ANEXO GENERAL DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES

1. Objeto, alcance y aplicabilidad. Establecer los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables a las aplicaciones y servicios tecnológicos contratados por la Fiduciaria. Para cada proveedor serán exigibles únicamente los ANS relacionados con el alcance de su contrato, orden de compra, orden de trabajo o instrumento equivalente, incluyendo, según corresponda, desarrollos nuevos, integraciones, evolutivos, soporte, mantenimiento, provisión de perfiles especializados, ambientes, infraestructura, servicios en la nube o herramientas. La inclusión de un ANS en este anexo no implica su aplicación automática a todos los proveedores. El instrumento contractual deberá identificar expresamente los servicios, ANS, metas, horarios, bases económicas y penalizaciones aplicables.

Horario y cómputo. Salvo pacto expreso, los tiempos se contabilizarán en horas o días hábiles, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 6:00 p. m. La medición inicia cuando la solicitud contiene la información mínima requerida y se suspende únicamente por espera documentada de información, aprobación o acceso a cargo de la Fiduciaria.

Reglas generales de medición. Cada ANS se medirá mediante la herramienta oficial definida por la Fiduciaria, con trazabilidad de fecha y hora de inicio, asignación, suspensión, reanudación, restauración, solución y cierre. La medición iniciará cuando la solicitud formal contenga la información mínima requerida. Solo podrá suspenderse por causas documentadas no atribuibles al proveedor, como espera de información, aprobación, acceso o intervención de la Fiduciaria o de un tercero autorizado. Toda suspensión, exclusión o reclasificación deberá quedar soportada y ser validada por la Fiduciaria. El cierre requerirá evidencia de cumplimiento y aceptación cuando corresponda.

2. Disponibilidad de aplicaciones, ambientes y herramientas provistas

Este ANS aplica cuando el proveedor suministre o administre aplicaciones contratadas, infraestructura, servicios en la nube, ambientes de desarrollo, integración o pruebas, o herramientas cuya disponibilidad forme parte del alcance contractual. La disponibilidad mínima mensual será del **99,95 %**. **Disponibilidad (%) = ((Tiempo total aplicable − Tiempo de indisponibilidad imputable al proveedor) ÷ Tiempo total aplicable) × 100.** El 100,00 % no genera penalización. Todo resultado inferior al 100,00 % genera el descuento del rango correspondiente; adicionalmente, todo resultado inferior al 99,95 % constituye incumplimiento del nivel mínimo contractual. El tiempo total se calculará sobre el horario contratado. No se contabilizarán mantenimientos autorizados, fuerza mayor ni causas externas debidamente documentadas y aceptadas por la Fiduciaria.

Disponibilidad mensual	Estado frente al mínimo de 99,95 %	Penalización sobre la base contractual afectada
100,00 %	Cumple	0 %
Desde 99,95 % y menor que 100,00 %	Cumple	4 %
Desde 99,80 % y menor que 99,95 %	Incumple	4 %

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Desde 99,70 % y menor que 99,80 %	Incumple	6 %
Desde 99,50 % y menor que 99,70 %	Incumple	8 %
Desde 99,00 % y menor que 99,50 %	Incumple	10 %
Desde 98,00 % y menor que 99,00 %	Incumple	12 %
Desde 96,00 % y menor que 98,00 %	Incumple	15 %
Desde 94,00 % y menor que 96,00 %	Incumple	25 %
Desde 91,00 % y menor que 94,00 %	Incumple	30 %
Menor que 91,00 %	Incumplimiento crítico	30 % y las medidas contractuales adicionales aplicables

Gobierno y revisión. La Fiduciaria y el proveedor revisarán mensualmente los resultados, soportes, exclusiones y penalizaciones. Las controversias sobre medición deberán sustentarse con la información registrada en la herramienta oficial. Los cambios de metas, horarios, fórmulas, bases o topes requerirán aprobación formal mediante el mecanismo contractual correspondiente. En caso de diferencia entre este anexo y una condición particular del contrato, prevalecerá la disposición específica aprobada para el servicio, siempre que identifique expresamente el ANS sustituido.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

3. ANS para soporte y mantenimiento

Prioridad o tipo	Criterio general	Respuesta	Restauración o alternativa	Solución definitiva
Crítica	Indisponibilidad total o afectación bloqueante de un proceso crítico sin alternativa.	1 hora	4 horas	Según plan acordado, con diagnóstico y cronograma dentro de las 4 horas
Alta	Afectación severa o parcial de un proceso crítico, con operación restringida.	2 horas	8 horas	Según plan acordado, con diagnóstico y

				cronograma dentro de las 8 horas
Media	Afectación moderada con alternativa temporal.	3 horas	24 horas	24 horas o fecha acordada según complejidad
Baja	Consulta, ajuste menor o incidente sin afectación relevante.	3 horas	No aplica	24 horas o fecha acordada según complejidad
Solicitud de servicio	Consulta, configuración, acceso, información o actividad estándar incluida en el contrato.	4 horas	No aplica	2 días hábiles, salvo catálogo contractual diferente
Mantenimiento programado	Actualización preventiva, correctiva o técnica planificada.	Plan presentado con mínimo 5 días hábiles	Según ventana aprobada	Informe y evidencias dentro de 1 día hábil posterior

Reglas de soporte y mantenimiento. El tiempo de respuesta finaliza con la confirmación de recepción, asignación y clasificación. La restauración corresponde a la recuperación del servicio o implementación de una alternativa aceptada; no reemplaza la solución definitiva. El cierre requerirá diagnóstico, causa raíz para eventos críticos o reiterativos, solución aplicada, evidencias de prueba y aceptación de la Fiduciaria. Los mantenimientos programados deberán incluir alcance, impacto, riesgos, respaldos, plan de reversión y ventana solicitada.

4. ANS para desarrollos nuevos e integraciones

Actividad o hito	Entregable	Baja	Media	Alta
Preanálisis y estimación inicial	Entendimiento, restricciones, perfiles y estimación inicial.	8 horas	16 horas	24 horas
Análisis y diseño técnico	Diseño de alto nivel, arquitectura, integraciones, seguridad y criterios de aceptación.	16 horas	32 horas	48 horas
Estimación final y planeación	Horas, cronograma, entregables, pruebas, despliegue y estabilización.	16 horas	32 horas	48 horas
Ajuste de estimación	Sustento y ajuste cuando la diferencia validada supere el 10 %.	8 horas	16 horas	24 horas

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Construcción, pruebas, producción y estabilización	Entregables definidos en la orden de trabajo.	Según cronograma aprobado	Según cronograma aprobado	Según cronograma aprobado

Criterios de cumplimiento para desarrollos e integraciones. El hito se considerará cumplido cuando el entregable sea presentado dentro del plazo, esté completo, trazable frente al requerimiento, incluya documentación técnica y funcional, evidencias de pruebas, controles de seguridad aplicables, plan de despliegue y reversión, y sea aceptado por la Fiduciaria. Los defectos o faltantes atribuibles al contratista mantendrán abierto el hito hasta su corrección. La estabilización y garantía se regirán por el plazo definido en la orden de trabajo.

5. ANS para evolutivos y mejoras

Actividad	XS	S	M	L	XL
Diagnóstico de impacto y estimación de talla	8 horas	12 horas	20 horas	28 horas	40 horas
Ejecución, pruebas y despliegue	Según orden de trabajo y cronograma aprobados.				

Criterios de cumplimiento para evolutivos. La estimación deberá indicar alcance, supuestos, dependencias, impacto, talla, horas, cronograma, criterios de aceptación y riesgos. La ejecución se medirá con los hitos y fechas de la orden de trabajo aprobada, incluyendo construcción, pruebas, remediación de defectos, despliegue, documentación y estabilización.

6. ANS para provisión de perfiles especializados

Hito	Junior	Middle	Senior
Presentación de candidatos	5 días hábiles	7 días hábiles	10 días hábiles
Incorporación del perfil aprobado	5 días hábiles	7 días hábiles	10 días hábiles
Sustitución por retiro	Máximo 10 días hábiles para presentar e incorporar un reemplazo de igual o superior perfil.		

7. Medición del cumplimiento general

Cumplimiento mensual (%) = (Casos o entregables cumplidos dentro del ANS ÷ Total de casos o entregables evaluables del periodo) × 100. Un caso cumplirá únicamente cuando satisfaga todos los tiempos y criterios aplicables. Se excluirán casos duplicados, anulados, suspendidos por causas documentadas a cargo de la Fiduciaria o atribuibles a

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

terceros, previa validación. El resultado se calculará con dos decimales. Si no existen casos evaluables, se reportará "No aplica".

Cumplimiento mensual	Penalización sobre el valor facturado del periodo
100,00 %	0 %
Desde 95,00 % y menor que 100,00 %	1 %
Desde 90,00 % y menor que 95,00 %	2 %
Desde 80,00 % y menor que 90,00 %	3 %
Menor que 80,00 %	5 %

Aplicación de la penalización general. El porcentaje de cumplimiento se calculará por proveedor y únicamente sobre los ANS aplicables a los servicios facturados durante el periodo. La penalización resultante se aplicará sobre el valor facturado de los servicios medidos, excluyendo valores no facturados, actividades sin cobro e ítems rechazados. Cada caso o entregable se contabilizará una sola vez en el indicador general.

8. ANS e indicadores de calidad

Indicador	Fórmula y criterio	Meta
Aceptación en primera entrega	Entregables aceptados sin devolución atribuible al contratista ÷ entregables presentados × 100	Igual o superior al 90 %
Defectos en pruebas	Defectos atribuibles al contratista ÷ casos de prueba ejecutados y registrados × 100	Igual o inferior al 10 %
Defectos en producción	Defectos atribuibles al contratista ÷ casos de verificación posteriores al despliegue ejecutados y registrados × 100	Igual o inferior al 2 %
Reapertura de incidentes	Incidentes reabiertos por solución insuficiente ÷ incidentes cerrados × 100	Igual o inferior al 5 % mensual
Documentación y evidencias	Entregables con documentación completa ÷ entregables evaluables × 100	100 %
Despliegues exitosos	Despliegues sin reversión atribuible al contratista ÷ despliegues ejecutados × 100	100 %

9. Penalizaciones adicionales y base de cálculo

Incumplimiento	Penalización	Base

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

Retraso en hitos de desarrollos nuevos o evolutivos	0,1 % por día hábil, máximo 10 %	Valor de la orden de trabajo o del hito afectado.
Incumplimiento del tiempo de restauración o solución de prioridad crítica	3 % por evento	Valor del ticket o servicio afectado.
Incidente reiterativo o reabierto por solución insuficiente atribuible al contratista, después de dos recurrencias en el trimestre	2 % por cada reiteración	Valor del ticket afectado.
Incumplimiento de mantenimiento programado o entrega de informe	1 % por evento, máximo 5 % mensual	Valor mensual del servicio de mantenimiento afectado.
Incumplimiento en presentación, incorporación o sustitución de perfiles	1 % por evento, máximo 10 % mensual	Valor mensual prorrateado del perfil.
Defectos atribuibles en pruebas superiores al 10 %	2 %	Valor de la orden de trabajo.
Defectos atribuibles en producción superiores al 2 % o reversión atribuible al contratista	3 %	Valor de la orden de trabajo.
Documentación o evidencias incompletas al cierre	El hito no se considerará cumplido hasta la entrega completa; aplica la penalización por retraso correspondiente	Valor de la orden de trabajo o del hito afectado.

Reglas de acumulación y límites. Las penalizaciones adicionales podrán acumularse con la penalización general y con la penalización por disponibilidad cuando correspondan a hechos, indicadores o bases económicas diferentes. No se aplicará más de una penalización por el mismo hecho generador sobre la misma base. Los topes por evento y mensuales serán los definidos en el contrato; en ausencia de un tope específico, la sumatoria de penalizaciones del periodo no excederá el límite contractual aplicable. La aplicación de descuentos no exime al proveedor de corregir el incumplimiento, presentar el plan de acción y cumplir las demás obligaciones contractuales.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO