



ANEXO 2 Cumplimiento ANS

SOPORTE TECNICO:

- En el área Metropolitana y en el Departamento de Antioquia el proveedor debe disponer de una mesa de soporte compuesta por personal técnico presencial y remoto dedicado para la gestión y documentación de los requerimientos e incidentes relacionados en el objeto del contrato en horario de oficina, la cual deberá estar integrada con la plataforma de gestión de Incidentes definida por la EPS. Adicional el proveedor contará con una licencia de BMC (Herramienta de gestión de tickets), proporcionada por Savia Salud EPS, para responder las solicitudes que le sean escaladas desde el nivel 1 y nivel 2 de la mesa de ayuda.
- La atención en sitio y remoto en el momento que se requiera (mantenimiento correctivo) cumpliendo con los tiempos pactados (ANS).
- El proveedor debe presentar la matriz de escalamiento con el árbol de tipificación de los procesos aprobada por el supervisor del contrato y su posterior socialización a la mesa de soporte nivel 1 de Savia Salud con los respectivos canales de comunicación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Se realizará según la necesidad reportada por los usuarios a la plataforma de gestión de la EPS, cumpliendo los siguientes ANS exigidos.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Para la atención de estos requerimientos, SAVIA SALUD EPS ha establecido un esquema y ANS de tiempos y solución diferencial, el cual se encuentra ajustado a las mejores prácticas de TI y a la medida, todo con el objetivo de entregar soluciones ágiles y eficientes para garantizar la continuidad en sus servicios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

La prioridad asignada por SAVIA SALUD EPS a cada incidente reportado se define de acuerdo con el impacto sobre el servicio y el tipo de atención requerida. Esta prioridad deberá ser definida por el Soporte Técnico con base en la información suministrada por la EPS sobre el incidente en la herramienta de la Mesa de Ayuda definida por Savia Salud EPS.

El Impacto determina la importancia del incidente dependiendo de cuanto éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados. La siguiente tabla ilustra las características que se analizarán para definir el impacto del incidente sobre el servicio:

CRITERIOS DE FALLA

CRITERIOS DE FALLA	IMPACTO
Cuando un equipo falla totalmente afectando el funcionamiento del servicio contratado.	Alta
Fallas que se presenten en los servicios contratados, que no afectan totalmente la correcta operación de los mismos.	Media
Eventos que no representan ninguna afectación del servicio y de la operación del EPS.	Baja

Niveles de Disponibilidad del Servicio.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (HORAS HABLES)		
PRIORIDAD	SEDES EN EL AREA METROPOLITA	SEDES FUERA DEL AREA MMETROPOLITA
ALTO	8	72
MEDIO	12	75
BAJO	16	96

Es importante resaltar que la mesa de soporte presentada por el proveedor debe atender los requerimientos técnicos asignados en el perfil de la herramienta de atención de incidentes de la EPS (BMC), desde la recepción hasta el cierre o escalonamiento de las solicitudes al área correspondiente, adicional se debe realizar un proceso de formalización en el cual se establezca el modelo de soporte donde los primeros descartes los realizará la (Mesa de Ayuda de la EPS) con el propósito de evitar reprocesos al interior de la organización en la prestación del servicio y fortalecer la comunicación.



La disponibilidad definida para cada uno de los servicios ofertados es:

Prioridad Alta

- Sedes tipo A (En el área metropolitana): Disponibilidad del servicio de 98.8 %
- Sedes tipo B (Sedes fuera del área metropolitana): Disponibilidad del servicio 90%

Prioridad Media

- Sedes tipo A (En el área metropolitana): Disponibilidad del servicio de 98.3 %
- Sedes tipo B (Sedes fuera del área metropolitana): Disponibilidad del servicio 89.5 %

Prioridad Baja

- Sedes tipo A (En el área metropolitana): Disponibilidad del servicio de 97.7 %
- Sedes tipo B (Sedes fuera del área metropolitana): Disponibilidad del servicio 86.6 %

El proveedor deberá presentar un informe de disponibilidad con corte al último día calendario del mes y se reportará en los siete (7) primeros días hábiles del mes siguiente.

El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a cada servicio instalado, de conformidad, **cabe anotar que el porcentaje de disponibilidad será calculado y medido por la plataforma de soporte de la EPS respecto al tiempo de solución en cada servicio, al final del mes se evaluará el total de las horas que no cumplen los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el contrato, es importante resaltar que la tabla de resarcimiento se aplicará por el valor del arriendo mensual de cada equipo (computador, impresora, escáner) vs la cantidad de los equipos intervenidos que no cumplen el ANS pactado.**

con la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \left(1 - \frac{\text{tiempo servicio no disponible}}{\text{tiempo total}} \right) \times 100$$

A continuación, se relaciona la tabla de compensación y resarcimiento en caso de presentarse una indisponibilidad en el servicio de conectividad:

Prioridad alta tipo A

De	Hasta	Resarcimiento
98,8%	100%	0,0%
98,0%	98,79%	5,0%
96,0%	97,99%	10,0%
93,0%	95,99%	20,0%
90,0%	92,99%	30,0%
85,0%	89,99%	50,0%
0,0%	84,99%	100,0%

Prioridad alta tipo B

De	Hasta	Resarcimiento
90,0%	100%	0,0%
89,0%	89,79%	5,0%
88,0%	88,99%	10,0%
85,0%	87,99%	20,0%
85,0%	85,99%	30,0%
84,0%	84,99%	50,0%
0,0%	83,99%	100,0%

Prioridad media tipo A

De	Hasta	Resarcimiento
98,3%	100%	0,0%
97,0%	97,9%	5,0%
96,0%	96,99%	10,0%
93,0%	95,99%	20,0%
90,0%	92,99%	30,0%
85,0%	89,99%	50,0%
0,0%	84,99%	100,0%

Prioridad media tipo B

De	Hasta	Resarcimiento
89,5%	100%	0,0%
88,99%	89,0%	5,0%
88,0%	88,99%	10,0%
85,0%	87,99%	20,0%
85,0%	85,99%	30,0%
84,0%	84,99%	50,0%
0,0%	83,99%	100,0%

Prioridad baja tipo A

De	Hasta	Resarcimiento
97,7%	100%	0,0%
96,99%	97,0%	5,0%
96,0%	96,79%	10,0%
93,0%	95,99%	20,0%
90,0%	92,99%	30,0%
85,0%	89,99%	50,0%
0,0%	84,99%	100,0%

Prioridad baja tipo B

De	Hasta	Resarcimiento
86,6%	100%	0,0%
89,0%	89,79%	5,0%
88,0%	88,99%	10,0%
85,0%	87,99%	20,0%
85,0%	85,99%	30,0%
84,0%	84,99%	50,0%
0,0%	83,99%	100,0%