



ANS CONTRACTUAL

FAMILIAS: MANAGED NETWORK, MANAGED CLOUD Y MANAGED SOLUTIONS

2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	DEFINICIÓN.....	3
2.1	CONCEPTO DE DISPONIBILIDAD	3
2.2	APLICACIÓN DE DISPONIBILIDAD	3
2.3	ENTENDIMIENTOS.....	4
3.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES E incidentes	5
3.1	INCIDENTE Y SOLICITUD	5
3.1.1	Procedimientos	5
3.2.1	Procedimiento “Gestión De Incidentes”	6
3.2.2	Procedimiento “Gestión De Solicitudes”.....	6
4.	MANTENIMIENTOS.....	6
4.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	6
4.2	MANTENIMIENTO CORRECTIVOS.....	7
5.	INSTALACIÓN DEL SERVICIO	7
6.	CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN	7
6.1	CANCELACIONES.....	8
6.2	SUSPENSIONES Y RECONEXIONES.....	8
7.	POLITICA Y APLICACIÓN DE INDISPONIBILIDAD	8
7.1	CÁLCULO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	9
7.2	DESCUENTO POR INCUMPLIMIENTO	9
7.2.1	Tabla de descuento disponibilidad 99,7%.....	9
7.2.2	Tabla de descuento disponibilidad 99,8%.....	10
7.2.3	Tabla de descuento disponibilidad 99,9%.....	10
8.	PRODUCTOS ASOCIADOS	11
	CONTROL DE CAMBIOS.....	12

1. OBJETIVO

Presentar el acuerdo de nivel de servicios (ANS) de los productos que hacen parte de las familias Managed Network, Managed Cloud y Managed Solutions, que dentro de una solución pueden llegar a tener una disponibilidad asociada y pactada dentro de la oferta de servicio, de tal forma que los clientes conozcan los diferentes conceptos y aplicabilidades a que haya lugar.

2. DEFINICIÓN

A continuación, se presentan algunos criterios y conceptos que se deben tener en cuenta a la hora de calcular la disponibilidad de un servicio, de tal manera que no se presenten ambigüedades de algún tipo.

2.1 CONCEPTO DE DISPONIBILIDAD

El tiempo de disponibilidad corresponde a los tiempos que un servicio individual que hace parte de una solución global se encuentra operativo, medido en un periodo de tiempo que para este caso se calcula mensualmente. Este concepto se atribuye con la finalidad de establecer la calidad de prestación de servicio y el tiempo que se encuentra activo en el mes.

Con el fin de dar mayor contexto al concepto, a continuación, se ejemplifican tres disponibilidades, a saber: 99.7%, 99.8% y 99.9% como sigue:

-  La disponibilidad de 99.9% implica que el servicio contratado puede llegar a **no** estar disponible durante el 0.1% del tiempo en el mes, correspondiendo a una indisponibilidad máxima de **43 minutos mensuales**, no acumulable mes a mes.
-  La disponibilidad de 99.8% implica que el servicio contratado puede llegar a **no** estar disponible durante el 0.2% del tiempo en el mes, correspondiendo a una indisponibilidad máxima de **1 hora y 43 minutos mensuales**, no acumulable mes a mes.
-  La disponibilidad de 99.7% implica que el servicio contratado puede llegar a **no** estar disponible durante el 0.3% del tiempo en el mes, correspondiendo a una indisponibilidad máxima de **2 horas y 10 minutos mensuales**, no acumulable mes a mes.

IFX Networks, en el diseño de la solución integral al cliente, establece las condiciones y configuraciones técnicas que haya lugar para garantizar esta disponibilidad a riesgo propio y de acuerdo con las mejores prácticas de implementación y desarrollo de este producto

2.2 APLICACIÓN DE DISPONIBILIDAD

Los tiempos de indisponibilidad aplican únicamente para eventualidades atribuibles a IFX Networks, previa investigación del caso. Dentro de estos tiempos se **excluyen**:

- ✎ Los mantenimientos preventivos y correctivos programados.
- ✎ Los eventos de fuerza mayor, ajenos al control de IFX Networks y/o casos fortuitos tales como, los actos o acciones terroristas, sabotajes, actos malintencionados de terceros, guerra, insurrección civil, revueltas, tormentas, terremotos, incendios, explosiones, vientos huracanados, inundaciones, avalanchas, deslizamientos de tierra, tormentas eléctricas, descargas atmosféricas.
- ✎ En general en cualquier otra circunstancia que escape al control de IFX Networks y ante la cual sea imposible resistir.
- ✎ Paradas de reloj, aplicables para cada caso y que se encuentren fuera del dominio y responsabilidad de IFX Networks.

Lo dicho anteriormente deja en claro que todos estos eventos quedarán por fuera de los tiempos de indisponibilidad desde el momento en el que se genera el evento hasta el momento en el que el evento finaliza. Por ende, no aplicaran reclamaciones al incumplimiento del ANS.

2.3 ENTENDIMIENTOS

A continuación, se indican los entendimientos generales:

- ✎ Por tiempos de indisponibilidad, se entiende la suspensión total de cada servicio contratado de forma individual. Los eventos con servicios disponibles o servicios degradados no acumulan tiempo de indisponibilidad.
- ✎ Mantenimientos preventivos: Corresponden a todas aquellas actividades de carácter proactivo, que se aplican sobre la infraestructura a fin de minimizar riesgos en la operación del cliente. Estos mantenimientos pueden o no afectar la operación normal del cliente. Algunos mantenimientos preventivos requieren la autorización del cliente, pero otros no.
- ✎ Mantenimientos correctivos: Corresponden a todas aquellas actividades requeridas para solucionar problemas que se hayan detectado con la prestación del servicio. Debido a su naturaleza, los mantenimientos correctivos afectan la operación normal del cliente y no requieren autorización para su realización.
- ✎ Los tiempos de atención corresponden al tiempo máximo transcurrido entre dos acciones involucradas en el proceso de atención a un incidente o una solicitud. Son independientes de los ANS en el sentido en que pueden estar o no relacionados en un evento que involucre una indisponibilidad en el servicio.

El presente acuerdo de nivel de servicio maneja dos tiempos de atención diferentes:

- ✎ El tiempo transcurrido entre la notificación de la eventualidad o solicitud por parte del cliente y las respuestas o notificaciones del estado del ticket de servicio por parte de IFX Networks.
- ✎ El tiempo interno de IFX Networks en el que el ticket escalará los diferentes niveles de soporte según la complejidad del evento o solicitud.
- ✎ Tiempo de instalación corresponde a todas aquellas actividades que inician con la legalización de contratos y órdenes de compra y finalizan con la firma del acta de entrega y recibo a satisfacción de los servicios de manera física o electrónica.
- ✎ Los tiempos de instalación serán acordados con el cliente durante el proceso de negociación de los servicios, de acuerdo con la disponibilidad y la complejidad de la instalación requerida. Todos los ANS son tomados en cuenta una vez el proceso de instalación haya concluido exitosamente.

- ✚ Por cancelación se entiende la suspensión del servicio por voluntad del cliente, habiéndose cumplido el término mínimo de contratación o antes de éste. Para cualquiera de los dos escenarios, la notificación del deseo de cancelar el servicio debe realizarse con la debida anticipación.

3. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES E INCIDENTES

Todas las fallas en el servicio deben ser reportadas por el cliente a IFX Networks para lo cual se determinan los procedimientos de gestión de atención a incidentes y solicitudes. Estos procedimientos se cuentan plasmados en el documento de Esquema de Atención de Soporte Técnico a Servicios por país.

Es importante tener en cuenta que los procedimientos, tanto de gestión de incidentes como de solicitudes, inician con la generación del reporte al Centro de Atención Regional (CARE) a través de los diferentes canales de comunicación descritos en el documento mencionado.

3.1 INCIDENTE Y SOLICITUD

Al momento de reportar algún tipo de falla o solicitud siempre se cuenta con un Ingeniero CARE, quien se encarga de generar el registro en el sistema para atender oportunamente el ticket y categorizarlo según corresponda, ya sea un incidente o solicitud, de acuerdo con su naturaleza.

- ✚ **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- ✚ **Solicitud:** Se refiere a cualquier tipo de necesidad del cliente que haga parte del servicio contratado y que no afecta la facturación. Dentro de estas solicitudes existen: Reinicio de máquina, apertura de puertos, configuración de NAT, bloqueos de páginas, cambio nombre de extensión, creación de lista de distribución, entre otros.

3.1.1 PROCEDIMIENTOS

Dentro del documento “Esquema de Atención de Soporte Técnico a Servicios” se encuentra una guía de escalamiento completa a nivel regional la cual describe números telefónicos y correos electrónicos de contactos, además de tiempos y niveles de escalamiento dependiendo del tipo de solicitud.

A continuación, se indican resumidamente los procedimientos que se den tener en cuenta al momento de gestionar una solicitud tanto de incidentes como de solicitudes, de acuerdo con las mejores prácticas ITIL.

3.2.1 PROCEDIMIENTO “GESTIÓN DE INCIDENTES”

1. Recepción de incidente.
2. Información básica del servicio.
3. Generación de registro.
4. Pruebas de primer nivel.
5. Diagnostico / Gestion del caso.
6. Verificación del servicio.
7. Cierre
8. Seguimiento al incidente.

3.2.2 PROCEDIMIENTO “GESTIÓN DE SOLICITUDES”

1. Recepción de solicitud.
2. Validación de solicitud.
3. Generación de registro.
4. Gestion / Ejecución del caso.
5. Verificación del servicio.
6. Cierre

Para todas las solicitudes se acuden a los procedimientos, anteriormente citados, para su gestión. Sin embargo, dependiendo de la gravedad o urgencia del incidente o solicitud se pueden flexibilizar estos procedimientos logrando siempre garantizar la solución al cliente dentro de los acuerdos de niveles de servicio pactados.

Cabe aclarar que los reportes de incidentes y solicitudes tienen tiempos de gestión diferentes, los cuales se encuentran plasmados en el documento citado, “Esquema de Atención de Soporte Técnico a Servicios”.

4. MANTENIMIENTOS

En este apartado se detalla con mayor precisión los dos tipos de mantenimiento que aplican para los servicios contratados, con el fin de que el cliente pueda identificar claramente en qué casos aplica cada uno.

4.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Corresponden a todas aquellas actividades de carácter proactivo, que se aplican sobre la infraestructura a fin de minimizar riesgos en la operación del cliente. Estos mantenimientos pueden o no afectar la operación normal del cliente. Algunos mantenimientos preventivos requieren la autorización del cliente.

Los mantenimientos preventivos y las actividades de mejoramiento que IFX Networks realice y que afecten el servicio prestado al cliente, serán sustentados y reportados por escrito a éste con cinco (5) días de anticipación, indicando la duración máxima de tales actividades.

Al ser actividades de mantenimiento programadas, las mismas no aplican en descuentos por indisponibilidad.

4.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVOS

Corresponden a todas aquellas actividades requeridas para solucionar problemas que se hayan detectado con la prestación del servicio. Debido a su naturaleza, los mantenimientos correctivos afectan la operación normal del cliente y no requieren autorización ni notificación para su realización.

Las actividades de mantenimiento correctivo por parte de IFX Networks, que hayan afectado el servicio prestado al cliente, serán sustentadas y reportadas por escrito.

5. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Instalación corresponde a todas aquellas actividades que inician con la legalización de contratos y/u órdenes de compra y finalizan con la firma del acta de entrega y recibo a satisfacción de los servicios de manera física o electrónica.

Los tiempos de instalación serán acordados con el cliente durante el proceso de negociación de los servicios, de acuerdo con la disponibilidad y la complejidad de la instalación requerida. Todos los ANS son tomados en cuenta una vez el proceso de instalación haya concluido exitosamente.

Una vez se ha legalizado correctamente la adquisición del servicio, se asignará un Ingeniero de proyectos, quién será la persona encargada de coordinar todas las acciones necesarias para la instalación del servicio. El Ingeniero de proyectos contactará al cliente para validar los parámetros del servicio adquirido y coordinará con él los tiempos y recursos requeridos para la migración y entrega a satisfacción.

Una vez terminada la instalación de los servicios se hace entrega de estos al cliente.

A partir de este momento, el cliente dispone de un lapso máximo de cuarenta y ocho (48) horas para presentar sus objeciones al servicio, que, de no presentarse, se considera como recibido a entera satisfacción. La facturación del servicio y la contabilización de los tiempos de indisponibilidad se inicia en ese momento.

6. CANCELACIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN

A continuación, se especifican las diferentes solicitudes, voluntarias o no por parte del cliente, y que se gestionan directamente con los Ejecutivos Posventa o en su defecto el Ejecutivo Comercial a cargo de la cuenta.

6.1 CANCELACIONES

Por cancelación se entiende la suspensión del servicio por voluntad del cliente, habiéndose cumplido el término mínimo de contratación o antes de éste. Para cualquiera de los dos escenarios, la notificación del deseo de cancelar el servicio debe realizarse con la debida anticipación, plasmada contractualmente.

El cliente tiene asignado un Ejecutivo Posventa, el cual tiene asignadas, entre otras tareas, la de recibir la notificación del deseo de cancelación del servicio. Esta notificación deberá ser entregada en forma escrita, a través de una carta firmada por el representante legal, que deberá ser radicada en las oficinas de IFX Networks, o entregada directamente al Ejecutivo.

Cuando el servicio ha cumplido el período mínimo de contratación, éste puede ser cancelado en cualquier momento sin incurrir en penalidades. La única condición, es que la cancelación se solicite 60 días antes de la fecha de finalización del servicio, a fin de no afectar los actuales esquemas de facturación.

Cuando el servicio no ha cumplido el período mínimo de contratación y el cliente desea cancelarlo sin justa causa, el ingeniero postventa validará con el área jurídica y financiera de IFX Networks la penalidad aplicable, que en ninguna circunstancia superará el valor del prorrateo del servicio por el periodo faltante para finalizar el período mínimo de contratación.

6.2 SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

Por **suspensión** se entiende la acción de interrumpir el servicio, estas pueden ser por voluntad del cliente, a través de una solicitud de forma temporal, la cual no puede exceder los dos meses, por efecto de mantenimientos, o por efecto de no se realice el pago en la fecha registrada en la factura.

Por **reconexión** se entiende cuando se ha subsanado la causa de suspensión del servicio y se procede al retorno de operación del servicio, en el cual por medio de un comunicado de parte del Ejecutivo Posventa se establecerá el tiempo comprometido para la reconexión del servicio.

7. POLITICA Y APLICACIÓN DE INDISPONIBILIDAD

Con el fin de lograr calcular apropiadamente la indisponibilidad de un servicio de cualquiera de las tres familias, a continuación, se detalla la formula a través de la cual se puede realizar.

Con este cálculo se puede determinar los descuentos aplicables sobre la facturación, teniendo en cuenta todos los conceptos y particularidades descritas en apartados anteriores. Es de resaltar que esta aplicabilidad es por servicio individual.

7.1 CÁLCULO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El cálculo se realiza de la siguiente forma:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{T - T_c}{T} \times 100\%$$

En donde:

- ✎ Disponibilidad = % de disponibilidad del servicio.
- ✎ T = Tiempo total mensual (43.200 minutos)
- ✎ Tc = Tiempo con pérdida total del servicio

El número de minutos no programados fuera de servicio (Tc), corresponde al tiempo acumulado de reportes de corte de servicio confirmados por IFX Networks mediante tickets de reclamo por parte del cliente, a lo largo de un mes. El tiempo comienza a computarse a partir de la apertura del ticket y finaliza en el momento que el servicio es restablecido.

7.2 DESCUENTO POR INCUMPLIMIENTO

Se otorgará un descuento en facturación sobre el servicio afectado cuando la falla y/o acumulación de fallas supere el acuerdo de disponibilidad pactado contractualmente y en la cual se determine responsabilidad de IFX Networks, previa verificación y confirmación.

Cuando los acuerdos de nivel de servicio estén por debajo de los porcentajes contratados, se aplicará un descuento sobre el servicio afectado, de acuerdo con las siguientes tablas.

Cada mes el Ejecutivo Posventa, o Comercial en su defecto, realizará los cálculos de indisponibilidad y reflejará los descuentos por servicio que haya lugar, de igual forma se determinará el método de aplicación del descuento.

7.2.1 TABLA DE DESCUENTO DISPONIBILIDAD 99,7%

Indisponibilidad (%)		Indisponibilidad (horas)		% DCTO
Desde	Hasta	Desde	Hasta	
100.00 %	99.70 %	0.0 h	2.2 h	0%
99.69 %	99.40 %	2.2 h	4.3 h	1%
99.39 %	99.10 %	4.4 h	6.5 h	2%
99.09 %	98.80 %	6.6 h	8.6 h	3%
98.79 %	98.50 %	8.7 h	10.8 h	4%
98.49 %	98.20 %	10.9 h	13.0 h	5%
98.19 %	97.90 %	13.0 h	15.1 h	6%
97.89 %	97.60 %	15.2 h	17.3 h	7%
97.59 %	97.30 %	17.4 h	19.4 h	8%

97.29 %	97.00 %	19.5 h	21.6 h	9%
96.99 %	95.00 %	21.7 h	36.0 h	10%
94.99 %	80.00 %	36.1 h	144.0 h	20%
79.99 %	0.00 %	144.1 h	720.0 h	30%

7.2.2 TABLA DE DESCUENTO DISPONIBILIDAD 99,8%

Indisponibilidad (%)		Indisponibilidad (horas)		% DCTO
Desde	Hasta	Desde	Hasta	
100.00 %	99.80 %	0.0 h	1.4 h	0%
99.79 %	99.50 %	1.5 h	3.6 h	1%
99.49 %	99.20 %	3.7 h	5.8 h	2%
99.19 %	98.90 %	5.8 h	7.9 h	3%
98.89 %	98.60 %	8.0 h	10.1 h	4%
98.59 %	98.30 %	10.2 h	12.2 h	5%
98.29 %	98.00 %	12.3 h	14.4 h	6%
97.99 %	97.70 %	14.5 h	16.6 h	7%
97.69 %	97.40 %	16.6 h	18.7 h	8%
97.39 %	97.10 %	18.8 h	20.9 h	9%
97.09 %	95.00 %	21.0 h	36.0 h	10%
94.99 %	80.00 %	36.1 h	144.0 h	20%
79.99 %	0.00 %	144.1 h	720.0 h	30%

7.2.3 TABLA DE DESCUENTO DISPONIBILIDAD 99,9%

Indisponibilidad (%)		Indisponibilidad (horas)		% DCTO
Desde	Hasta	Desde	Hasta	
100.00 %	99.90 %	0.0 h	0.7 h	0%
99.89 %	99.60 %	0.8 h	2.9 h	1%
99.59 %	99.30 %	3.0 h	5.0 h	2%
99.29 %	99.00 %	5.1 h	7.2 h	3%
98.99 %	98.70 %	7.3 h	9.4 h	4%
98.69 %	98.40 %	9.4 h	11.5 h	5%
98.39 %	98.10 %	11.6 h	13.7 h	6%
98.09 %	97.80 %	13.8 h	15.8 h	7%
97.79 %	97.50 %	15.9 h	18.0 h	8%
97.49 %	97.20 %	18.1 h	20.2 h	9%
97.19 %	95.00 %	20.2 h	36.0 h	10%
94.99 %	80.00 %	36.1 h	144.0 h	20%
79.99 %	0.00 %	144.1 h	720.0 h	30%

8. PRODUCTOS ASOCIADOS

Este ANS contractual es aplicado a los productos de la compañía, de acuerdo con la siguiente tabla.

Familia	Producto
Managed Cloud	IFX Cloud Server
	IFX Cloud VDI Plus
	IFX Microsoft 365
	IFX Kubernetes
	IFX Cloud Storage
Managed Network	IFX Secure SD-WAN
	IFX Mobile Connect
	IFX Cloud Connect
	IFX MPLS
	IFX Internet Premium
Managed Security	IFX Endpoint Protection
	IFX SOC aaS
	IFX Managed Firewall
	IFX Security Assesment
	IFX Advanced solutions
Managed Solutions	IFX UCaaS
	IFX WiFi aaS
	IFX Watcher
	IFX Professional Services
	IFX Contact Center
Managed Datacenter	IFX Colocation
	IFX Dedicated Server
	IFX Remote Hands

Para los siguientes productos, que hacen parte del portafolio complementario, aplica la disponibilidad contractualmente pactada en la oferta comercial.

PORTAFOLIO COMPLEMENTARIO	
Nombre	Familia
IFX Cloud Domain	Managed Cloud

CONTROL DE CAMBIOS

HISTÓRICO DE VERSIONES		
Autor:	Versión	Fecha
Diego Jiménez	1.0	05/06/2019
Paola Waldrón Cortes	2.0	04/03/2020
Paola Waldrón Cortes	3.0	04/05/2020
Camilo Silva Chaves	4.0	10/06/2020
Adriana Carrillo	5.0	03/11/2021
Carlos Manuel Daza	6.0	09/09/2022
Karen Palencia Gutiérrez	7.0	06/07/2023
Alexander Ladino	8.0	08/07/2024

DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS
<p>Versión 1.0  Versión inicial</p>
<p>Versión 2.0  Se ajustan los productos asociados por familia con sus respectivos porcentajes de disponibilidad:  Se incluye una nota para referenciar los documentos dónde se describe a nivel detallado el desarrollo de buenas prácticas de gestión de servicios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Horarios de servicio ○ Niveles de impacto ○ Escalamiento ○ Notificaciones ○ Planes de contingencia de servicio en el CARE.
<p>Versión 3.0  Se traslada en el Capítulo 8 – Productos Asociados, el producto IFX Voice PBX/IFX UCaaS de la Familia Managed Cloud a Managed Solutions.  Se ajusta el nombre de ANS a SLA Contractual, a fin de asegurar la coherencia del “título del documento”, con la forma en que se cita en la documentación relacionada.</p>
<p>Versión 4.0  Se eliminan productos dados de baja en el portafolio y se reubican productos en sus familias correspondientes con sus respectivos ANS.</p>
<p>Versión 5.0  Se actualiza dueño de proceso y productos de acuerdo con el ciclo de vida del portafolio.</p>
<p>Versión 6.0  Se actualizan nombres de productos que cambiaron su denominación y se eliminan productos dados de baja del portafolio.</p>

Versión 7.0

-  Se revisa documento y se actualiza a la plantilla vigente.
-  En el punto 8 Productos asociados se realiza cambio de nombre IFX Voice SIP-Trunk por IFX SIP-Trunk.

Versión 8.0

-  Se revisa el documento y se actualiza la plantilla corporativa.
-  Se actualizan los productos asociados punto 8 y se ajustan bajo los nuevos productos de la compañía.

<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
Nombre: Alexander Ladino Cargo: Especialista Regional de Procesos. Fecha: 08/07/2024	Nombre: Adriana Carrillo Cargo: Gerente Proyecto Comercial. Nombre: David Leonardo Vargas Cargo: Arquitecto Regional de Soluciones. Fecha: 09/07/2024	Nombre: Adriana Jimenez Cargo: Gerente Regional de Producto Fecha: 15/07/2024