

ANEXO 7.2. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio acordados para la prestación de soporte y mantenimiento de la aplicación PeopleSoft son los siguientes:

1. ANS – Gestión de Soporte Incidentes – Definición y metodología de Medición

Es la oportunidad en la atención de la Mesa de Servicios (EL PROVEEDOR) para gestionar y solucionar los incidentes que sucedan durante 5 días x 12 horas, en el software reportados por los funcionarios de la FIDUPREVISORA S.A., y los entes de control, solucionando los problemas relacionados con fallas e inconsistencias y los problemas técnicos.

CONVENCIONES ANS INCIDENTES				
NOMENCLATURA	CRITERIO ANS / ARANDA	CODIGO ANS QUE APLICA	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
INM	Inmediato / Critico	4	4:00:00	Incidentes de menor complejidad: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados por Fiduprevisora que generen un alto impacto a la entidad.
INT	Intermedio / Medio	18	18:00:00	Incidentes de mediana complejidad: Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos.
MAX	Máximo / Alto ó Bajo	36	36:00:00	Máximo nivel de Complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.

Cumplimiento del Servicio

Corresponde al porcentaje de incidentes que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los incidentes cuya solución no fue oportuna.

Para obtener el Porcentaje General de Oportunidad en Atención a los incidentes reportados por los funcionarios de la FIDUPREVISORA S.A., y los entes de control, se promediarán el cumplimiento resultante de cada criterio (Inmediato, Intermedio, Máximo) el cual no deberá ser inferior al 90,00% en cada uno de los meses.

Metodología de Medición

El indicador de gestión de soporte incidentes será calculado para los tickets de atención categorizados según los criterios que se presentan en la Tabla 1 del presente documento. Se realizará para el periodo de tiempo especificado, tomando las estadísticas de atención de los tickets que corresponden a la categorización de criterios de la tabla 1 (Inmediato, Intermedio, Máximo) y se aplicará para cada ticket los siguientes parámetros conforme a la siguiente fórmula, la cual generará como resultado el indicador para cada una de las categorías mencionadas.

NOTA: Para efectos del cálculo del indicador para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tickets que fueron cerrados durante el periodo objeto de medición.

Parámetros básicos:

- N: Número total de incidentes de servicio cerrados durante el período medido
A: Tiempo de solución pactado según categorización de la Tabla 1
TE: Tiempo de excepción. (Tiempo exento autorizado por el FIDUPREVISORA S.A.)
TS: Tiempo de solución desde la apertura del incidente hasta el cierre del mismo.
TR: Tiempo Real de Solución. Tiempo que utilizó el La UT para solucionar el incidente de servicio contabilizado a partir del momento en el cual se generó el respectivo ticket y hasta su cierre en la herramienta de gestión de incidentes.
E: Eficiencia: Es el resultado de la atención de cada incidente resuelto en el periodo calculado.
PO: Porcentaje de Oportunidad en la atención: Es el porcentaje obtenido del promedio en la atención de los Incidentes por criterio Inmediato, Intermedio y Máximo.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizarán los siguientes cálculos:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
TR	Tiempo de Actividad de Solución (Se calcula para cada incidente reportado)	$TS - TE$
EA	Eficiencia Atención Incidentes.	$\begin{aligned} &\text{SI } TR \leq A \text{ Entonces} = \\ &\quad 100\% \\ &\text{SI } TR > A \text{ Entonces} = 0\% \end{aligned}$

Como resultado del cálculo se dispondrá el cumplimiento de cada uno de los incidentes (ver ejemplo):

TIQUETE	TS	TE	A	TR = (TS - TE)	EA
A	3	1	4	2	100%
B	4	0	4	4	100%
C	6	2	4	4	100%
D	8	1	4	7	0%
E	10	1	4	9	0%

Para calcular el porcentaje de oportunidad en la atención de cada uno de los criterios (Inmediato, Intermedio y Máximo) se promediarán los porcentajes resultantes de los incidentes de cada criterio para todos los criterios relacionados en la tabla 1 del presente documento.

Parámetros básicos:

EA: Eficiencia Atención Incidentes por criterio

N: Número total de incidentes por criterio.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
PO	Porcentaje de Oportunidad en la atención PO	$\sum(EA)/N$

Fórmula 2 PO

Según el ejemplo de la tabla 3, el porcentaje de Oportunidad para el criterio seleccionado es:

$$(100\% + 100\% + 100\% + 0\% + 0\%) / 5 = 60,00\%$$

Para obtener el **Porcentaje General de Oportunidad en atención**, se promediarán los porcentajes resultantes de cada criterio relacionados en la tabla 4 del presente documento (Inmediato, Intermedio, Máximo).

Parámetros básicos:

PO: Porcentaje de Oportunidad de cada uno de los criterios de la tabla 1.

N: Número total de criterios.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
PGO	Porcentaje General de Oportunidad en la atención	$\sum(PO)/N$

Fórmula 3 Oportunidad general en la atención

Criterio	Porcentaje
Inmediato	60%
Intermedio	100%
Máximo	100%
POG	87%

Tabla 3 Calculo POG

2. ANS Gestión de Requerimientos – Definición y metodología de Medición

Es la oportunidad en la atención de la Mesa de Servicios (EL PROVEEDOR) para gestionar y solucionar los requerimientos que se presenten durante 5 días X 12 horas, es decir, de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM, exceptuando, sábados, domingos y festivos y que sean realizados por los usuarios de la Fiduprevisora, con respecto a los sistemas de información de Fabrica de Aplicaciones Propias, catalogados por solicitud de complejidad Oportuna, Media, Complejo y Tarea Programada, según la dificultad del requerimiento.

Definición de requerimiento: Solicitud que no está atada a una incidencia, y hace relación a la parametrización, generación de reportes, ajustes o desarrollos de la aplicación.

ANS DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS					
TIPO REQUERIMIENTO	NOMENCLATURA	CRITERIO ANS	CODIGO ANS	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
Reportes	MED	Media	18	18:00:00	Scripts en base de conocimiento
	CMP	Compleja	36	36:00:00	*Más de 20 campos *Más de una consulta. *Cruce con más de una base de datos.
Actualización de Datos	OPO	Oportuna	4	4:00:00	Durante procesos especiales que son críticos para la operación.
	MED	Media	18	18:00:00	Cuando no son críticos para la operación

Informes	MED	Media	18	18:00:00	Generación de archivos correspondientes a los procesos de la operación e informes e inventarios por
Tareas Programadas	TRP	Tarea Programada	>36	Lista de actividades a realizar, su cronograma de ejecución y reporte de actividades ejecutadas conforme al cronograma.	Categorización definida por los usuarios y los expertos de TI)
ASESORIAS	OPO	Oportuna	4	4:00:00	Cuando se brindan asesorías al usuario telefónicamente
	MED	Media	24	24:00:00	Cuando se reciben solicitudes de asesoría registradas a través de la herramienta de gestión.

Cumplimiento del Servicio

Corresponde al porcentaje de requerimientos que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los Requerimientos cuya solución no fue oportuna.

Para obtener el **Porcentaje General de Oportunidad en Atención** a los Requerimientos reportados por los usuarios de la FIDUPREVISORA S.A. y los entes de control, se promediarán los porcentajes resultantes de cada tipo de requerimiento (Reportes, Consultas, Actualización de Datos, Informes, Tareas Programadas y Asesorías) y cada criterio (Oportuna, Media, Compleja y Tarea Programada) el cual no deberá ser inferior al 90,00%.

NOTA: Para efectos del cálculo del indicador para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tiquetes que fueron cerrados durante el periodo objeto de medición.

Metodología de Medición

El indicador de gestión de requerimientos será calculado para los tiquetes de atención categorizados según los criterios que se presentan en la Tabla 5 del presente documento. Se realizará para el periodo de tiempo especificado, tomando las estadísticas de atención de los tiquetes que corresponden a la categorización de criterios de la tabla 5 (Oportuna, Media, Compleja y Tarea Programada) y se aplicará para cada tiquete los siguientes parámetros conforme a la siguiente formula, la cual generará como resultado el indicador para cada una de las categorías mencionadas.

Parámetros básicos:

N: Número total de requerimientos de servicio cerrados durante el período medido

A: Tiempo de solución pactado según categorización de la Tabla 5

TE: Tiempo de excepción. (Tiempo exento autorizado por el FIDUPREVISORA S.A.)

TS: Tiempo de solución desde la apertura del incidente hasta el cierre del mismo.

TR: Tiempo Real de Solución. Tiempo que utilizó EL PROVEEDOR para solucionar el incidente de servicio contabilizado a partir del momento en el cual se generó el respectivo tiquete y hasta su cierre en la herramienta de gestión de incidentes.

E: Eficiencia: Es el resultado de la atención de cada incidente resuelto en el periodo calculado.

PO: Porcentaje de Oportunidad en la atención: Es el porcentaje obtenido del promedio en la atención de los Incidentes por criterio Inmediato, Intermedio y Máximo.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizarán los siguientes cálculos:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
TR	Tiempo de Actividad de Solución (Se calcula para cada incidente reportado)	$TS - TE$
EA	Eficiencia Atención Requerimientos.	$\begin{aligned} &\text{SI } TR \leq A \text{ Entonces } = 100\% \\ &\text{SI } TR > A \text{ Entonces } = 0\% \end{aligned}$

Fórmula 3 Cumplimiento de servicio

Como resultado del cálculo se dispondrá el cumplimiento de cada uno de los Requerimientos (ver ejemplo):

TIQUETE	TS	TE	A	TR = (TS - TE)	EA
A	50	10	24	40	0%
B	24	0	24	24	100%
C	26	2	24	24	100%
D	18	5	24	13	100%
E	10	1	24	9	100%

Calculo atención Requerimientos

Para calcular el porcentaje de oportunidad en la atención **de cada uno de los criterios (Oportuna, Media, Compleja y Tarea Programada)** se promediarán los porcentajes resultantes de los requerimientos de cada criterio para todos los criterios relacionados en la tabla 5 del presente documento.

Parámetros básicos:

EA: Eficiencia Atención Incidentes por criterio

N: Número total de incidentes por criterio.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
PO	Porcentaje de Oportunidad en la atención PO	$\sum(EA)/N$

Fórmula 5 PO

Según el ejemplo de la tabla 6, el porcentaje de Oportunidad para el criterio seleccionado es:

$$(0\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\%) / 5 = 80,00\%$$

Para obtener el **Porcentaje General de Oportunidad en atención**, se promediarán los porcentajes resultantes de cada criterio relacionados en la tabla 5 del presente documento (Inmediato, Intermedio, Máximo, y Tarea Programada).

Parámetros básicos:

PO: Porcentaje de Oportunidad de cada uno de los criterios de la tabla 5.

N: Número total de criterios.

A partir de los anteriores parámetros básicos se realizará el siguiente cálculo:

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
PGO	Porcentaje General de Oportunidad en la atención	$\sum(PO)/N$

Fórmula 6 Oportunidad general en la atención

Criterio	Porcentaje
Inmediato	80%
Intermedio	100%
Máximo	100%
Tarea Programada	100%
POG	95%

Calculo POG

3. Descuentos por no cumplimiento de los Indicadores

Para efectos del cálculo del descuento a efectuar respecto a los ANS mencionados, mantenimientos y nuevos desarrollos en caso de incumplimiento de cualquier indicador durante dos (2) meses continuos o discontinuos, se aplicarán los descuentos descritos en la siguiente tabla:

Rango porcentual de incumplimiento de un mismo indicador	Porcentaje a descontar de la factura presentada por el proveedor
Dos meses continuos o discontinuos	5%
Tres meses continuos o discontinuos	6%
Cuatro meses continuos o discontinuos	7%
Cinco meses continuos o discontinuos	8%
Seis meses continuos o discontinuos	9%
Siete meses continuos o discontinuos	10%
Ocho meses continuos o discontinuos	11%
Nueve meses continuos o discontinuos	12%
Diez meses continuos o discontinuos	13%

4. Excepciones

Tiempo en horas y fracción asociadas a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad del Proveedor (Decisiones de FIDUPREVISORA S.A., como demora en la expedición de permisos de acceso, hechos de fuerza mayor, Ausencia del usuario, Ventanas de mantenimiento). El tiempo de excepción para cada fase o etapa afectada durante el período medido, debe ser documentado completamente, justificado, validado entre las partes (Proveedor y Fiduprevisora S.A.) y aprobado por el Director de Software de Fiduprevisora S.A., sin embargo, durante el transcurso del presente contrato se podrán agregar nuevos tipos de excepciones, previa aprobación de Fiduprevisora S.A., para este efecto se utilizarán inicialmente los siguientes:

- Ausencia del usuario funcional y/o usuario en general, en el momento de la atención del servicio.
- Ventanas de mantenimientos programados o autorizaciones de suspensión del servicio.

Nota 1: La aplicación del tiempo de excepción durante el plazo del contrato, la autoriza exclusivamente el Director de Software de Fiduprevisora S.A.