

ANEXO ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Justificación ANS: El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos de nivel de calidad de servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

LAS PARTES acuerdan la aplicación de los siguientes Acuerdos Niveles de Servicios (ANS), los cuales hacen parte integral del presente proceso y se entienden aceptados por las partes con la suscripción transaccional del contrato.:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) — MEDICIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se medirán periódica y mensualmente los siguientes ANS para verificar el cumplimiento de las actividades y obligaciones a cargo del contratista durante el plazo de ejecución del Contrato:

ACTIVIDAD	CONDICIÓN	INOBSERVANCIA DE LA CONDICIÓN	CONSECUENCIA	
RELACIONADAS CON LA CONECTIVIDAD			Número de fallas	Descuento sobre el total de la factura mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados
Contar con la disponibilidad permanente de los canales de comunicación.	Disponibilidad igual o superior al 99,60% en los canales de comunicación.	Disponibilidad inferior al 99,60% en los canales de comunicación.	Indisponibilidad por cada punto de atención	5%
			Indisponibilidad en la sede principal	8%
RELACIONADAS CON EL SOPORTE				
Contar mensualmente con un soporte técnico en línea 24/7 que tenga una mesa de ayuda y una mesa de servicio que proporcionen asistencia a los requerimientos del Fondo.	Contar mensualmente con un soporte técnico en línea 24/7 que tenga una mesa de ayuda y una mesa de servicio que proporcionen asistencia a los inconvenientes que reporte el supervisor del contrato por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. o el personal designado por este.	No contar mensualmente con un soporte técnico en línea 24/7 que tenga una mesa de ayuda y una mesa de servicio que proporcionen asistencia a los inconvenientes que reporte el supervisor del contrato por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. o el personal designado por este.	No atención por punto de atención	5%
			No atención en la sede principal	8%
Asignar de forma inmediata un técnico para dar solución a los inconvenientes presentados en los puntos de atención, y realizar un informe en el que se detalle la gravedad de la falla de acuerdo a los términos establecidos en el anexo de especificaciones técnicas.	Asignar de forma inmediata un técnico para dar solución a los inconvenientes presentados en los puntos de atención, y realizar un informe en el que se detalle la gravedad de la falla.	No asignar de forma inmediata un técnico para dar solución a los inconvenientes presentados en los puntos de atención, o no realizar un informe en el que se detalle la gravedad de la falla.	1	2%
			Por cada requerimiento	5%
Cumplir con los tiempos de desplazamiento del técnico teniendo en cuenta la dificultad de acceso al punto de atención, conforme a los criterios de fácil, intermedio y difícil acceso, de conformidad con lo establecido en el ítem 2.6.5. “Soporte”, contenido en el Anexo No. 1. Especificaciones técnicas.	Cumplir con los tiempos de desplazamiento del técnico teniendo en cuenta la dificultad de acceso al punto de atención, conforme a los criterios de fácil, intermedio y difícil acceso, de conformidad con lo establecido en el ítem 2.6.5. “Soporte”, contenido en el Anexo No. 1. Especificaciones técnicas.	No cumplir con los tiempos de desplazamiento del técnico teniendo en cuenta la dificultad de acceso al punto de atención, conforme a los criterios de fácil, intermedio y difícil acceso, de conformidad con lo establecido en el ítem 2.6.5. “Soporte”, contenido en el Anexo No. 1. Especificaciones técnicas.	Por cada requerimiento	5%

RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO			Número de fallas	Descuento sobre el total de la factura mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados
El contratista deberá realizar los mantenimientos preventivos para la conservación de los equipos tecnológicos mediante la realización de actividades de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad, de acuerdo con el cronograma entregado al supervisor del contrato por parte de la Entidad.	Realizar los mantenimientos preventivos de acuerdo con el cronograma entregado al supervisor del contrato por parte de la Entidad.	No realizar los mantenimientos preventivos de acuerdo con el cronograma entregado al supervisor del contrato por parte de la Entidad.	1	1%
			Por cada requerimiento	2%
RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO			Número de fallas	Descuento sobre el total de la factura mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados
Efectuar los mantenimientos correctivos posterior al soporte respectivo, conforme a los daños reportados en los puntos de atención, respecto de algún elemento o equipo dañado que no lo cobije la garantía, y cumplir con las actividades contempladas en el Anexo de Especificaciones técnicas para este servicio.	Efectuar los mantenimientos correctivos posterior al soporte respectivo, conforme a los daños reportados en los puntos de atención, respecto de algún elemento o equipo dañado que no lo cobije la garantía, y cumplir con las actividades contempladas en el Anexo de Especificaciones técnicas para este servicio.	No efectuar los mantenimientos correctivos posterior al soporte respectivo, conforme a los daños reportados en los puntos de atención, respecto de algún elemento o equipo dañado que no lo cobije la garantía, y cumplir con las actividades contempladas en el Anexo de Especificaciones técnicas para este servicio.	1	1%
			Por cada requerimiento	2%
DESISTALACIÓN, REINSTALACIÓN, SUMINISTRO, INSTALACION Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO.			Número de fallas	Descuento sobre el total de la factura mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados
El contratista deberá realizar el suministro e instalación de equipos tecnológicos, accesorios y elementos bajo demanda ante la solicitud de la supervisión o apertura de un nuevo punto de atención del Fondo para garantizar la operatividad integral del sistema o la actualización tecnológica en cualquier punto de atención de la Entidad a nivel nacional. Adicionalmente, el contratista deberá realizar la desinstalación o reinstalación de los equipo y elementos requeridos por la supervisión del contrato por parte del Fondo cuando tales actividades sean necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema o cuando así lo determine el Fondo Nacional del Ahorro S.A. Todas las anteriores actividades deberán ser atendidas en un plazo no mayor a ocho (8) días siguientes a la solicitud.	El contratista deberá realizar la actividad descrita anteriormente para desinstalación, reinstalación, suministro, instalación y puesta en funcionamiento.	No atender los requerimientos de la supervisión del contrato bajo las condiciones requeridas y plazos requeridos.	1	1%
			Por cada requerimiento	2%
RELACIONADAS CON EL EQUIPO MINIMO			Número de fallas	Descuento sobre el total de la factura mensual que corresponda.

El contratista deberá acreditar los soportes de los perfiles técnicos durante los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio.	El contratista deberá remitir ante la supervisión del Fondo Nacional del Ahorro S.A. los soportes de los técnicos que componen el equipo mínimo durante los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio para la aprobación de la Entidad.	No realizar la entrega de los soportes adecuados durante los cinco días siguientes a la suscripción del acta de inicio para la aprobación de la Entidad. En caso que los perfiles remitidos por el contratista no cumplan con las características de idoneidad y experiencia indicadas en el anexo técnico, el contratista deberá reemplazarlo en un plazo no mayor a 3 días.	1	5%
			De 3 a 5	10%
El contratista deberá mantener durante toda la ejecución del contrato el personal mínimo requerido, y además aquel que según su criterio sea necesario para la buena marcha del proyecto, cumpliendo con las calidades técnicas o profesionales y la experiencia solicitada. En caso de retiro, ausencia, desvinculación o reemplazo de cualquiera de los integrantes del equipo mínimo del contrato, el contratista deberá informar de manera inmediata al supervisor del contrato y presentar, dentro del plazo que se establezca entre las partes, un nuevo perfil de iguales o superiores calidades académicas, técnicas y de experiencia, para su validación y aprobación previa. El reemplazo solo podrá hacerse efectivo una vez cuente con la aprobación del supervisor del contrato.	El contratista debe mantener el equipo mínimo requerido con las calidades y experiencia exigidas durante toda la vigencia contractual. Ante cualquier retiro, ausencia o desvinculación, deberá notificar de inmediato al supervisor y presentar, en el plazo acordado, un perfil de iguales o superiores condiciones para su validación. Ningún reemplazo podrá iniciar funciones sin la aprobación previa y formal del supervisor del contrato.	No mantener completo, permanente y a disposición del proyecto al personal mínimo exigido en el anexo técnico afectando la continuidad, calidad y correcta ejecución de las actividades contratadas.	1	5%
			De 3 a 5	10%

NOTA 1: Los anteriores acuerdos de niveles de servicio no serán aplicados en caso de presentarse casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente soportados.