ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS:

El proveedor deberá garantizar el acceso web, disponibilidad y uso de todas las funcionalidades de los módulos del software Daruma mínimo 99.7% disponibilidad mensual, el cual deberá ser evidenciado con al menos un reporte mensual de disponibilidad de la aplicación, de igual forma el Icfes podrá solicitar reportes de disponibilidad cuando así lo requiera.

ANS	Definición	Impacto	Medición	Tiempo de atención	Periodicidad	% aceptado	Descuento	Aplica	Excepción
CUMPLIMIENTO	Un problema que afecta gravemente el uso de la solución e impide el acceso a la información o el correcto funcionamiento todos sus módulos.	Alto	Cantidad de incidentes altos atendidos en el tiempo pactado / Total de incidentes altos atendidos en el periodo.	>6 horas hábiles	Mensual	>90 %	10% del valor facturado.	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
	Un problema que afecte el correcto funcionamiento de la aplicación o alguno de sus módulos, es decir la aplicación funciona, pero los usuarios no puedan realizar sus actividades en la herramienta satisfactoriamente y casos de parametrización de la herramienta.	Medio	Cantidad de incidentes medios atendidos en el tiempo pactado / Total de incidentes medios atendidos en el periodo.	>20 horas hábiles	Mensual		5% del valor facturado.	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito
	Un problema que implica una pérdida parcial no fundamental de la capacidad de uso de la solución y casos donde los usuarios tengan inconvenientes que no afectan su gestión.	Bajo	Cantidad de incidentes bajos atendidos en el tiempo pactado / Total de incidentes bajos atendidos en el periodo.	>36 horas hábiles	Mensual		2% del valor facturado.	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de soporte.	Por fuerza mayor o caso fortuito

ANS	Definición	Impacto	Medición	Tiempo de atención	Periodicidad	% aceptado	Descuento	Aplica	Excepción
DISPONIBILIDAD	% de tiempo disponible de la plataforma Daruma. Tiempo de inactividad permitido: Diariamente: 4 min 19seg Semanalmente: 30 min 40 seg Mensual: 2 hrs 9 min 36 seg Anual 1 dia 2 hrs 16 min 48 seg	Alto	Tiempo real disponible del servicio / tiempo total de disponibilidad del servicio (un mes) * 100	N/A	Mensual	99.7%	10% del valor facturado.	Con la factura mensual de acuerdo con el reporte de disponibilidad de la aplicación.	Por fuerza mayor o caso fortuito o ventanas de mantenimiento programadas