CONDICIONES TÉCNICAS Y FUNCINALES DEL ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS ANS

Los **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** establecen los parámetros mínimos en tiempos del servicio de Soporte sobre el producto de software, requeridos con tiempos específicos de respuesta para: a) atención de casos y solución de casos, que el CONTRATISTA prestará a la AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, APC-COLOMBIA (en adelante APC-COLOMBIA) sobre el producto de software sujeto del soporte en un contrato de prestación de servicios.

Los descuentos en facturación y/o las compensaciones del servicio establecidos en este anexo, se aplicarán únicamente por desviaciones presentados por causas atribuibles al CONTRATISTA.

Definiciones

Ambiente de Producción: Es la infraestructura tecnológica de APC-Colombia, dotado de software, hardware y servicios tecnológicos, donde se encuentra operando el producto de software (sujeto del soporte, mantenimiento y actualización SAM) y todos los componentes del sistema que se encuentran en disponibilidad del usuario final para soportar su operación.

Ambiente de Pruebas: Es la infraestructura tecnológica de APC-Colombia, dotado de software, hardware y servicios tecnológicos, donde se encuentra funcionando el producto de software (sujeto del soporte, mantenimiento y actualización SAM) y todos los componentes del sistema que se encuentran en disponibilidad para la realización pruebas del producto de software sin soportar la operación.

Caso: Es el registro de una solicitud de servicio de soporte y mantenimiento requerimiento del soporte numerado consecutivamente en la herramienta definida en el contrato, frente a la demanda del servicio de Soporte y notificado al contratista.

Desviación de ANS: Es el indicador que registra los tiempos de atención y/o tiempos de solución de casos, ejecutados por el contratista, y que superan los tiempos requeridos por APC-Colombia en un periodo determinado.

Los ANS aplicables a este contrato son:

1. ANS DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CASOS DE SOLICITUDES DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Este indicador aplica para la atención y solución de casos sobre incidentes los cuales deben ser atendidos de acuerdo con una prioridad establecida.

Tabla 1 - Tipos de Impacto en la gestión de casos de solicitud de soporte

TIPO_DE_PRIORIDAD	DEFINICIÓN_DE_IMPACTO
ALTA	Es un incidente de soporte a una funcionalidad que esta errada en el sistema, impide seguir con el proceso que se está ejecutando y que no es solucionable manualmente, sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida
MEDIA	Se presenta cuando una funcionalidad del sistema esta errada, pero ésta no afecta la operación de momento y tiene una solución alterna.
BAJA	Se presenta cuando el sistema no arroja la información esperada en funcionalidades que no afectan el proceso.

1.1. ANS por Atención y Solución de Casos (ASC): El ANS define los tiempos para la entrega de la atención y solución de casos del servicio de soporte y mantenimiento. A partir de los tiempos establecidos en el ANS, se establece los límites para hallar las desviaciones en los tiempos de prestación del servicio, como se indica más adelante en este documento:

A continuación, se presentan los tiempos límites de (ASC) de acuerdo con la prioridad:

Tabla 2 - Tiempos de atención de casos de solicitud de soporte y mantenimiento, según tipo de prioridad

Prioridad	(ASC) Tiempo de Atención y Solución de Casos en horas hábiles, hasta:
ALTA	4 horas
MEDIA	8 horas

Prioridad	(ASC) Tiempo de Atención y Solución de Casos en horas hábiles, hasta:
BAJA	16 horas

Estos tiempos de ANS empiezan a contar a partir del momento en que el caso de solicitud del servicio de soporte y mantenimiento, es notificado por APC-Colombia al CONTRATISTA en la herramienta definida en el contrato. La solución puede ser temporal o definitiva. En caso de ser una solución temporal, el CONTRATISTA deberá realizar el diagnóstico de la causa raíz, entregar un plan de trabajo para su solución definitiva e implementar dicho plan de trabajo, si es de su responsabilidad.

La aceptación de presentación y ejecución de un plan de trabajo para remediar definitivamente un caso que haya sido solucionado temporalmente por el contratista, es discrecional del supervisor del contrato, y se exceptúa de la desviación media por el indicador.

a. **Tiempo de Atención y Solución del Caso (ASC):** Es el tiempo límite con el que cuenta el contratista para diagnosticar el caso por incidencia o falla del servicio del producto de software y hasta la otorgación del servicio de solución a un caso, el cual se mide a partir del momento APC Colombia notifica la solicitud del servicio documentado en el caso y hasta la realización y entrega de las actividades de ajustes, cambios y/o parametrizaciones del software, en el servicio de aplicación y de cualquier componente del sistema, dando solución al caso reportado.

   Durante el transcurso de la solución, el contratista deberá presentar previamente un diagnóstico que origina la incidencia del caso reportado.

   La medición de tiempos para el cumplimiento del servicio (ASC) inicia a partir del reporte del caso y hasta el cierre del caso.

   El cierre del caso termina cuando el Contratista entregue la solución, el cual será validada por el supervisor del contrato.

   En el evento en que la solución proveída por el contratista no haya sido satisfactoria, el caso no será cerrado hasta que el contratista provea la solución, siempre y cuando no haya superado los tiempos de cumplimiento (ASC).

APC Colombia puede reabrir un caso para el evento en que el mismo no se haya solucionado por parte del CONTRATISTA, los tiempos de atención y solución de casos se acumularán desde la fecha inicial del reporte del caso en la herramienta establecida en el contrato.

Si un caso que mantenga su estado abierto, que haya superado el tiempo de ANS y el mismo haya sido penalizado con descuento a factura o compensado o en horas, (o se encuentre en trámite de penalización o compensación) y persista la ausencia de la solución, APC Colombia dará cierre del caso y creará un nuevo código de caso para la misma solicitud y naturaleza, lo cual puede acarrear nuevas penalizaciones o compensaciones acumulables.

b. Medición de Cumplimiento del Servicio en Atención y Solución de Casos (ASC)

A continuación, se presenta la fórmula para medir el cumplimiento del contratista en la Atención de Casos (ASC):

Cumplimiento de ASC **=** **(**Sumatoria (***ASC*** $_1$) **/** **(**Sumatoria (***ASC*** $_2$) **+** Sumatoria (***ASC*** $_3$)**))** * 100

Dónde:

- ***ASC*** $_1$: Número de casos solucionados durante el periodo, con un tiempo de solución menor o igual al establecido en el ANS, por parte del contratista.
- ***ASC*** $_2$: Número de casos no solucionados durante el periodo o número de casos solucionados que hayan superado el tiempo máximo establecido en el ANS.
- ***ASC*** $_3$: Número total de casos reportados durante el periodo.

c. Descuentos de Facturación del servicio y/o compensación por Desviación en los ANS

En las siguientes tablas se establecen los porcentajes de descuento aplicables a los indicadores de cumplimiento para atención de casos y solución de casos:

Tabla 3 - Definición de descuento monetario o compensación por desviación de ANS en la Atención y Solución de Casos

Rango y márgenes de Nivel de Cumplimiento para Atención de Casos (AC)		Penalización con Descuento o Compensación por desviación del indicador de cumplimiento de ASC	
Rango inicial entre	Rango final entre	Porcentaje de descuento del valor de 4 horas de soporte (antes de IVA)	Compensación en horas adicionales de soporte y/o capacitación (sin costo adicional)
>=90,5	<=100	Tolerancia sin descuento	Tolerancia sin Compensación
>=80,5	<=90,4	10%	½ hora (30 minutos)
>=70,5	<=80,4	20%	¾ de hora (45 minutos)
>=60,5	<=70,4	30%	1 horas
>=0	<60,4	45%	2 horas

Para la medición de estos indicadores se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Si en un mismo periodo de medición para la facturación, existen casos de soporte que hayan superado el indicador de nivel de cumplimiento (ASC) entre >=0, <60,4, (cada uno) que de origen a la penalización y el numero de casos en esta situación sean igual o superior a diez casos, dará origen al inicio de presunto incumplimiento contractual.
- Las notificaciones, tramite y gestión del caso de solicitud de soporte serán realizadas conforme al anexo de las especificaciones técnicas y funcionales y la oferta complementaria del contratista.
- Para el cálculo del tiempo límite de solución de un caso, en el evento en que el CONTRATISTA requiera una acción de APC-COLOMBIA con justa causa de dicho requerimiento, el tiempo se suspende hasta que la AGENCIA envíe o realice la acción solicitada por el contratista y/o realice las actividades complementarias para el tratamiento del caso.
- La frecuencia de medición de estos ANS es por periodos de días para el ciclo mensual de facturación del contrato, y en el evento de existir desviaciones de ANS que causen el descuento en la facturación o compensación por parte del contratista, estos se aplicarán en el periodo de facturación actual de medición de ANS. En el evento de existir penalizaciones que no hayan sido aplicadas en el mes de medición, estas serán

aplicadas al mes próximo del ciclo de facturación.

- El contratista deberá reportar en su informe mensual el listado de atención y solución de casos, indicando los tiempos de radicación, atención, solución, inactividad, el detalle de solicitud y el nivel de cumplimientos del (ASC), advirtiendo las desviaciones que puedan presentarse por cada caso, incorporando adicionalmente un consolidado del nivel de cumplimiento (ASC).
- En el evento de presentarse una desviación de cumplimiento del (ASC) de los ANS, APC Colombia, a través del supervisor del contrato podrá optar a su discreción la solicitud de requerir al contratista la aplicación del descuento en facturación o la compensación de horas de soporte.

En constancia firma,

Nombre del Representante Legal:	CRISTOBAL BARRERA VARGAS
C.C. o NIT:	79.360.052
Dirección y ciudad:	Calle 106 57-23 Oficina 207, Bogotá D.C.
Teléfonos:	2539485
Email:	comercial@unionsoluciones.com.co



Firma del Representante Legal