ANEXO NO 3- ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO CON LOS PROVEEDORES. (ANSP)

Resumen

Este documento resume el procedimiento y detalles específicos del acuerdo de niveles de servicios ANS de la SAE S.A.S con el propósito de darle a los contratistas y proveedores de servicios lineamientos claros para la interacción ante las necesidades de la organización.

Alcance

Este es un documento para acuerdo de niveles de servicio estándar para la SAE S.A.S. en caso de necesitar un acuerdo más específico y con mayor detalle, se deberá utilizar este documento como base y escribir secciones especificas según sea necesario.

Atención a incidencias

A continuación, se especifican los pasos a seguir del procedimiento de atención, los canales de comunicación y otros detalles técnicos para la atención de incidencias

Procedimiento Para Seguir

El procedimiento para seguir por parte de la SAE S.A.S y los proveedores del servicio para la atención de incidencias se describe a continuación:

1. La SAE S.A.S. se comunica con el proveedor vía telefónica o correo electrónico.
2. El proveedor de servicio confirma la recepción de la solicitud de la incidencia vía correo electrónico o telefónica.
3. El proveedor envía cronograma de trabajo y tiempos estimados de solución.
4. La SAE S.A.S. confirma la recepción del plan de trabajo.
5. En caso de solucionar exitosamente la incidencia la SAE S.A.S. confirmara el éxito de la atención vía correo y aceptara el soporte enviado por el proveedor.

Horario de atención

El servicio de atención en horario regular se prestará de manera remota o presencial con la siguiente franja horaria:

- **Días hábiles:** de lunes a viernes.
- **Horario de atención:** desde las 08:00 a.m. hasta las 05:30 p.m.

En caso de ser necesario se solicitará un horario extendido de atención de manera remota o presencial con la siguiente franja horaria:

- **Días hábiles:** de lunes a viernes para niveles de error Básico y Menor; de lunes a domingo para niveles de error Critico y Mayor

- **Horario de atención:** desde las 08:00 a.m. hasta las 05:30 p.m. para niveles de error Básico y Menor; 24 horas para niveles de error Critico y Mayor

Nivel de los Incidentes

En cuanto a la atención de incidencias, se clasificarán los defectos reportados de la siguiente manera:

Nivel Critico:

A. Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del sistema.
B. Cuando no es posible realizar algún trabajo productivo.
C. Cuando no se puede prestar el servicio a los usuarios y / o clientes.
D. Cuando es necesario para utilizar el software reiniciar aplicación.

Nivel Mayor:

A. Cuando el sistema opera con restricciones que impiden completar la operación de negocio que define el caso de uso.
B. Cuando el caso de uso desarrollador no cumple con la totalidad de las reglas de negocio definidas en la especificación.
C. Cuando el caso de uso desarrollado no cumple alguna de las validaciones de negocio definidas en la especificación.
D. Cuando el o los objetos implantados en alguno de los ambientes genera daño en los datos preexistentes en el sistema.

Nivel Menor:

A. No se encuentra disponibles algunas funciones o componentes del sistema, que generan un impacto mínimo para los usuarios del sistema.
B. Cuando no obstante las limitaciones, el sistema permite completar la operación de negocio que define el caso de uso.
C. Cuando el impacto del defecto no genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo.

Nivel Básico:

A. Se refiere a un mal funcionamiento de la interfaz de usuario, que no impide la correcta ejecución del sistema.
B. Entrega recibida a satisfacción: es aquella que cumple con el 100 % de los criterios de aceptación de la especificación funcional de los requerimientos.

Tiempos de Atención y Respuesta

Los incidentes deberán ser atendidos de acuerdo con los siguientes tiempos de respuesta según su nivel:

NIVEL DE INCIDENTE	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
CRÍTICO	* Hasta 1 horas	* Hasta 2 horas o lo acordado
MAYOR	* Hasta 2 horas	* Hasta 4 horas o lo acordado
MENOR	* Hasta 4 horas	* Hasta 8 horas o lo acordado
BÁSICO	* Hasta 8 horas	* Hasta 48 horas o lo acordado

(*) Los tiempos de atención y de solución por parte del contratista, se contarán a partir del despliegue en el ambiente de producción de la SAE SAS.

Canales de Comunicación

Para la comunicación entre la SAE S.A.S y los proveedores de servicios se requieren mínimo dos (2) canales de comunicación. Correo electrónico y número telefónico.

En caso de requerir un horario extendido para el servicio se solicitarán por lo menos dos (2) personas diferentes que puedan atender las necesidades de la SAE S.A.S de ser necesario.

Toda comunicación entre las el proveedor y la SAE S.A.S deberá realizarse durante el horario de atención acordado

Vía correo electrónico

En caso de usar un correo electrónico, la SAE S.A.S. enviará la información que se describe a continuación:

- **Nombre del incidente:** nomenclatura que la organización da al incidente.
- **Descripción del incidente:** texto detallando como y donde se presentó incidente.
- **Nivel del incidente:** Nivel del incidente según la escala definida por la SAE S.A.S.
- **Tiempo del incidente:** Texto con Hora y Fecha de cuando sucedió el incidente.
- **Soporte técnico del incidente:** Imágenes, bitácoras (Logs) o cualquier otro registro técnico que soporte el incidente encontrado y que se crea conveniente para solucionar rápidamente el error.

En caso de usar un correo electrónico, los proveedores de servicios enviarán la información que se describe a continuación:

- **Nombre del incidente:** nomenclatura que la SAE S.A.S le da al incidente.
- **Estado del incidente:** estado en que esta el incidente (Recibido, En Proceso o Solucionado)
- **Tiempo para resolverlo:** tiempo en horas y tareas estimadas para solucionar el incidente por debajo de los tiempos límites de respuesta.

- **Soporte técnico del estado:** informe y soporte técnico de la solución de la incidencia escrito en formato libre por parte del proveedor de servicios.

Vía telefónica

En caso de requerir una comunicación vía telefónica la SAE S.A.S hará la comunicación por medio del personal de contacto acordado entre las partes. Durante la comunicación se describirá (Tiempo, Nivel y Detalles) el incidente y se acordará cualquier soporte que se crea necesario para solucionar prontamente la incidencia.

Al terminar la comunicación vía telefónica, la SAE S.A.S enviara un comunicado vía correo electrónico utilizando la estructura previamente especificada. El cual deberá ser confirmado por el proveedor de servicio antes de veinticuatro (24) horas calendario.

Documentos Necesarios

La SAE S.A.S deberá tener soporte impreso o digital de los correos electrónicos enviados ante cualquier incidencia. El cual, deberá seguir el formato previamente descrito.

Los proveedores de servicios deberán tener soporte impreso o digital de los correos electrónicos enviados sobre la actualización del estado o solución de cualquier incidencia. El cual, deberá seguir el formato previamente descrito.

Los proveedores siempre deberán anexar un informe de solución de incidente, el cual es de formato libre. Sin embargo, la SAE S.A.S. puede rechazar o solicitar aclaraciones sobre el mismo en caso de no tener claridad ante lo descrito en el documento.