Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

ANEXO No. 2. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

ITS SOLUCIONES ESTRATEGICAS S.A.S

NIT.: 830.085.746

Certifica que prestará el servicio de soporte y mantenimiento por tres (3) años, contados a partir del 20 de abril 2026 y la ejecución de la bolsa de horas hasta el 31 de diciembre 2026, en cumplimiento del contrato cuyo objeto es ***RENOVAR SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y ADQUIRIR BOLSA DE HORAS PARA NUEVOS DESARROLLOS DEL SISTEMA PLANI,*** de acuerdo con lo enmarcado en el siguiente procedimiento:

1. OBJETIVO

Con este procedimiento se pretende, dar atención a consultas o solución a fallas en el producto de software implementado en la JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ – para el SISTEMA DE GESTION Y PLANEACION INSTITUCIONAL PLANi.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a los acuerdos entre la JEP y el contratista para la solución de los casos de soporte y las condiciones de mantenimiento de la solución.

2.1. ENFOQUE PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El acuerdo de servicio entre el proveedor y la JEP debe tener dos enfoques: Preventivo y correctivo.

2.1.1. ENFOQUE PREVENTIVO: De acuerdo con el cuadro de mando general de servicios, el gestor de servicios debe realizar un plan de acción basado en la trazabilidad de los eventos que se presenten a través del tiempo, para así generar una taxonomía entre los distintos incidentes y problemas que se presenten. Esto le permitirá al proveedor, proponer estrategias de mejora basados en las variables endógenas derivadas de su relación con la JEP, en búsqueda de la minimización de incidentes.

2.1.2. ENFOQUE CORRECTIVO: Frente a la ocurrencia de incidentes, en este documento

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

se proponen una serie de parámetros que caracterizarán los niveles de atención y soporte. Tiempos de respuesta y entrega de servicios El servicio brindado por el gestor de servicio tendrá las siguientes características:

2.2. CARACTERISTICAS

2.2.1. Se definirán los siguientes términos para efectos del alcance del procedimiento:

- Consulta: Es la petición de información, atención o asesoría con referencia al uso y manejo del sistema.
- Incidente: Cualquier evento que no forma parte de una operación normal del sistema o servicio y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad de un servicio.
- Problema: Causa subyacente desconocida de uno o más incidentes.

2.2.2. Estrategia del servicio:

- 7x 24 para casos críticos que impidan la operación del sistema.
- Días de prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes.
- Horas de prestación del servicio: Desde las 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.

- En todo caso, excepcionalmente se deberán atender solicitudes fuera de este horario.

2.2.3. Alternativas de comunicación:

- **Correo electrónico:** Mecanismo principal de recepción, interacción, información de avance y solución del caso.
- **Vía telefónica / celular:** Mecanismo alterno de comunicación, usado como instancia final.
- **Acceso remoto:** Mecanismo principal empleado para realizar trabajos en la plataforma de la JEP, el cual será previamente acordado.
- **Visita en sitio:** Mecanismo alterno empleado para realizar trabajos en la plataforma de la JEP, cuando éste no autoriza acceso remoto o por necesidades del servicio sea requerido, el cual será previamente acordado.

2.2.4. Registros de los casos:

- Se registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida a través de la mesa de ayuda de la JEP y los casos de Nivel 3 deberán ser atendidos por el personal del proveedor.
- Alcance del lenguaje técnico: Se describirá en lenguaje de usuario final.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Tipología y tiempo de atención, diagnóstico y solución de los casos de soporte técnico

Tipo de solicitud	Nivel	Tiempo de Atención	Comentarios
Incidentes: **"Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI."**	**Crítico**	**Atención:** Menor a 30 minutos **Diagnóstico:** No mayor a 2 horas	Interrupción total del sistema.
		Solución: No mayor a 2 horas.	
	Alto	**Atención:** Menor a 30 minutos **Diagnóstico:** No mayor a 4 horas hábiles	Son aquellos problemas graves que no permite trabajar a un grupo de usuarios con el sistema, Incluye la caída total de un servicio. "En este caso se presenta la incidencia y no permite continuar la operación".
		Solución No mayor a 6 horas	
	Medio	**Atención:** Menor a 30 minutos **Diagnóstico:** No mayor a 4 horas	Son aquellos problemas que permiten a los usuarios trabajar con el sistema pero que generan alguna inconsistencia con la información o los trámites. "En este caso se presenta la incidencia y

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Tipo de solicitud	Nivel	Tiempo de Atención	Comentarios
		Solución: No mayor a 24 horas.	permite continuar la operación.
	Bajo	**Atención:** Menor a 30 minutos **Diagnóstico:** No mayor a 8 horas	El sistema presentó un problema o falla, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente, teniendo en cuenta que ya se reportó el problema. "En este caso se presenta la incidencia, pero no afecta la disponibilidad del sistema ni del proceso específico"
		Solución: No mayor a 48 horas.	

2.2.5. Tipología y tiempo de atención y solución de los casos de soporte funcional:

Tipo de solicitud	Nivel	Tiempo de Atención	Comentarios
Incidentes: **"Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI."**	Alto	**Atención** Menor a 30 minutos	Son aquellos problemas graves que no permiten a los usuarios continuar con trámite o gestión de documentos que tienen términos perentorios

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Tipo de solicitud	Nivel	Tiempo de Atención	Comentarios
		Solución: No mayor a 2 horas	
	Medio	**Atención:** Menor a 30 minutos	Son aquellos problemas que permiten a los usuarios trabajar con el sistema pero que generan alguna inconsistencia con la información o los trámites.
		Solución: No mayor a 8 horas	
	Bajo	**Atención:** Menor a 30 minutos	El sistema presentó un problema o falla, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente y la solución no se requiere de manera inmediata.
		Solución: No mayor a 48 horas.	

Los tiempos de solución pueden variar dependiendo de la gravedad de la solicitud de soporte reportada por la JEP durante la operación del sistema.

El tiempo máximo dado para validación de un caso es de 2 días hábiles, después de este tiempo en caso de no recibirse comentarios se asumirá que la solución es satisfactoria y se procederá a cerrar el caso.

2.3. Indicador de atención para incidencias y peticiones

Al cierre del período definido, se debe contabilizar la eficiencia de respuesta de incidentes y solicitudes a través del indicador asociado a esta.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Indicador de gestión	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad
Eficiencia de atención a incidentes.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de incidentes solucionados en el tiempo establecido}}{\text{Número de incidentes presentados}} * 100\%$	Mensual
Eficiencia de atención a requerimientos.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de requerimientos solucionados en el tiempo establecido}}{\text{Número de requerimientos presentados}} * 100\%$	Mensual

Las métricas para la compensación por incumplimiento se definieron así:

Nivel de incumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Compensación
No hay incumplimiento	99% -100%	No hay compensación
Bajo	95%-98%	2 horas adicionales de desarrollo sin costo para la JEP
Medio	90% - 94%	8 horas adicionales de desarrollo sin costo para la JEP
Alto	0% - 90%	16 horas adicionales de desarrollo sin costo para la JEP

3. PROCEDIMIENTO:

Responsable	Descripción	Registro
JEP	Reportar caso a través de la mesa de ayuda de la JEP el incidente identificado y documentados por los líderes funcionales del sistema o de los usuarios finales. La mesa de ayuda generará un ticket del caso para su trazabilidad y seguimiento.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
JEP	La mesa de ayuda de la JEP atenderá la incidencia o problema reportado por el usuario cuando sea de nivel básico o primer nivel y en caso de requerir atención de niveles dos o tres enrutará el caso al resolutor del proveedor.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Responsable	Descripción	Registro
Proveedor	1. **Realizar confirmación del caso.** La mesa de ayuda del proveedor tomará la incidencia o problema. En caso de requerirse apoyo del Equipo de Desarrollo, escalará el caso según corresponda e informará a la JEP.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
Proveedor	3. **Realizar diagnóstico del caso.** Realiza el diagnóstico del caso y determina las posibles alternativas de solución e implementa la solución más adecuada. Documenta el diagnóstico y la solución implementada del caso. De requerirse apoyo de los desarrolladores escalará el caso según corresponda.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
Proveedor	4. **Generar la solución al caso.** Realiza la evaluación del alcance de la solución a desarrollar e implementar, coordinado para ello los accesos a la plataforma de la JEP. Genera y documenta la solución.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
Proveedor	5. **Realizar la validación a la solución del caso.** Se efectúa el contacto con el Administrador de la solución y se realiza la validación de la solución implementada. La JEP realiza las validaciones respectivas para verificar que la solución implementada fue exitosa. En caso contrario, se reenvía el caso al proveedor para los ajustes respectivos. Se documenta la validación.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
Proveedor	6. **Realizar ajustes a la solución.** Efectúa la revisión de la validación y determina el alcance de los ajustes a realizar. Genera el ajuste a solución y documenta el ajuste.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.
Proveedor	7. **Realizar cierre del caso.** Genera el informe de cierre del caso y realiza la notificación al usuario. Solicita respuesta a encuesta mediante correo electrónico o la mesa de ayuda	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Responsable	Descripción	Registro
JEP	**Diligenciar encuesta de satisfacción.** Realiza el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del servicio de soporte y mantenimiento.	Correo electrónico institucional o portal de la mesa de ayuda.

4. TIEMPOS DE ATENCIÓN PARA REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO CON CARGO A LA BOLSA DE HORAS:

Tipo de solicitud	Tiempo de atención en días
Requerimientos de desarrollo: *"Es una declaración formal de lo que se requiere - por ejemplo, un requerimiento de nivel de servicio, un requerimiento del proyecto o los entregables requeridos para un proceso".*	El método de estimación de esfuerzo será definido entre la JEP y el proveedor de servicio y el tiempo de desarrollo para cada requerimiento debe ser calculado de acuerdo con este, bajo concertación y aprobación mutua. Para esto es recomendable definir inicialmente el valor de la hora/hombre y partir de este para realizar las estimaciones.

4.1. Indicadores de atención para el desarrollo de requerimientos:

Al cierre del período definido, se debe contabilizar la eficiencia de respuesta a desarrollo de requerimientos a través del indicador asociado a esta.

Indicador de gestión	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad
Eficiencia en la ejecución de requerimientos de desarrollo.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de requerimientos entregados en el tiempo acordado}}{\text{Número de requerimientos solicitado *100}}$	Mensual

4.2. Reposición por incumplimiento del indicador:

Las métricas de reposición por incumplimiento se definieron así:

Nivel de incumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Descuento en facturación
Muy bajo	99% - 100%	0%

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 4846980
info@jep.gov.co

Bajo	85% - 98%	3%
Medio	65% - 84%	6%
Alto	0% - 64%	8%

4.2.1. Parámetros de calidad:

Respecto a los errores de codificación que se presenten durante el desarrollo de nuevos requerimientos, se tienen los siguientes lineamientos:

- El proveedor será el encargado de realizar las pruebas de control de calidad, mientras que la JEP realizará un procedimiento de aseguramiento:
- Si la responsabilidad del error es atribuible al proveedor, este será quien asuma el costo.
- Si la responsabilidad del error es atribuible a una especificación inadecuada de requerimientos por parte de la JEP, este será quien asuma el costo.