ANEXO No.2
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecen las expectativas de COLPENSIONES frente a los servicios prestados por EL CONTRATISTA, de acuerdo con el alcance del objeto del contrato.

Los descuentos se aplicarán únicamente por desviaciones presentadas por causas atribuibles al CONTRATISTA.

Los ANS aplicables a este contrato son:

1. ANS DE SOPORTE OPERACIÓN DEL SERVICIO:

Para la atención y solución de incidentes los cuales deben ser atendidos de acuerdo con una prioridad establecida y dependen del análisis del IMPACTO causado y de la URGENCIA de la solución.

IMPACTO: Para determinar el nivel apropiado de impacto de un incidente, se debe evaluar qué tanto se afecta el nivel de servicio, dado el incidente presentado, desde el punto de vista de usuarios y servicios afectados de la solución. El impacto se clasifica de la siguiente manera:

- **Crítico:** Indisponibilidad global de uno o varios servicios que impacta de forma general a los usuarios. Lo que minimiza la operación del negocio.
- **Alto:** Degradación global de uno o varios servicios que impacta de forma general a los usuarios. Lo que disminuye significativamente la operación del negocio.
- **Medio:** Indisponibilidad o degradación parcial de uno o varios servicios que impactan de formas generales a los usuarios. Lo que afecta medianamente la operación del negocio.
- **Bajo:** Degradación parcial de uno o varios servicios que impacta de forma individual a los usuarios. Lo que afecta muy particularmente la operación del negocio.

URGENCIA: Para determinar el nivel de urgencia de un incidente, se debe evaluar la velocidad o rapidez con la que el negocio necesita la solución del incidente específico. La urgencia se clasifica de la siguiente manera:

- **Crítica**: Se deberá asignar todos los recursos con disponibilidad total para resolver el incidente. Los usuarios finales no cuentan con una solución para recibir el servicio.
- **Alta**: Se deberán asignar los recursos fundamentales con disponibilidad total para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio.
- **Media**: Se deberán asignar los recursos fundamentales en horario hábil para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio o el servicio no es crítico.

- **Baja**: Se realizará la planeación de asignación de recursos en horario hábil para resolver el incidente. Los usuarios finales cuentan con una solución para recibir el servicio o el servicio no es crítico.

PRIORIDAD: De acuerdo con el análisis de IMPACTO y URGENCIA de los incidentes se determina la prioridad con la que deben ser atendidos, así:

PRIORIDAD		IMPACTO			
		Crítico	**Alto**	**Medio**	**Bajo**
URGENCIA	**Crítica**	CRÍTICA	CRÍTICA	ALTA	ALTA
	Alta	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIA
	Media	MEDIA	MEDIA	BAJA	BAJA
	Baja	MEDIA	BAJA	BAJA	BAJA

Tabla 2 - Definición de prioridad - Relación de Impacto Vs Urgencia

1. **ANS por atención y solución de incidentes (IM) y peticiones (RF):** Este indicador medirá el no cumplimiento del tiempo pactado para la entrega de la solución del incidente o petición. A continuación, se presentan los tiempos de solución de incidentes (IM) peticiones (RF) de acuerdo con la prioridad:

Prioridad	Tiempo de SOLUCION de cada Petición	% de descuento del valor mensual facturado de los servicios profesionales
MEDIA	> 4 horas	1 %

Tabla 3 - Tiempos de solución de peticiones

Nota: Para las peticiones se tendrá como tiempo límite de la solución la prioridad media, toda vez que las peticiones están bajo la figura de atención en horario hábil 7:30 am a 5 pm cuentan y están alineadas a una programación respectiva y su impacto y urgencia es baja.

ANEXO No.2
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Prioridad	Tiempo de Atención de incidentes	Tiempo Penalidad de SOLUCIÓN Incidentes	% de descuento del valor mensual facturado de los servicios profesionales
CRÍTICA	Entre 1 hora y 2 horas	> 2 horas	5 %
Prioridad	**Tiempo de Atención de incidentes**	**Tiempo Penalidad de SOLUCIÓN Incidentes**	**% de descuento del valor mensual facturado de los servicios profesionales**
ALTA	2 horas y 3 horas	> 3 horas	4 %

Tabla 4 - Tiempos de solución de incidentes

Estos plazos empiezan a contar a partir del momento en que el incidente es notificado por parte de COLPENSIONES al CONTRATISTA en la herramienta definida por la entidad. 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 el plan de solución definitivo e implementar dicho plan si es de su responsabilidad.

Tiempo de Atención del Incidente: Es el tiempo límite con el que cuenta el contratista para diagnosticar el incidente, el cual se mide a partir del momento en que se notifica el incidente y hasta la entrega del diagnóstico del error.

Tiempo de Solución de Incidentes: Es el tiempo máximo con el que cuenta el contratista para solucionar el incidente y ajustar el software dando solución al error reportado. Inicia su medición a partir del momento de entrega del diagnóstico.

Para la medición del indicador se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La notificación del incidente o petición podrá ser realizada mediante el uso de los siguientes canales previo registro del ticket mediante la herramienta definida por COLPENSIONES:
  - Correo electrónico
  - Llamada telefónica por el supervisor (por quien éste designe o por los integrantes de la mesa de ayuda de COLPENSIONES)

ANEXO No.2
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- El tiempo de solución inicia a contar desde el momento en que el error es notificado por COLPENSIONES, y con el respectivo número de ticket asignado; y termina cuando se entregue la solución y se registre a través de la herramienta definida.
- Si el incidente es reabierto porque no se ha solucionado por parte del CONTRATISTA, los tiempos de solución se acumularán desde la fecha de notificación del error en la herramienta que disponga COLPENSIONES.
- Para el cálculo del tiempo límite de solución de un incidente y/o petición, el tiempo se suspende hasta que COLPENSIONES envíe la información adicional solicitada por el contratista y/o realice actividades complementarias para el análisis del incidente, como, por ejemplo: autorizaciones, restauración de datos y acceso al ambiente QA en caso de ser necesario entre otros.
- La frecuencia de medición de los ANS es mensual.