

ANEXO 1- ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO	Fecha	29/07/2026
---	-------	------------

Objetivo

Garantizar tiempos de atención, solución a casos que sean escalados a los especialistas y personal del CONTRATISTA.

Descripción

Se miden los tiempos de respuesta de atención y solución a casos, de acuerdo con su criticidad.

Mediciones y pruebas

El cálculo del indicador de gestión del servicio es medido a partir del registro del caso en la herramienta de gestión de solicitudes y de conformidad con los tiempos de atención de acuerdo al impacto establecido.

El indicador de gestión es calculado mediante la siguiente fórmula:

Cantidad de casos gestionados en el periodo del informe (informe de gestión mensual) dentro de los términos de los ANS * 100, sobre cantidad de casos vencidos en el mes, reportados por el ICBF, así:

$$\% \text{ Cumplimiento del ANS} = (\Sigma \text{ Cumplimiento obtenido en cada caso durante el período de medición} / \text{Número total de casos vencidos en el período}) \times 100.$$

Para efectos de la presente fórmula y de la evaluación del ANS, el cumplimiento se medirá de manera independiente para cada uno de los componentes definidos: (i) diagnóstico y tipificación, y (ii) solución, asignando a cada uno una ponderación del cincuenta por ciento (50%) sobre el resultado final del caso. Cuando un componente cumpla los tiempos establecidos para la criticidad correspondiente, obtendrá la totalidad de la ponderación asignada; en caso contrario, obtendrá una ponderación equivalente a cero por ciento (0%). En consecuencia, el cumplimiento de cada componente aportará de manera proporcional al porcentaje total del indicador, sin que el incumplimiento de uno de ellos implique automáticamente el incumplimiento total del caso.

De tal manera que, la evaluación de cada caso se realizará así:

DIAGNÓSTICO	SOLUCIÓN	RESULTADO DEL CASO
CUMPLE	CUMPLE	100%
CUMPLE	INCUMPLE	50%



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Tecnologías de la Información

INCUMPLE	CUMPLE	50%
INCUMPLE	INCUMPLE	0%

El porcentaje de cumplimiento del caso corresponderá a la sumatoria de las ponderaciones obtenidas en cada componente, salvo que exista una excepción debidamente soportada y aceptada de conformidad con lo previsto en el presente anexo.

Cuando se implemente una solución temporal acompañada de un plan de trabajo para la solución definitiva, se considerará cumplido el componente de solución si la solución temporal fue suministrada dentro de los tiempos definidos en el ANS.

Entiéndase por periodo de medición: el reportado en el informe de gestión mensual, iniciando a las 00:00 horas del primer día del mes del informe, finalizando a las 23:59 horas del último día del mes del informe de gestión.

Los Niveles de Servicio se evaluarán mensualmente y los resultados serán incluidos en los informes que serán generados y entregados por parte de EL CONTRATISTA, donde se indique los resultados obtenidos para cada indicador (diagnóstico y tipificación y solución). En el caso donde el % Cumplimiento del ANS no esté cumplido al 100% el contratista deberá definir y ejecutar planes de mejoramiento respecto al análisis de seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y la prestación del servicio contratado.

Los planes de acción no implican que el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF admita que se le entreguen productos o servicios en condiciones no satisfactorias o que no se le entreguen los productos y servicios durante el plazo contractual establecido. Los acuerdos de niveles de servicios deben ser cumplidos por el CONTRATISTA de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipicidad	Impacto	Tiempo para diagnóstico y tipificación	Tiempo de solución	Descripción
ANS-SAC.	Alta	6 horas hábiles	1 día hábil	Incidente del aplicativo y/o módulo afectado que impide la ejecución de Procesos críticos existiendo indisponibilidad total del aplicativo, transacción o movimiento para la ejecución del proceso de negocio.
	Media	12 horas hábiles	3 días hábiles	Incidente del aplicativo que impide la ejecución por parte del usuario de manera parcial de sus funciones.



	Baja	16 horas hábiles	12 días hábiles	Incidentes del aplicativo que no impiden la ejecución de procesos de negocio, ni genere indisponibilidad de las funciones de los usuarios en fechas de ejecución de procesos críticos del cliente pero que requiere atención para la solución del incidente.
--	------	------------------	-----------------	--

Para efectos de medición del ANS las horas hábiles se entienden las transcurridas entre las 7:30 a. m. a 6:00 p. m y el día hábil se entiende por 24 horas físicas (no incluye fines de semana ni festivos. El tiempo que el caso esté en gestión de ICBF no será atribuible al contratista, en esta situación, se detiene el contador de tiempo.)

Ventana de servicio para efectos de medición de ANS. Para efectos del cálculo de las horas y días hábiles previstos en el presente anexo, se entenderá como ventana ordinaria de servicio el horario comprendido de lunes a viernes (no festivos), de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. (jornada continua). Los tiempos de diagnóstico y tipificación y solución se contabilizarán dentro de dicha ventana de servicio, a partir del registro del caso en la herramienta de gestión de solicitudes, siempre que el caso cuente con la información mínima necesaria para su atención (descripción del caso reportado, documentación de qué está fallando, pantallazos del incidente, replica en el ambiente de pruebas, y demás información relevante que permita identificar el incidente).

Casos con solución temporal y plan de trabajo para solución definitiva:

Cuando la naturaleza del incidente asociado a los servicios y componentes objeto del contrato requiera una solución definitiva que no pueda ser implementada dentro de los tiempos establecidos para su criticidad, EL CONTRATISTA deberá entregar, dentro del tiempo de solución correspondiente al ANS, una solución temporal que permita restablecer total o parcialmente la operación afectada, mitigando el impacto sobre el servicio.

Para efectos de la medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio, se verificará el cumplimiento del tiempo de diagnóstico y tipificación y del tiempo establecido para la implementación de la solución temporal, Una vez implementada la solución temporal y validada por el ICBF, el caso podrá continuar mediante un plan de trabajo orientado a la implementación de la solución definitiva, identificando actividades, responsables y fechas de ejecución.

El tiempo requerido para la ejecución del plan de trabajo y la implementación de la solución definitiva no hará parte de la medición del ANS del incidente, siempre que la solución temporal haya sido entregada dentro de los tiempos establecidos y permita la continuidad operativa del proceso afectado. En caso de que el CONTRATISTA no

entregue oportunamente la solución temporal dentro de los tiempos definidos para la criticidad correspondiente, el caso se considerará incumplido para efectos de la medición del ANS.

El plan de trabajo deberá quedar formalmente documentado y aprobado por las partes, especificando el alcance de la solución definitiva, las actividades requeridas, los responsables y las fechas de ejecución correspondiente.

En los eventos excepcionales en los que técnicamente no sea posible implementar una solución temporal, esta circunstancia deberá estar debidamente justificada por el CONTRATISTA, documentada en la herramienta de gestión y validada por el supervisor del contrato, para efectos de la medición correspondiente. En ningún caso, los planes de trabajo podrán excederse del tiempo de ejecución del contrato.

Excepciones

- El CONTRATISTA responsable de los ANS podrá presentar evidencias objetivas que demuestren que no hay lugar al no cumplimiento de ANS, basado en los acuerdos de niveles de servicio y cumplimiento de los protocolos establecidos en la Guía de Atención de Servicios de Mantenimiento a Distancia y el contrato y sus anexos.
- Retrasos por fuerza mayor, en este punto se evalúan casos que no pueden ser controlados debido a que se presentan en instantes de tiempo como son: paros, bloqueos de vías, manifestaciones, inundaciones, derrumbes, asonadas, ataques; estas acciones afectan el desarrollo de las acciones y actividades de solución en cualquiera de las sedes del ICBF, cuando se requiera la atención de los casos de manera presencial.
- En caso de presentarse fallas debidas a causas naturales, fuerza mayor o daños de terceros no habrá penalización.
- EL CONTRATISTA es responsable por el monitoreo y, por tanto, será responsable por entregar los soportes (reporte y registro en la herramienta de gestión) que den muestra del cumplimiento de los ANS. En este sentido, para los incidentes en los que no haya soportes de la solución de incidentes, se entenderá como incidente no resuelto.
- Para los casos de Prioridad Alta, Media y Baja, EL CONTRATANTE contará con máximo cinco (5) días hábiles para validación la solución propuesta por el CONTRATISTA, pasado este tiempo el sistema automáticamente cerrará el caso y EL CONTRATANTE deberá reportar un nuevo caso. El ANS se medirá respecto a los tiempos que EL CONTRATISTA toma para brindar el **diagnóstico y tipificación** y el **tiempo de solución**, por cada caso registrado en la herramienta de gestión de incidentes. Para los casos que continúen con un Plan de Trabajo, el caso deberá permanecer abierto en la herramienta de gestión hasta la implementación de la solución definitiva; no obstante, para efectos de la medición del ANS, se considerará el cumplimiento del tiempo de diagnóstico y tipificación



y del tiempo de implementación de la solución temporal, conforme a las reglas establecidas en el presente anexo.

- Todas las excepciones deberán ser soportadas con la respectiva evidencia.

PÚBLICA