ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LA SOLUCIÓN DE GESTIÓN TELEFÓNICA MEDIANTE COMUNICACIONES UNIFICADAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO – SOLUCIÓN DE GESTIÓN TELEFÓNICA – APC COLOMBIA

1. DEFINICIONES

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio): Compromisos formales entre el proveedor del servicio y APC Colombia sobre la calidad y disponibilidad del servicio.

Troncal SIP: Tecnología que permite hacer y recibir llamadas telefónicas a través de Internet.

Microsoft Teams Phone: Plataforma de comunicación integrada que permite llamadas, videollamadas, mensajería y colaboración.

IP Phone: Teléfono que se conecta mediante Internet en lugar de líneas telefónicas tradicionales.

Incidente: Cualquier interrupción no planificada de un servicio de TI o Telecomunicaciones, o una disminución en su calidad. Asimismo, la falla de un componente que aún no haya impactado directamente el servicio, pero que podría hacerlo, también se considera un incidente

Canales de Atención: son los medios a través de los cuales APC Colombia pueda comunicarse con el proveedor del servicio para realizar solicitudes, reportar incidentes, hacer consultas o recibir soporte. Estos canales serán definidos por el Supervisor del Contrato designado por la Agencia y el Enlace del Proveedor del servicio, los cuales podrían ser: Correo electrónico, Línea Telefónica, Plataforma Web, Chat en línea, entre otros.

2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El servicio de gestión telefónica debe estar disponible el 99.6% del tiempo mensual.

En este sentido, los ANS aplicables a este contrato son:

• El servicio de gestión telefónica debe estar disponible el 99.5% del tiempo mensual, excluyendo mantenimientos programados notificados con al menos 48 horas de anticipación.
• Las interrupciones no programadas deben ser atendidas de inmediato y solucionadas en los tiempos establecidos en este documento.

El impacto se refiere al nivel de importancia del incidente, determinado por el grado en que afecta el servicio de las Comunicaciones Unificadas.
Es de aclarar que los servicios contemplados en este contrato son: i) Extensiones de Microsoft Teams Phone Capa Software, ii) Teléfonos IP, iii) Troncal SIP, iv) Licencias de Complemento de Teams Phone
A continuación, se presenta una tabla con los criterios que se utilizan para evaluar el impacto del incidente sobre el servicio:

Tabla 1 - Tipos de Impacto

TIPO DE PRIORIDAD	DEFINICIÓN DE IMPACTO
ALTA	i) Es un incidente que ocasiona 2 o más Intermitencias de servicio en dónde el período de afectación acumulado sea superior o igual a 60 minutos, en un día. ii) Caída total del servicio.
MEDIA	i) Es un incidente que ocasiona 2 o más Intermitencias de servicio en dónde el período de afectación acumulado sea inferior a 60 minutos, en un día. ii) Fallas en la operación normal de algunas de las Extensiones Capa Software. iii) Fallas en la operación normal de algunos de los Teléfonos IP
BAJA	Intermitencias ocasionales en extensiones capa software y/o Teléfonos IP, con una frecuencia de uno o más días, cuya duración es menor a cinco minutos por evento, pero que no Degrada los servicios contratados.

3. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN (ASC)

A continuación, se presentan los tiempos límites en atender los soportes técnicos, denominados como Tiempos de Atención y Solución (ASC), conforme al Tipo de Prioridad establecida en la Tabla 1.

Tabla 2 - Tiempos de Atención y Solución (ASC), según tipo de prioridad

Prioridad	(ASC) Tiempo de Atención y Solución de Casos en horas hábiles, hasta:
ALTA	5 horas
MEDIA	10 horas

Prioridad	(ASC) Tiempo de Atención y Solución de Casos en horas hábiles, hasta:
BAJA	24 horas

Estos tiempos de ANS empiezan a contar a partir del momento en que el caso de solicitud del servicio de soporte y mantenimiento, es notificado por APC Colombia al Proveedor del servicio de Comunicaciones Unificadas por cualquiera de los canales de atención. La solución puede ser temporal o definitiva. En caso de ser una solución temporal, el CONTRATISTA deberá realizar el diagnóstico de la causa raíz, entregar un plan de trabajo para su solución definitiva e implementar dicho plan de trabajo, si es de su responsabilidad.

La aceptación de presentación y ejecución de un plan de trabajo para remediar definitivamente un caso que haya sido solucionado temporalmente por el contratista, es discrecional del supervisor del contrato designado por APC Colombia.

a. **Tiempo de Atención y Solución del Caso (ASC):** Es el tiempo límite con el que cuenta el contratista para diagnosticar el caso por incidencia o falla del servicio del producto de software y hasta la otorgación del servicio de solución a un caso, el cual se mide a partir del momento APC Colombia notifica la solicitud del servicio documentado en el caso y hasta la realización y entrega de las actividades de ajustes, cambios y/o parametrizaciones del software, en el servicio de aplicación y de cualquier componente del sistema, dando solución al caso reportado.

   Durante el transcurso de la solución, el contratista deberá presentar previamente un diagnóstico que origina la incidencia del caso reportado.

   La medición de tiempos para el cumplimiento del servicio (ASC) inicia a partir del reporte del caso y hasta el cierre del caso.

   El cierre del caso termina cuando el Contratista entregue la solución, el cual será validada por el supervisor del contrato designado por APC Colombia.

   En el evento en que la solución proveída por el contratista no haya sido satisfactoria, el caso no será cerrado hasta que el contratista provea la solución, siempre y cuando no haya superado los tiempos de cumplimiento (ASC).

APC Colombia puede reabrir un caso para el evento en que el mismo no se haya solucionado por parte del CONTRATISTA, los tiempos de atención y solución de casos se acumularán desde la fecha inicial del reporte del caso en la herramienta establecida en el contrato.

Si un caso que mantenga su estado abierto, que haya superado el tiempo de ANS y el mismo haya sido penalizado con descuento a factura, (o se encuentre en trámite de penalización o compensación) y persista la ausencia de la solución, APC Colombia dará cierre del caso y creará un nuevo código de caso para la misma solicitud y naturaleza, lo cual puede acarrear nuevas penalizaciones o compensaciones acumulables.

b. Medición de Cumplimiento del Servicio en Atención y Solución de Casos (ASC)

A continuación, se presenta la fórmula para medir la disponibilidad mensual del servicio contratado:

$$Disponibilidad = \left(1 - \frac{Tiempo\ de\ caída\ en\ minutos}{Total\ minutos\ del\ mes}\right) \times 100$$

Dónde:

- ***Tiempo de caída en minutos***: Total de minutos en los que el servicio estuvo fuera de funcionamiento en el mes.
- ***Total minutos del mes***: Total de minutos del mes: 30 días = 43,200 minutos. Es de aclarar que los días del mes se promedian en 30, independiente si el mes trae 28 o 31 días.
- ***Disponibilidad (%)***: Porcentaje de tiempo que el servicio estuvo activo en el mes.

c. Descuentos de Facturación del servicio y/o compensación por Desviación en los ANS

La siguiente tabla detalla los porcentajes de descuento aplicables como penalización, según el nivel de disponibilidad mensual del servicio, para cualquiera de los servicios contemplados en el Contrato Interadministrativo de Comunicaciones Unificadas de la APC Colombia.

Tabla 3 - Definición de descuento en la factura por desviación de ANS

Rango inicial entre	Rango final entre	Penalidad en la factura
>=99,60%	<=100%	0%
>=99,00%	<=99,59%	8%
>95,00%	<=98,99%	12%

Rango inicial entre	Rango final entre	Penalidad en la factura
>=90,00	<=94,99%	25%
>=85,00%	<89,99%	50%

4. EXCEPCIONES ANS

- ✓ Las interrupciones de servicio causadas por las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo, no serán consideradas en la medición de los indicadores establecidos en los ANS.
- ✓ Las penalidades previstas en los ANS no serán aplicables cuando la afectación del servicio sea consecuencia de descargas eléctricas, o de eventos fuera del control y alcance tanto de TIGO como del CLIENTE, tales como casos fortuitos o de fuerza mayor.
- ✓ La aplicación de parches o cambios en la plataforma deben ser coordinados y acordados por las partes (APC Colombia y el Contratista).
- ✓ Los ANS comprometidos no se verán afectados por fallas o interrupciones en los servicios en la nube del fabricante (Microsoft), al tratarse de elementos fuera del control del Contratista.
- ✓ Las penalidades contempladas en los ANS no serán aplicables cuando la falla o interrupción del servicio sea atribuible al CLIENTE, incluyendo manipulaciones directas o indirectas sobre los equipos de propiedad del Contratista ubicados en las instalaciones de APC Colombia.

En constancia firma,

Empresa:	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
Nombre del Apoderado General:	Héctor Armando Castillo Amaya
C.C. o NIT:	79.059.931
Dirección y ciudad:	Carrera 48 # 20-45 | Medellín
Teléfonos:	604 3251505
Email:	unecorp@tigo.com.co notificacionesjudiciales@tigo.com.co

HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA

Firmado digitalmente por HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA
Fecha: 2025.04.16 08:54:17 -05'00'

Firma del Apoderado General