Contractual Acumulados de todos los indicadores	Respuesta y solucion de incidencias	Incumplimiento por tiempos asociados a procesos del FNA previamente validados con el supervisor
---	--------------------------------------	---	--	--	------------	--	-------------------------------------	---

Observaciones
1. El envío de los informes, reportes, planes (diarios, semanales, quincenales, mensuales, semestrales), se deberá realizar hasta las 6:00 pm del día acordado con el Fondo Nacional del Ahorro S.A. En el evento que se envíe la información después de las 6 pm, se tomará como un día de incumpliendo. 2. Por cada informe no presentado se contará como un incumplimiento 3. La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales del Fondo Nacional del Ahorro S.A. o la no entrega de la documentación exigida en los tiempos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. será contabilizada como un incumplimiento.