Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

<table>
<tr><td>Clasificación del bien o servicio</td><td>N / A</td></tr>
<tr><td>Nombre Comercial del Bien o Servicio</td><td>Anexo 3 Acuerdos de Niveles de Servicio</td></tr>
<tr><td>Calidad</td><td>Los Acuerdos de Niveles de Servicio corresponden a mediciones de tiempo y condiciones de calidad para los servicios de TI prestados por la mesa de servicios a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, en los cuales se soporta la plataforma base de escritorio de la Entidad.

Estos Acuerdos de Niveles de Servicio, podrán ser revisados y ajustados durante la ejecución del contrato y por ende incorporados en la operación de la mesa de servicios, siendo validados en los resultados de los indicadores mensuales, de común acuerdo con el supervisor del contrato.</td></tr>
<tr><td>Generalidades</td><td>El contratista deberá cumplir con cada uno de los servicios relacionados en el presente proceso y requeridos en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación. Con el fin de corroborar su cumplimiento, se evaluará de acuerdo con cada uno de los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el presente documento.

Es importante resaltar que los ANS serán revisados, verificados y conciliados mensualmente entre las partes, Gerente del proyecto y Líder de mesa de servicio con la Supervisión del contrato, con el fin de que se evalúen las evidencias para su aplicación según corresponda.</td></tr>
<tr><td>Requisitos generales</td><td>Los ANS establecidos serán parametrizados y calculados en el Software de Gestión de Servicios Tecnológicos y procesos por parte de la fiscalía general de la Nación, por lo que el contratista deberá garantizar el registro de la información requerida para generar los reportes, sin necesidad de implementar mecanismos o herramientas externas (hojas de cálculo, etc.) para la generación de estos desde la herramienta de gestión.

En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, o causas no atribuibles al Contratista, deben ser informadas y soportadas a la Supervisión del Contrato, al momento de ocurrir o presentarse el hecho, con el fin de que se evalúen si es aplicable o no el ANS y se ejecuten las acciones correctivas de inmediato.

El descuento por cada ANS del periodo se efectuará del valor de la facturación correspondiente a los componentes de la mesa de servicios.</td></tr>
<tr><td>Requisitos específicos</td><td>1.1 ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIOS

<table><tr><td>Indicador</td><td>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de la mesa de servicios subsistema de generación eléctrica, planta Telefónica, UPS, línea telefónica 018000, línea fija, servicio de chat (vía celular), servicio de infraestructura de servidores para</td></tr></table></td></tr>
</table>

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	WSUS y Antivirus y herramienta de gestión y almacenamiento para las llamadas. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)
Definición	Porcentaje de tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica del contratista que soporta la mesa de servicios, están en funcionamiento.
Medición	El tiempo de recuperación de la plataforma (RTO) ante eventos de indisponibilidad en el mes de cualquiera de sus componentes, debe ser inferior o igual a 30 minutos. Se excluyen las ventanas de mantenimiento de la plataforma previamente programadas y acordadas con la Supervisión del Contrato.
Nivel requerido	RTO <=30 minutos
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Indisponibilidad del NOC del Contratista en el mes inferior o igual a 30 minutos
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento del 5% al valor mensual total de los ítems de (Infraestructura del componente de la mesa de servicios, más el valor Mensual total del Rol de Gerente de Proyecto) y por cada 30 minutos adicionales que la plataforma se encuentre indisponible este porcentaje se incrementará en 2,5%. Ejemplo 1: SI la plataforma se encuentra indisponible durante 45 minutos se aplicará un descuento del 5%. Ejemplo 2: SI la plataforma se encuentra indisponible durante 1 hora y 31 minutos se aplicará un descuento del 10%

1.2 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS DE USUARIOS VIP

Indicador	Resolución de casos usuarios VIP
Definición	Entiéndase por usuarios VIP a los siguientes servidores de la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación: Despacho del Fiscal General, Despacho del Vicefiscal, Despacho de la Dirección ejecutiva, Directores, Subdirectores, Asesores y Jefes de Departamento. Porcentaje de casos atendidos usuarios VIP PRCVIP= Porcentaje Resolución casos VIP NCVIP4=Número de casos resueltos antes de 4 horas NCVIPR=Número de casos VIP registrados
Medición	Número de casos resueltos antes de 4 horas hábiles a partir del registro del caso en el mes /

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Total de casos registrados para usuarios VIP en el mes * 100%
Nivel requerido	98% del total de casos registrados en el mes
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PRCVIP=(NCVIP4/NCVIPR)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel de servicio RCVIP</th><th>Descuento mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 75%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento a los ítems del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Rol (Agentes de Mesa, más Técnicos soporte en sitio).

1.3 ANS CASOS EN ESPERA

Indicador	Casos en Espera no Solucionados
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos en espera por solución, donde la misma depende del contratista y que pasan al siguiente mes. Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención. Se requiere Informe mensual con Información discriminada por tipo de caso, detalles de apertura, sedes y estado. CeE = Porcentaje de casos en espera no solucionados. CaNs = Cantidad de casos en espera no solucionados. NTc = Total de casos en espera del período.
Medición	Porcentaje de casos en Espera no solucionados = Cantidad de casos en espera no solucionados / Total de casos en espera del período * ciento por ciento.
Nivel requerido	<=10%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CeE=(CaNs/NTc)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del servicio CeE</th><th>Descuento mensual *</th></tr><tr><td>CeE <= 10%</td><td>0%</td></tr><tr><td>CeE > 10%</td><td>6%</td></tr></table> Se aplicará el descuento al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de (Técnicos soporte en sitio y más Agentes de mesa)

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

1.4 ANS CASOS RECATEGORIZADOS

Indicador	Casos Recategorizados.
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos que cambian de categoría por error de diagnóstico en el primer nivel (agente de la mesa de servicios). CR = Porcentaje de casos mal recategorizados. NR = Cantidad de casos mal recategorizados. TR = Total de casos recategorizados en el período.
Medición	Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención. Porcentaje de casos mal recategorizados = Cantidad de casos mal recategorizados / Total de casos recategorizaos del período * ciento por ciento
Nivel requerido	<= 10%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CR= (NR/TR) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><td>Nivel del Servicio Cr</td><td>Descuento Mensual*</td></tr><tr><td>Menor o igual al 10%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Mayor al 10%</td><td>5%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual de los ítems del componente de mesa de servicios Roles de (Agentes de mesa y Coordinador de Mesa de Servicio).

1.5 ANS CASOS SOLUCIONADOS SIN JUSTIFICACIÓN

Indicador	Casos solucionados sin justificación
Definición	Consiste en determinar la cantidad de casos solucionados por la mesa de servicios (Agentes de mesa y/o Técnicos en sitio) sin justificación. Cs = Porcentaje de casos solucionados sin justificación. Ncs = Número de casos solucionados sin justificación. Tr = Total de casos solucionados del periodo.
Medición	Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención.
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Cs = Ncs / Tr * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><td>Nivel del Servicio Cs</td><td>Descuento Mensual</td></tr></table>

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Mayor o igual 98% — 0% Menor al 98% y mayor o igual al 90% — 0.5% Menor al 90% y mayor o igual al 75% — 1% Menor al 75% — 2% Se aplicará el descuento mensual a los valores Total mensual de los ítems del componente de mesa de servicios Roles de (Técnicos soporte en sitio, más Agentes de mesa)

1.6 ANS PERSONAL MINIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Indisponibilidad del personal mínimo requerido para integrantes de la mesa de servicios del contratista para prestar el servicio.
Definición	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo requerido con dedicación del 100% para prestar el servicio.
Medición	Después de 5 días hábiles de haberse presentado la novedad de retiro o renuncia, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo. CV = Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos NDSP = Número de días sin reemplazar cada uno de los cargos vacantes después de pasar 5 días hábiles siguientes de haberse presentado la renuncia o el retiro CCV = Cantidad de Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal vacante
Nivel requerido	≤5 días hábiles
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CV = NDSP * CCV * ROL * 5%
Descuento por no conformidad	Se descontará el 5% del valor Mensual total el ítem del rol (según la oferta) vacante, del componente de la mesa de servicios por cada día sin que se supla cada vacante.

1.7 ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Ausencias de Personal no justificadas
Definición	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

		Se debe garantizar el número mínimo del personal requerido para la prestación del servicio. Cualquier inasistencia por causas no justificadas, se aplicará el ANS correspondiente por ausencias temporal no justificada del recurso humano faltante. APJ = Ausencias de Personal no justificadas por cada uno de los roles definidos NDPACNJ = Número de días en que el personal se ausentó del lugar de trabajo, por causas no justificadas, por cada uno de los roles definidos PCNJ = Cantidad de Personal que se ausentó del lugar de trabajo, por causas no justificadas, por cada uno de los roles definidos ROL = Valor unitario mensual del Rol al que pertenece el personal que se ausentó del lugar de trabajo, por causas no justificadas
	Medición	RPSM=Relación de personal en servicio durante el mes. PS=Número de Personal en servicio durante el mes. PR=Número de personal requerido en el servicio.
	Nivel requerido	100%
	Periodicidad	Mensual
	Forma de cálculo	RPSM = PS / PR * 100% APJ = NDPACNJ * PCNJ * ROL * 5%
	Descuento por no conformidad	Descuento APJ = Sumatoria de las Ausencias de Personal no justificadas (APJ) por cada uno de los roles definidos (Gerente de Proyecto, Coordinador Mesa de Servicios, Agentes Mesa de Servicios, Personal Técnico y Operación en Sitio). Por cada día de ausencia no justificada de cada personal que integra el rol, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem del rol al que pertenece el mencionado personal (según la oferta). La sumatoria de las ausencias temporales durante el periodo, es decir, la acumulación de llegadas tardes o inasistencias no justificadas a la Supervisión, serán acumuladas en el periodo, se tendrán en cuenta para la aplicación de este ANS.

2 ANS – SERVICIO DE PRIMER NIVEL

2.1 ANS PARA ATENCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO

Indicador	Atención de canal telefónico
Definición	PMLT = Porcentaje mensual de llamadas del canal

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido. ACT=Atención Canal Telefónico dentro del tiempo de espera permitido. NCCTA=Número de llamadas de Canal Telefónico Atendidas.
Medición	Porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido = Número de llamadas de Canal Telefónico recibidas antes de 30 segundos / Número Total de llamadas recibidos del Canal telefónico * ciento por ciento. NOTA: El tiempo se contará a partir de finalizada las grabaciones de bienvenida y calidad del servicio.
Nivel requerido	97%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PMLT = (ACT / NCCTA) * 100%
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento mensual del 6% al valor del Servicio del componente Mensual total de la Mesa de Servicios a los Ítems (Roles) de (Agentes de mesa de servicios, más coordinador de mesa)

2.2 ANS PARA ESCALAMIENTO DE CASOS

Indicador	Escalamiento de casos
Definición	Definición Porcentaje mensual de casos mal escalados por la mesa de servicios conforme al catálogo de servicios actualizado y aprobado por la supervisión del contrato. CE= Porcentaje de Casos correctamente Escalados NCEM= Número de Casos correctamente Escalados en el Mes NCRM= Número de Casos escalados registrados en el Mes
Medición	Número de casos correctamente escalados / Número de casos escalados.
Nivel requerido	97%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Descuento por no conformidad CE = (NCEM / NCRM) * 100
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio Cs</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 97%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 97% y mayor o igual al 90%</td><td>2%</td></tr></table>

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Menor al 90% y mayor o igual al 75%	3%
	Menor al 75%	5%
	Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Ítem (Roles) de (Agentes de mesa, más Coordinador de mesa de servicio).	

2.3 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL

Para los ANS que corresponden a la atención de casos de servicio de primer nivel se define el siguiente tiempo máximo de solución:

Lugar prestación del Servicio	Tiempo máximo de Solución
Solución al servidor desde la Mesa de Servicio sin escalar a soporte en sitio.	Dos (2) horas, tiempo que se contabilizará a partir del registro del caso de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir, a partir de la asignación a mesa de servicio.

Nota

- Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.
- La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.

El descuento de los casos de servicio para primer nivel, **no atendidas dentro del tiempo máximo de solución**, se establece la siguiente relación de cumplimiento:

Indicador	Resolución de casos en Primer Nivel	
Definición	Porcentaje de casos solucionados en el mes por el primer nivel de mesa de servicios (Agente de mesa) en el tiempo establecido para la solución (dos horas).	
Medición	Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / número total de casos registrados en el mes. RCPN = Porcentaje de Casos solucionados en Primer Nivel NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido NCA = Número de Casos atendidos por el primer nivel	
Nivel requerido	98%	
Periodicidad	Mensual	
Forma de cálculo	RCPN=(NCS/NCA)*100%	
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio RCPN	Descuento Mensual
	Mayor o igual 98%	0%

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Menor al 98% y mayor o igual al 90% — 2% Menor al 90% y mayor o igual al 75% — 3% Menor al 75% — 5% Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Ítem (Roles) de (Agentes de mesa, más Coordinador de mesa de servicio).

2.4 ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL SOLUCIÓN DE CASOS ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO.

Indicador	Resolución de casos en Segundo Nivel
Definición	Porcentaje de casos solucionados en el mes por el segundo nivel de mesa de servicios (Técnico en sitio) en el tiempo establecido para la solución
Medición	Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / número total de casos registrados en el mes. RCSN = Porcentaje de Casos solucionados en Segundo Nivel NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido NCA = Número de Casos atendidos por el segundo nivel
Nivel requerido	98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RCSN=(NCS/NCA)*100%
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio RCSN — Descuento Mensual Mayor o igual 98% — 0% Menor al 98% y mayor o igual al 90% — 1% Menor al 90% y mayor o igual al 75% — 2% Menor al 75% — 3% Se aplicará el descuento mensual al item del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles (Técnicos soporte en sitio) Para los casos de servicio de soporte técnico en sitio, en las cuales persista la no solución definitiva del caso interpuesto por más de diez (10) días, se aplicará un descuento adicional del 5% del valor de la facturación mensual total de la mesa de servicios y así sucesivamente, es decir, si se acumulan otros diez (10) días, se descontará un 5% adicional del valor de la facturación mensual total del servicio de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	la mesa de servicios del Rol total de Técnico de soporte en Sitio.

Para los ANS que corresponden a la atención de casos de servicio de segundo nivel por Soporte Técnico en sitio se definen los siguientes tiempos máximos de atención:

Lugar de prestación del Servicio	Tiempo máximo de atención
Nivel Central (Bunker)	Una (1) hora hábil, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Nivel Central (excepto bunker), Ciudades y municipios en donde haya técnico de soporte en sitio	Dos (2) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Municipios en los cuales no se cuenta con técnico de soporte en sitio	Diez y seis (16) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.

Nota

- Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.
- Dentro del tiempo de atención se incluye el tiempo requerido para el desplazamiento del operador al lugar de prestación del servicio para los Municipios en donde no hay técnicos de soporte en sitio.
- La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.

2.5 CONSECUCIÓN COMPRA, Y DISPONIBILIDAD DE LA PARTES Y/O REPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS).

Indicador	Cotización, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto requerido para el mantenimiento correctivo.
Definición	Tiempo para el suministro del repuesto o parte.
Medición	PTSRP = Porcentaje de Resolución de incidentes por suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto, NISA= Número de incidentes con suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto en máximo 14 días hábiles para realizar el mantenimiento correctivo TICPPAL = Total de incidentes solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo. **NOTA 1**: El tiempo solución cuenta a partir de la solicitud de cotización.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	NOTA 2: El tiempo de aprobación no se tendrá en cuenta para la aplicación del ANS. NOTA 3: La disponibilidad de la parte o repuesto, se entiende cuando es entregada al Técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.
Nivel requerido	>= 80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PTSRP = (NISA / TICPPAL) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 80%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 70% y mayor o igual al 60%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 60% y mayor o igual al 50%</td><td>3%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios del Ítem (Rol) de (Técnico de soporte en sitio).

2.6 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES O MUNICIPIOS DONDE SE CUENTA CON TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO.

Indicador	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos para mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio.
Medición	RICPPAL = Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio. NICR8 = Número de incidentes críticos resueltos en menos de 8 horas hábiles en el periodo por mantenimiento correctivo TICPPAL = Total de incidentes críticos Solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio. NOTA: El tiempo solución cuenta a partir de la entrega del repuesto o componente al técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.
Nivel requerido	>= 80%
Periodicidad	Mensual

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Forma de cálculo	RICPPAL=(NICR8/TICPPAL)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 80%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 70% y mayor o igual al 60%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 60% y mayor o igual al 50%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Ítems (Roles) de (Técnico de soporte en sitio, más Gerente de Proyecto).

2.7 RESOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS) EN CIUDADES O MUNICIPIOS DONDE NO SE CUENTA CON TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO.

Indicador	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde no se cuenta con técnico de soporte en sitio.
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos para mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde no se cuenta con técnico de soporte en sitio
Medición	RICSEC = Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde no se cuenta con técnico de soporte en sitio NICR24: Número de incidentes críticos resueltos en menos de 24 horas hábiles en el periodo por mantenimiento correctivo TICSEC = Total de incidentes críticos solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde no se cuenta con técnico de soporte en sitio. NOTA: El tiempo solución cuenta a partir de la entrega del repuesto o componente al técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.
Nivel requerido	>= 80%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RICSEC=(NICR24/TICSEC)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 80%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>1%</td></tr></table>

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	Menor al 70% y mayor o igual al 60%	2%
	Menor al 60% y mayor o igual al 50%	3%
	Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Ítems (Roles) de (Técnico de soporte en sitio, más Gerente de Proyecto).	

ANS – ACTIVOS DEL SERVICIO

3.1 ANS TRASLADO DE COMPUTADORES DE ESCRITORIO, IMPRESORAS Y ESCANERS DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD

Para este ANS se establece los siguientes tiempos de máximo de movimiento e instalación (TMM) a partir del registro del caso:

Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación.	**Tiempo Máximo de Movimiento**
Entre dependencias de la misma sede	4 horas hábiles
Entre sedes de la misma ciudad	8 horas hábiles
Entre ciudades o municipios a nivel nacional.	40 horas hábiles

De lo anterior se define el indicador de la siguiente manera:

Indicador	El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los elementos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.
Definición	TeIE: Traslado e Instalación de Equipos no atendidos en el tiempo máximo de instalación. NED : Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención. NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo. **VTCA**: Valor total mensual de la mesa de servicios.
Medición	Porcentaje
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	TeIE=(10%*VTCA)*(NED/NEM)
Descuento por no conformidad	Superado el TMM y transcurridas 8 horas hábiles de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación valida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a partir del tiempo máximo de movimiento establecido). Así mismo por cada día adicional de atraso en el traslado, se aplicará un descuento del 0,2% del valor de la

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

	mesa de servicios mensual facturado. Para ello se deberá dejar la evidencia correspondiente verificada por el Supervisor del Contrato. El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los equipos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.

3.2 ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS

Indicador	Borrado Seguro a Equipos Reasignados entre servidores o devueltos al Almacén y generar el documento de borrado seguro (lo suministra la herramienta de borrado seguro provista por el contratista) el cual debe anexarse al caso de la herramienta de gestión DEXON.
Definición	BSER= Porcentaje de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro. CESB = Cantidad de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro en el mes. TABS = Total de Equipos Reasignados a servidores o devolución de equipos en el mes.
Medición	El contratista deberá realizar los procesos de borrado seguro a los equipos reasignados o que sean devueltos al Almacén.
Nivel requerido	<=5%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	BSER = (CESB / TABS) * 100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio BSENSE</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Menor o igual 5%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Mayor al 5% y menor o igual al 20%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Mayor al 20% y menor o igual al 60%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Mayor al 60%</td><td>3%</td></tr></table>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los ítems (Roles) de (Técnico de soporte en sitio, más Gerente del proyecto).

NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en la ficha técnica.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada

Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada