ANEXO TÉCNICO NO 2.
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

1 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

1.1 ATENCIÓN DE INCIDENTES.

El proveedor se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (ANS) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:

Nivel de Criticidad	Descripción del Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta y atención	Tiempo Máximo de escalamiento nivel 2 y fabricante
Critico	Incidentes que impactan directamente la continuidad de negocio y la seguridad de la infraestructura, comprometiendo seriamente el rendimiento y funcionamiento del firewall o de Cortex Prevent, y que requieren una intervención inmediata.	15 min	2 horas
Alto	Incidentes que afectan parcialmente la funcionalidad del firewall o Cortex Prevent, generando problemas en el rendimiento o en la capacidad de proteger los activos de la organización, pero sin detener completamente los servicios.	1 hora	4 horas
Medio	Incidentes menores o de bajo impacto que no afectan la operatividad crítica de los sistemas de seguridad, pero que deben ser abordados para mantener la eficiencia y el desempeño de la infraestructura.	4 horas	12 horas

El proveedor se compromete a realizar los escalamientos necesarios a niveles de mayor conocimiento o experiencia dentro de su organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. En caso de que un incidente requiera habilidades técnicas avanzadas o una intervención especializada, el proveedor deberá escalar el caso de manera oportuna a personal cualificado o a especialistas en la materia, garantizando así que los tiempos de respuesta y resolución acordados se mantengan, y que se minimice cualquier posible impacto en la continuidad y seguridad de la infraestructura de la INC.

Para incidentes críticos y de alta complejidad, el proveedor deberá proporcionar un plan de acción preliminar en un plazo máximo de 1 hora desde el inicio del incidente. Este plan deberá incluir una descripción de las acciones iniciales realizadas, los pasos específicos de mitigación que se llevarán a cabo, y una estimación tentativa del tiempo requerido para la resolución completa del incidente. Además, el proveedor se compromete a mantener a la INC informada a través de actualizaciones de estado cada 2 horas, detallando el progreso de las acciones emprendidas, cualquier cambio en el plan inicial y nuevas estimaciones de tiempo si el análisis o la mitigación requieren ajustes adicionales.

ANEXO TÉCNICO NO 2.
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

2. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

El Proveedor se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (ANS) para la atención de solicitudes de servicio:

Nivel de Criticidad	Descripción	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Resolución
Solicitud de servicio	Atención de solicitudes de servicio.	4 horas	Se acordarán al inicio del contrato*

*Al inicio del contrato, el proveedor deberá entregar una relación detallada de los tiempos de respuesta aplicables a las solicitudes de servicio estándar asociadas a las plataformas gestionadas. Esta relación debe especificar los tiempos máximos de respuesta para cada tipo de solicitud. Los tiempos de respuesta definidos deberán ser coherentes con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos y se acordaran con la INC con el fin de tener claridad sobre el plazo máximo en el que cada solicitud será atendida.

2.1 COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

El cumplimiento tardío de los acuerdos de nivel de servicio establecidos generará un descuento comercial automático sobre la facturación así.

- Penalización del 3% del valor mensual del contrato por cada incidente de nivel crítico que exceda el tiempo máximo de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 5% mensual.
- Penalización del 3% del valor mensual del contrato por cada incidente de nivel alto sin resolver en el tiempo establecido de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 5% mensual.
- Penalización del 2% del valor mensual del contrato por incidentes de nivel medio que excedan el tiempo de respuesta y escalamiento, hasta un límite del 5% mensual.