

ANEXO No. 2 ACUERDO DE OPERACIÓN Y SERVICIO

El proveedor deberá prestar servicio de soporte y mantenimiento durante un año contado partir de la puesta en producción, de conformidad con las condiciones expuestas en el presente documento.

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este acuerdo de nivel de servicio es definir los lineamientos del servicio de **Gestión de requerimientos técnicos** y **Gestión de incidentes y peticiones** que la empresa _____, quien para efectos de este documento será el **Gestor del servicio**, le brinda a la JEP, en adelante **El Cliente**, estableciendo un lenguaje común sobre lo que se espera como gestión de servicio.

2. ALCANCE

En búsqueda del cumplimiento de los acuerdos realizados y la prestación de un servicio conforme y confiable, se establece el siguiente acuerdo de servicio de **Gestión de requerimientos técnicos**¹ y **Gestión de incidentes y peticiones**² entre **El Gestor del servicio** y **El cliente**.

La operación del portal debe garantizarse en un esquema 7x24, por lo que se requiere que el proveedor ofrezca un servicio de soporte con el mismo nivel de disponibilidad.

3. INFORMES DE SERVICIO

La fecha de corte para la presentación de informes de seguimiento será el último día hábil de cada mes, y su envío se hará entre los cinco (5) días después de esta fecha, vía e - mail de acuerdo con la información de contacto que proporcione el cliente para tal fin.

Los informes de seguimiento contendrán:

- Reporte de eventos del mes, cada uno con su estado actual y tiempos de gestión.
- Reporte de seguimiento de indicadores y cuadro de mando. Este reporte debe ser secuencial y deben tener la información del mes actual y de los 11 meses anteriores

¹ Asociados a garantía y soporte

² Asociados a garantía y soporte

(si la duración del proyecto ha sido menor a un año, se debe la información de indicadores de todos los meses que ha durado el proyecto).

- Reporte de solución de incidentes, solicitudes y requerimientos de desarrollo en los tiempos oportunos y en caso de no ser así análisis de las causas del no cumplimiento de los tiempos.
- Análisis de obstáculos y oportunidades en la prestación del servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

Las reposiciones que se apliquen de parte de la JEP estarán de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

En caso de presentarse incumplimiento en los ANS de acuerdo con el presente documento, el gestor debe informar al cliente y proponer una hoja de ruta para su mitigación.

El gestor debe informar por escrito las acciones de prevención y mitigación iniciadas para el manejo de los problemas asociados al incumplimiento de lo acordado en el presente documento. Estas acciones deben ser aprobadas por el cliente.

Independientemente de los descuentos por reposición que se efectúen, el gestor debe gestionar las acciones de mitigación referentes al incumplimiento del presente documento.

Tanto la presentación de indicadores, como el cierre de cuentas asociado al incumplimiento del presente acuerdo; deben realizarse de manera mensual.

Los informes mensuales serán realizados por el gestor de servicio y validados por el cliente.

Cuando se presenten problemas ajenos al gestor del servicio, este debe brindar soporte a la JEP en las siguientes actividades:

- Identificación de la causa del problema
- Proposición de acciones de mejora.
- Reporte de problemas detectados cuya responsabilidad no sea propia.

Si se presentan requerimientos que se encuentren fuera del alcance del presente contrato, se debe manejar un cambio de versión y este debe ser concertado entre el gestor del servicio y el cliente.

Las fechas de entregables, su alcance y tiempos de desarrollo deben ser concertadas por ambas partes, por medio de la realización de un cronograma del proyecto.

5. ENFOQUE PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El acuerdo de servicio entre el gestor de servicios y el cliente debe tener dos enfoques: Preventivo y correctivo.

5.1 ENFOQUE PREVENTIVO:

De acuerdo con el cuadro de mando general de servicios, el gestor de servicios debe realizar un plan de acción basado en la trazabilidad de los eventos que se presenten a través del tiempo, para así generar una taxonomía entre los distintos incidentes y problemas que se presenten.

Esto le permitirá al gestor, proponer estrategias de mejora basados en las variables endógenas derivadas de su relación con el cliente, en búsqueda de la minimización de incidentes.

5.2 ENFOQUE CORRECTIVO:

Frente a la ocurrencia de incidentes, en este documento se proponen una serie de parámetros que caracterizarán los niveles de atención y soporte.

Tiempos de respuesta y entrega de servicios

El servicio brindado por el gestor de servicio tendrá las siguientes características:

6. TIEMPOS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES

Tipo de solicitud	Nivel	Tiempo de atención	Comentarios
Incidentes: “Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.” ³	Alto	Respuesta: ⁴ 4 horas hábiles.	Caída total de un equipo y/o pérdida total del servicio, degradación severa de la operación o del servicio.
		Atención: ⁵ 8 horas hábiles.	
	Medio	Respuesta: 8 horas hábiles.	La funcionalidad del equipo no es óptima, las políticas asignadas no funcionan correctamente y hay degradación severa de una funcionalidad específica.
		Atención: 24 horas hábiles.	
	Bajo	Respuesta: 12 horas hábiles.	Creación de una regla o grupo en un equipo y/o servicio, solicitud de cambio de configuración, que requiera la JEP para la operación de nuevos servicios o cambios en la plataforma.
		Atención: 40 horas hábiles.	

³ ITIL v. 3.0 © Glossary of Terms English - Spanish (Latin America) v.1.0 © AXELOS Limited 2011

⁴ Velocidad con la que un proveedor de servicios de TI responde a un incidente o solicitud.

⁵ Tiempo en el cual se da información al usuario sobre las medidas que serán aplicadas, el tiempo en que se realizarán y en caso de ser necesario, las medidas de contingencia.

Solicitudes de servicio: “Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto” ⁶	Medio	Respuesta: 12 horas hábiles.	Solicitudes de configuración, mejoras sobre el producto o nuevos desarrollos, visitas preventivas, capacitaciones, solicitud de información, consejo, referencias a documentación.
		Atención: 40 horas hábiles.	

5.2.1 Indicadores de atención para incidentes y solicitudes

Al cierre del período definido, se debe contabilizar la eficiencia de respuesta de incidentes y solicitudes a través del indicador asociado a esta.

Indicador de gestión	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad
Eficiencia de atención a incidentes.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de incidentes solucionados en el tiempo establecido}}{\text{Número de incidentes presentados}} \times 100\%$	Mensual
Eficiencia de atención a requerimientos	Porcentaje	$\frac{\text{Número de requerimientos solucionados en el tiempo establecido}}{\text{Número de requerimientos presentados}} \times 100\%$	Mensual

5.2.2 Reposición por incumplimiento del indicador:

Las métricas de reposición por incumplimiento se definieron así:

Nivel de incumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Descuento en la facturación
No hay incumplimiento	96% -100%	0
Bajo	85%-95%	2%

⁶ ITIL v. 3.0 © Glossary of Terms English - Spanish (Latin America) v.1.0 © AXELOS Limited 2011

Medio	65% - 84%	4%
Alto	0% - 64%	6%

5.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Tipo de solicitud	Tiempo de atención (Días)
Mantenimiento evolutivo: “Aquel que pretende modificar parcialmente el sistema, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades de este, ya sea por las necesidades del usuario o por otras causas.” ⁷	El método de estimación de esfuerzo será definido entre cliente y Gestor de servicio y el tiempo de desarrollo para cada requerimiento debe ser calculado de acuerdo a este, bajo concertación y aprobación mutua. Para esto es recomendable definir de inicialmente el valor de la Hora/hombre y partir de este para realizar las estimaciones.

5.3.1 Indicadores de atención para el desarrollo de requerimientos

Al cierre del período definido, se debe contabilizar la eficiencia de respuesta a desarrollo de requerimientos a través del indicador asociado a esta.

Indicador de gestión	Unidad de medida	Fórmula	Periodicidad
Eficiencia de atención a requerimientos de desarrollo.	Porcentaje	$\frac{\text{Número de requerimientos entregados en el tiempo}}{\text{Número de requerimientos solicitados}} * 100\%$	Mensual

5.3.2 Reposición por incumplimiento del indicador:

Las métricas de reposición por incumplimiento se definieron así:

⁷ ITIL® Glossary of Terms English - Spanish (Latin America) v.1.0 © AXELOS Limited 2011

Nivel de incumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Descuento en la facturación
No hay incumplimiento	96% -100%	0%
Bajo	85%-95%	2%
Medio	65% - 84%	4%
Alto	0% - 64%	6%

5.4 PARÁMETROS DE CALIDAD

Respecto a los errores de codificación que se presenten durante el desarrollo de nuevos requerimientos, se tienen los siguientes lineamientos:

El gestor de servicio será el encargado de realizar las pruebas de control de calidad, mientras que el cliente realizará un procedimiento de aseguramiento

- Si la responsabilidad del error es atribuible al gestor de servicio, este deberá hacerse cargo de su gestión.
- Si la responsabilidad del error es atribuible a una especificación inadecuada de requerimientos por parte del Cliente, la gestión de este será asignada a los recursos de bolsa de horas disponibles para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

6. INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DEL SERVICIO

Las interrupciones de servicio serán concertadas entre el Gestor de servicios y el cliente. Se debe realizar de manera conjunta un procedimiento de Gestión de cambios que cubra cualquier cambio que se haga sobre la plataforma.

6.1 NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Cada vez que se presenten interrupciones planificadas y no planificadas, se deben generar notificaciones.

El procedimiento para cada notificación será:

- El encargado del servicio notificará vía e-mail al cliente que se presentará una interrupción del servicio.

- El encargado del servicio tendrá comunicación constante con el cliente sobre las novedades del incidente.

6.2 TIEMPOS DE NOTIFICACIÓN DE ACUERDO CON LA INTERRUPCIÓN

Los tipos de interrupciones que se pueden presentar son:

6.2.1 Interrupción programada:

La notificación debe contar con una antelación mínima de 3 días hábiles.

Las interrupciones no podrán ser programadas durante las fechas de corte de mes o durante el desarrollo de hitos de la jurisdicción, los cuales deben ser previamente informados por parte del cliente.

6.2.2 Interrupción no programada:

La notificación debe ser inmediata.

La notificación debe realizarse vía e-mail.

7. TIEMPOS DE ESTIMACIÓN Y DESARROLLO DE REQUERIMIENTOS (BOLSA DE HORAS)

Servicio de Desarrollo de Software				
Estimación y desarrollo de requerimientos				
Tipo de solicitud.	Nivel	SLA (Tiempo de atención - horas hábiles)	Observaciones	
Requerimientos corresponden a algo nuevo, es decir, mejoras, solicitud de nuevos servicios, cambios Página Web como en la Intranet.	Grande	Ocho (8) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo mayor a 80 horas y menor a 180.	
	Mediano	Cuatro (4) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo mayor a 40 horas y menor a 80 horas.	
	Pequeño	Dos (2) días para estimación	Aquel que, según estimación acordada, requiere un esfuerzo de menos de 40 horas.	

Indicador desarrollo de requerimientos

Frecuencia: Mensual

Compensación por incumplimiento del indicador de tiempo en la estimación de los requerimientos:

Nivel de desviación del rendimiento	Valor de desviación indicador	Compensación
Sin desviación	Máximo dos (2) requerimientos / mes por fuera del plazo.	No hay compensación
Baja	Entre tres (3) y cinco (5) requerimientos / mes por fuera del	4 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Media	Entre seis (6) y ocho (8) requerimientos / mes por fuera	8 horas adicionales de desarrollo sin costo
Alta	Más de ocho (8) requerimientos / mes por fuera del plazo.	10 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad

Calidad

La cantidad permitida de errores de codificación atribuibles al proveedor, por pruebas ejecutadas, por cada ciclo de pruebas, sobre los desarrollos entregados no deben exceder los siguientes parámetros:

Tamaño del requerimiento	Esfuerzo en horas hombre
Pequeño	1-20
Mediano	21-40
Grande	Más de 40

Para calcular cuántos errores se permiten para los requerimientos grandes, aplicaríamos la fórmula de horas estimadas * 0.25

Compensación por incumplimiento del indicador

En los casos que un requerimiento sea Pequeño, Mediano o Grande, cada incumplimiento de la cantidad establecida corresponde a una unidad.

Número de requerimientos entregados dentro del mes – Número de requerimientos entregados que no superan el límite de errores dentro del mes.

Se aclara que para este indicador se contemplan únicamente errores relacionados con los resultados obtenidos respecto a lo esperado, es decir que no se tendrán en cuenta errores de forma como etiquetas, diseño de los formularios, y demás errores de forma que no afecten los resultados del desarrollo.

Nivel de desviación del rendimiento	Valor de desviación indicador	Compensación
Baja	Entre uno (1) y dos (2) requerimientos / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado	4 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Media	Entre tres (3) y cinco (5) requerimientos / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado.	8 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad
Alta	Más de cinco (5) unidades / mes que superen el nivel de cumplimiento acordado	10 horas adicionales de desarrollo sin costo para la Entidad

Horarios de servicio

La atención de Desarrollo de Software estará disponible en el calendario 5x8, de lunes a viernes 8 horas del día. En el horario 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y 1:30 p.m. – 5:30 p.m.

8. RESPONSABILIDADES DE LA JEP

- Asistencia a las reuniones de concertación de las condiciones del ANS establecido por ambas partes.
- Entrega de los insumos necesarios para la atención oportuna del servicio. (la información debe ser exacta, completa y válida).
- Aprobación de todos los cambios generados en la atención de incidentes y requerimientos antes de ser puestos en producción.
- Respuesta oportuna a las solicitudes de aprobación que estén pendientes.

- Cumplimiento los requerimientos de seguridad definidos para el acceso a información sensible.
- Retroalimentación de satisfacción frente a la calidad de servicio solicitada por el gestor ocasionalmente.
- Soporte a las pruebas que realice el equipo técnico para aprobar los ajustes de software antes de su puesta en producción y durante el desarrollo del proyecto.
- Se fija un plazo máximo de diez (10) días hábiles para enviar la aprobación o los comentarios referentes a los entregables enviados por el gestor. En caso de que no se reciba aprobación en el tiempo pactado, los entregables se darán por aprobados. Sin embargo, si se envía de un entregable para su aprobación, se debe acordar un nuevo tiempo de aprobación dependiendo de la cantidad de documentos entregados. En caso de entregables que por su complejidad requieran de tiempos mayores, estos podrán ser acordados entre las partes al durante la fase inicial de planeación del proyecto.

9. RESPONSABILIDADES DEL GESTOR DEL SERVICIO

- Asistencia a las reuniones de concertación de las condiciones del ANS establecido por ambas partes.
- Respuesta a las consultas de los funcionarios designados por el cliente para resolver los problemas que se presenten durante la operación del sistema.
- Generación de reportes dirigidos al cliente, cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o de información no autorizada.
- Asegurar la destrucción de la información de la JEP, objeto del presente contrato que se encuentre almacenada en recursos informáticos a su servicio cuando se dé la finalización del presente contrato.
- Someter los diseños de seguridad que se establezcan a la aprobación del consultor de seguridad que determine la JEP.
- Actualización de la documentación de los servicios contratados, contenida en los términos de referencia del presente contrato, durante la vigencia de este.
- Cumplimiento de los ANS, realizando la medición de indicadores pactada por medio de este.
- Realización y entrega del instructivo de gestión de incidentes.

-
- Entrega de informes en los periodos establecidos.
 - Garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales pactadas con el cliente.