ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

A continuación, se detallan los acuerdos de niveles de servicio que el contratista deberá atender durante la ejecución del contrato cuyo objeto es: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN A LA SOLUCIÓN SILIN SAAS (SISTEMA LIQUIDADOR DE IMPUESTOS NACIONALES) PARA INNOVAR Y TRANSFORMAR EL PROCESO TRIBUTARIO DE LA TASA ESPECIAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA DEL DEPARTAMENTO A FIN DE MEJORAR EL PORCENTAJE DE EFICIENCIA DEL RECAUDO Y RECUPERAR LA CARTERA; PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS Y METAS DEL PROYECTO DENOMINADO FORTALECIMIENTO AL CONTROL INSTITUCIONAL DEL TERRITORIO PARA LA GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA DEL VALLE DEL CAUCA".

.

1. Tiempos de resolución de incidentes

Se entiende como incidente una interrupción no planificada del servicio o una reducción de la calidad de éste.

El tiempo entre la asignación o notificación del incidente por parte del usuario y la restauración del servicio se determinará como tiempo de resolución.

El tiempo de resolución de incidentes se determina según la prioridad calculada para la falla. La prioridad determina un orden en la atención de las fallas, dependiendo del impacto al negocio y la importancia.

Prioridad		Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Crítica	1	2	3
	Alta	2	3	4
	Media	3	4	5
	Baja	4	5	6

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

Prioridad la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria- Impacto/urgencia	Prioridad JIKKOSOFT S.A.S	Horas JIKKOSOFT S.A.S	Horario JIKKOSOFT S.A.S	
CA	1	2	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
CM	2	4	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
CB	3	6	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
AA	2	3	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
AM	3	5	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
AB	4	6	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
MA	3	5	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
MM	4	8	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
MB	5	12	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
BA	4	10	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
BM	5	14	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M
BB	6	Planificada	5x9	L-V 8:00 A.M- 5:00 P.M

TABLA NO.1 IMPACTO/URGENCIA

2. Niveles de prioridad

Código	Prioridad	Descripción
1	Crítica-Alto	Cuando el periodo de tiempo de inactividad supera los 10 minutos (falla o imposibilidad del uso de la herramienta)
2	Crítica-Medio	Problemas de gran impacto donde continúan en funcionamiento las plataformas de software, pero de una manera imperfecta; impacto significante al cliente que amenaza productividad futura.
	Alto-Alto	

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

Código	Prioridad	Descripción
3	Crítica-Baja	Las plataformas de Software continúan funcionando con impedimentos medianos. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de rendimiento.
	Alto-Medio	
	Media- Alto	
4	Alta-Bajo	Las plataformas de Software continúan funcionando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar con una mínima disminución de performance.
	Media-Medio	
	Baja-Alta	
5	Baja-Medio	Consulta técnica y/o de uso. Solicitudes en donde las tareas se desarrollan normalmente.
	Media-Bajo	
6	Baja- Bajo Planificada	La implementación de una solicitud de cambios (RFC) y Solicitudes que no es requerida de manera urgente. Las tareas se desarrollan normalmente.

TABLA NO. 2 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE PRIORIDAD

3. Niveles de disponibilidad

3.1. Infraestructura

3.1.1. Objetivo

Asegurar la disponibilidad de los componentes que participan de forma directa o indirecta en la prestación de los servicios acordados:

No	Componente	Horario de servicio	Responsable
1	Servidores de Aplicaciones y Bases de Datos	7X24	JIKKOSOFT S.A.S (AWS)

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

No	Componente	Horario de servicio	Responsable
2	Red de Datos	7X24	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle del Cauca

3.1.2. Indicadores de Gestión

- La disponibilidad mínima del servicio de sistema de información será de 98% mensual de servicio en línea, y aplica para todos los elementos de hardware y software que estén a cargo de JIKKOSOFT S.A.S.
- El porcentaje de disponibilidad mínima del servicio se calculará con la siguiente fórmula:

Fórmula	**P = A/B x 100.**
A =	*Número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.*
B =	*Número de horas del mes que debería estar disponible el servicio (ver horarios de servicio por componente).*
P =	*Es el porcentaje de disponibilidad efectiva.*

-El no cumplimiento de este indicador, cuyo valor se determina menor a 98%, se considera que el servicio no se prestó en calidad y oportunidad, por lo cual el proveedor deberá en contraprestación, realizar capacitación en temas relacionados a tecnología. Los temas que serán acordados entre el supervisor y el proveedor y la cantidad de horas será calculada por la siguiente tabla:

% Tiempo actividad mensual				Diferencia rango tiempo mes	Horas Max. Mes por rango Offline	Horas Capacitación por Servicio
<	98.0	>=	97.0	1.00	2.76	3.00
<	97.0	>=	95.0	2.00	5.51	6.00
<	95.0	>=	90.0	5.00	13.78	14.00

TABLA NO.3 HORAS DE CAPACITACIÓN POR SERVICIO.

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

3.1.3. Niveles de Servicio

Las interrupciones planificadas del servicio (de ambas partes) serán notificadas con una antelación de 48 horas calendario (ventanas de mantenimiento preventivo), y podrán ser ejecutadas y realizadas únicamente en el horario establecido entre las partes, previa aprobación del supervisor del contrato de parte de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle y JIKKOSOFT S.A.S.

Las operaciones de mantenimiento correctivo para solucionar algún incidente se deben notificar por parte de JIKKOSOFT S.A.S a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle mínimo (3) horas de anticipación y de acuerdo con las políticas del comité de gestión de cambios definido entre la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle y JIKKOSOFT S.A.S.

Para el cálculo de la disponibilidad o tiempos de solución, se excluyen las ventanas de mantenimiento que hayan sido programadas y autorizadas por las Partes.

Cuando se presenta una falla que afecte la disponibilidad del servicio, JIKKOSOFT S.A.S deberá enviar al supervisor del contrato o quien este delegue el reporte técnico correspondiente dentro de las 72 horas hábiles siguientes al incidente, el cual deberá indicar:

- La relación de los servicios afectados.
- El tiempo de afectación del servicio.
- La causa que generó el incidente.
- El plan de acción correspondiente.

Es importante aclarar que este reporte dependerá de acuerdo con el grado de complejidad del diagnóstico.

3.2. Niveles de servicio – sistema de información SILIN

3.2.1. Objetivo

Asegurar que las actividades de la operación diaria y la gestión de incidentes sean atendidas de forma oportuna de acuerdo con los niveles de servicio acordados.

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

3.2.2. Indicadores de gestión

No	COMPONENTE	HORARIO DE SERVICIO	RESPONSABLE
1	Sistema de información SILIN	5x1	JIKKOSOFT S.A.S
2	Conexión	7x24	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle
3	Se debe garantizar la continuidad de la interoperabilidad entre sistemas.	De acuerdo a la necesidad de la administración municipal.	Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle /JIKKOSOFT S.A.S

- El porcentaje de cumplimiento mínimo en la atención de incidentes “NS” será del 96%, y aplica para todos los elementos de hardware, software que estén a cargo de JIKKOSOFT S.A.S.

- El porcentaje de cumplimiento mínimo en la atención de incidentes “NS” se calculará con la siguiente fórmula:

Fórmula	***NS = IO/IT x 100.***
IO =	*Número de incidentes atendidos oportunamente y dentro los tiempos de los niveles de prioridad durante el mes.*
IT =	*Número total de incidentes del mes asignados a JIKKOSOFT S.A.S.*
NS =	*Es el porcentaje de atención de incidentes efectivo.*

- El cálculo del indicador mensual desde la herramienta de gestión del servicio se realizará por parte del proveedor y será presentado a más tardar el tercer día hábil de cada mes.

- El no cumplimiento de este indicador, cuyo valor se determina menor o igual a 96%, se considera que el servicio no se prestó en calidad y oportunidad, por lo cual el proveedor deberá en contraprestación, realizar capacitación en temas relacionados a la tecnología. Los temas que serán acordados entre el supervisor y el proveedor y la cantidad de horas será calculada por la siguiente tabla:

% Tiempo actividad mensual				Diferencia rango tiempo mes	Horas Max. Mes por rango Offline	Horas Capacitación por Servicio
<	96.0	>=	95.0	1.00	2.81	3.00
<	95.0	>=	93.0	2.00	5.63	6.00
<	93.0	>=	88.0	5.00	14.06	14.00

TABLA NO.4 HORAS DE CAPACITACIÓN POR SERVICIO.

3.2.3. Niveles de servicio

- El mantenimiento lógico preventivo se realizará cada dos meses y consiste en la aplicación de parches de sistema operativo y actualización del antivirus. La duración de la actividad depende de la cantidad de parches a aplicar, previa presentación de plan de ejecución al supervisor del contrato o quien él delegue (con copia a la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Incluye roll back, contingencia y valoración de impacto.

- Servidores SILIN: Los servidores que JIKKOSOFT S.A.S pondrá a disposición de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria del Departamento del Valle para el uso del aplicativo (SILIN), están en la nube bajo el servicio de AWS que ofrece el 99,9% de disponibilidad.

4. Centro de soporte

4.1. Incidentes

Cualquier incidente sobre los servicios contratados deberá ser reportado directamente al supervisor del contrato o quien él delegue.

ANEXO No. 2
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
LICENCIA SaaS PERTENECIENTE AL SOFTWARE "SILIN"

4.2. Solicitudes

Cualquier solicitud sobre los servicios contratados deberá ser reportada directamente al supervisor del contrato o quien él delegue.

4.3. Esquema de atención

La solicitud de servicio será exclusiva del supervisor del contrato o quien él delegue, y será responsable de identificar la falla y definirá el tipo de incidencia.

Si la falla está catalogada dentro de los tipos de incidencias a resolver fuera del horario regular de atención, el supervisor del contrato o quien él delegue, comunicará la falla directamente el número telefónico disponible en el ítem canales de comunicación.

5. Plan de escalamiento

El plan busca definir el esquema de comunicación entre las partes, cuando algún cambio en el modelo de negocio genera impacto a los requerimientos de servicio. Los contactos definidos tendrán a su cargo las siguientes responsabilidades:

- El supervisor del contrato informará al proveedor la delegación de las comunicaciones de personal para realizar las actividades de comunicación de fallas y ajustes técnicos.

- El proveedor proporcionará los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, chats, correos electrónicos entre otros) necesarios para realizar la solicitud o requerimientos de soporte.

- Informar a la mesa de servicio la interrupción o degradación del servicio

- Informar sobre cambios en los modelos de negocio que impacten los requerimientos o incidentes del servicio.