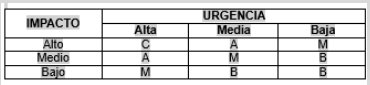
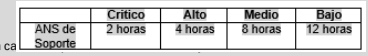
Anexo 6. ANS CENTROS DE EXPERIENCIA

ANS	Descripción	Meta	Explicación	Descuento
Indisponibilidad del personal asignado	Número de días sin suplir una vacante en el personal mínimo asignado con dedicación del 100% para prestar el servicio y/o Línea de Servicio.	Para todos los perfiles: Menor o igual a: 5 días hábiles,	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
SOLUCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO	Porcentaje de solicitudes de servicio en cada servicio, en el tiempo máximo establecido para su solución, a partir de su registro por parte de operación del servicio	Menor o igual al 15,00%	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
Disponibilidad servicio de Conexión de Internet que sea provisto por el contratista	Canales de Internet	Mayor o igual al 99%	Cada Periodo Mensual	10% Facturación Mensual del servicio
Intermitencia de Servicios	La intermitencia de servicios se presenta cuando el acceso a un servicio esta afectando solo a un porcentaje determinado de usuarios,	5% maximo de usuarios del servicio que no pueden acceder al servicio	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
CUMPLIMIENTO EN LICENCIAMIENTO	Número de licencias instaladas en equipos	Máximo el 1% de licencias no instaladas	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
ATENCIÓN PRESENCIAL	Cumplir con el tiempo promedio de espera de 35 minutos para pasar a la ventanilla de atención presencial.	Menor o igual a 35 minutos de espera para pasar en la ventanilla atención presencial.	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
Backoffice	Cumplimiento de los tiempos y calidad de las respuestas proyectadas por el contratista.	Máximo el 10% de PQRS asignadas.	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
Disponibilidad de plataformas tecnológicas contratadas	La plataforma tecnológica contratada, deberá mantener un tiempo mínimo óptimo de servicio en línea , de acuerdo con las características funcionales establecidas en el Anexo Técnico	Tiempo mínimo óptimo de servicio en línea de un 95%	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual
Atención de Soporte Técnico Kioskos de Autoatención	Tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Critico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo.	 De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia  En ca correctivo se aplicará descuento en la facturación	Cada Periodo Mensual	2% Facturación Mensual

IMPACTO	URGENCIA		
	Alta	Media	Baja
Alto	C	A	M
Medio	A	M	B
Bajo	M	B	B

	Critico	Alto	Medio	Bajo
ANS de Soporte	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas

Nota 1: En caso de materializarse en el mismo mes varios ANS, el porcentaje máximo a descontar será del 5%

Nota 2: Si ocurre un evento de fuerza mayor el contratista deberá informar a la Entidad de manera inmediata, para evaluar la situación y verificar si procede o no el descuento en caso de incumplirse la meta de los ANS mensuales.