

## ANEXO No. 5 MODELO OPERATIVO ANS

### Modelo General Incidentes.

El proveedor debe cumplir las siguientes ANS estipuladas en la plataforma que suministre el OFERENTE.

#### 1. Periodo de Medición

Para todos los efectos de ejecución del contrato, la ventana de medición para calcular el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los indicadores de Gestión de soporte Incidentes que se detallan en el presente documento, inicia a las 00:00 del primer (1) día del mes y finaliza a las 23:59:59 del último día del mes.

En el evento en el cual para un período de medición no existan entregables (productos o servicios) para un indicador de servicio que se evalúe bajo el concepto de cumplimiento de programas de trabajo, el Nivel de Desempeño del indicador objeto de evaluación, corresponderá al Nivel de Servicio Objetivo establecido para dicho indicador.

#### 2. Gestión de Soporte Incidentes – Definición y metodología de Medición

##### Definición:

Es la oportunidad en la atención para gestionar y solucionar los incidentes que sucedan durante el horario de las secretarías o Fiduprevisora, en la plataforma a contratar, reportados por los funcionarios de la Fiduprevisora o quien utilice la herramienta, solucionando los problemas relacionados con acceso a aplicativos, operación de los mismos y los problemas técnicos de nivel inmediato (4) horas, intermedio de complejidad dentro de un plazo máximo de diez y ocho (18) horas y de treinta y seis (36) horas si es de máximo **nivel de complejidad.**

CONVENCIONES ANS INCIDENTES				
NOMENCLATURA	CRITERIO ANS	CODIGO ANS QUE APLICA	TIEMPO DEFINIDO	CRITERIO CATEGORIA
INM	Inmediato	4	4:00:00	Incidentes de menor complejidad: asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados que generen un alto impacto a la entidad.
INT	Intermedio	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	36	36:00:00	Máximo nivel de Complejidad: corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos.

Tabla 1 Categorización de Incidentes

## 2.1. 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 el reportados por los funcionarios de la Fiduprevisora, se promediarán el cumplimiento resultante de cada criterio (Inmediato, Intermedio, Máximo) el cual no deberá ser inferior al 90,00%.

**NOTA 1:** 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.

**NOTA 2:** De manera semestral se evaluará el porcentaje mínimo de cumplimiento, esto con el fin de que este se pueda reevaluar y ajustar progresivamente acorde al cumplimiento obtenido.

Los tipos de Incidentes que se pueden presentar o pueden ser reportados por los usuarios de Fiduprevisora o quien utilice la plataforma acorde al estándar w2w ITIL v3.0 (Se encuentra en proceso migrar a v4.0) de la Fiduprevisora y al Impacto, Prioridad y Urgencia.

### MATRIZ IMPACTO-PRIORIDAD-URGENCIA

Impacto: Valora la severidad que el incidente tiene para el usuario. Se identifica con el número de usuarios o elementos de configuración afectados.			Urgencia: Se refiere a la velocidad necesaria para resolver un incidente de un determinado impacto y está asociada a los ANS. Los distintos grados de urgencia son:		
Nivel	Valor	Descripción	Nivel	Valor	Descripción
Inmediato	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afecta o puede afectar a un número muy elevado de usuarios (&gt;10) y/o a más de un área de trabajo.</li> <li>* Afecta o puede afectar a funcionarios de la Fiduprevisora o quien utilice la plataforma en relación a caídas de la plataforma del negocio. <b>(No se contemplan servicios considerados requerimientos, caídas de herramientas tecnológicas ni ajuste que implique cambios en la estructura de los datos).</b></li> <li>* No disponibilidad</li> </ul>	Inmediato	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El servicio afectado está totalmente detenido</li> </ul>

		de la plataforma *Caídas o no disponibilidad durante la ejecución de procesos críticos de la operación. *fallas en funcionalidades (ejemplos: errores de data, errores o inconsistencia en el registro de radicación de trámites, falencias en alertas, no está realizando cambios de estado, no hay filtros de tramites )		
<b>Intermedio</b>	2	* Afecta o puede afectar a un número elevado de usuarios (>=4 Y <= 9) y/o a un área de trabajo. * no disponibilidad / falla de la plataforma.	<b>Intermedio</b>	2 El servicio afectado se encuentra activo pero no es estable.
<b>Máximo</b>	1	* Afecta o puede afectar a un número limitado de usuarios (<=3) y/o una parte de un área. * Fallas de la plataforma. * Cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos. (Nota: siempre que la solicitud obedezca a uno de estos ajustes, la priorización será <b>Máximo</b> )	<b>Máximo</b>	1 El servicio afectado está lento, pero el usuario puede trabajar

De acuerdo a la matriz Urgencia vs. Impacto que se relaciona a continuación, se determina el grado de prioridad del incidente reportado por el usuario a:



		Impacto		
		1	2	3
Urgencia	1	Máximo	Máximo	Intermedio
	2	Máximo	Intermedio	Inmediato
	3	Intermedio	Inmediato	Inmediato

Tabla 2 Matriz Impacto, Prioridad y Urgencia

## 2.2. 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)
- TS: Tiempo de solución desde la apertura del incidente hasta el cierre del mismo.
- TR: Tiempo Real de Solución. Tiempo que utilizó la fábrica 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

VARIABLE	DESCRIPCION	FORMULA
EA	Eficiencia Atención Incidentes.	SI TR<=A Entonces = 100% SI TR>A Entonces =0%

Fórmula 1

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%

Tabla 3 Calculo atención incidentes

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%
<b>POG</b>	<b>87%</b>

**Tabla 4 Calculo POG**

### Descuentos por Incumplimientos

Se establecen los siguientes criterios de incumplimiento y descuentos sobre el Contrato, por la prestación de los servicios acordados:

1. Cuando se presente el incumplimiento de un Indicador durante un periodo medición, el proveedor deberá presentar un Plan de Mejora del Servicio (SIP) el cual será revisado por FIDUPREVISORA S.A. para su aprobación, quien podrá sugerir cambios o adiciones en el plan cuando resulte procedente. El Plan de Mejora del Servicio (SIP) deberá ser aplicado a partir del mes siguiente del incumplimiento del indicador.
2. Si el grupo de soporte o proveedor de tecnología presenta incumplimiento de un indicador en el periodo y su plan de Mejora SIP permite el cumplimiento del indicador por los 6 meses subsiguientes, se dará la respectiva calificación de cumplimiento del indicador y los incumplimientos anteriormente presentados serán subsanados.
3. Se aplicará descuento, cuando el grupo de soporte o proveedor de tecnología incumpla durante dos (2) periodos continuos o discontinuos de un mismo indicador de servicio y se extenderá hasta cuando el grupo de soporte o proveedor de tecnología cumpla el respectivo Indicador.

### Descuentos por no cumplimiento de los Indicadores

Para efectos del cálculo del descuento a efectuar a la factura en caso de incumplimiento de cualquier indicador durante dos (2) meses continuos, 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 contratista
Dos meses continuos	5 %
Tres meses continuos	6 %
Cuatro meses continuos	7 %

### Excepciones

Tiempo en horas y fracción asociadas a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad del proveedor (Decisiones de FIDUPREVISORA S.A., demora en la expedición de permisos de acceso, hechos de fuerza mayor, Ausencia del usuario, Ventanas de mantenimiento, retrasos o fallas en los aplicativos dispuestos por Fiduprevisora). 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 supervisor del contrato., sin embargo, durante el transcurso del presente contrato se podrán agregar nuevos tipos de excepciones, previa aprobación de Fiduprevisora S.A. Se utilizarán inicialmente los siguientes tiempos:

- 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: La aplicación del tiempo de excepción durante el plazo del contrato, la autoriza exclusivamente el supervisor del contrato de Fiduprevisora S.A.

### Modelo General aplicable a ambos servicios

Para la presentación del informe para validar el cumplimiento de este anexo, deberá presentar la matriz con los siguientes campos:

#### REPORTE DE CASOS DE INCIDENTES

No. Caso	Usuario	Cantidad Horas	ANS	Estado	cumple ANS
10000	María Méndez	10	4	Cerrado	0%
10001	María Méndez	15	18	Cerrado	100%
10002	Juan Pérez	5	18	Cerrado	100%
10003	Juan Pérez	30	36	Cerrado	100%
10004	Nataly Paez	4	4	Cerrado	100%



10005	Nataly Paez	12	18	Cerrado	100%
10006	Karin Espinel	14	36	Cerrado	100%
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>	<b>TOTAL</b>		<b>86%</b>

