

Nombre del servicio		Enlaces entre Puntos	
Tipo de servicio		Tipo 1	
Alcance del servicio		Conexión permanente entre puntos ofrecida en Medios como cobre, Fibra, Radioenlace o Satelital; que cuenta con un ancho de banda que puede ser seleccionado por la SDSCJ y que va desde los 512 Kbps hasta 50Gbps. Adicionalmente la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y servicio que dependen del nivel de servicio contratado. Los ANS que se describen a continuación se aplicarán a la conectividad realizada por diferentes medios como son: Fibra óptica, radienlaces,Orbita baja y LTE.	
Unidad de facturación del servicio		Mensual	
ANS		Descripción	
1	Disponibilidad	La disponibilidad se mide de la siguiente manera: Para Videovigilancia, Red WAN y Radios: i = Disponibilidad Videovigilancia, Red WAN y Radios <= 2,5 horas Para Orbita baja Bk: NOTA: Para los servicios de Orbita baja este servicio está asociado a planes por consumo. En dado caso que se llegue a presentar una indisponibilidad por temas atribuibles al CONTRATISTA estos seran objeto de aplicacion de descuento por el tiempo de la indisponibilidad una vez reportado el incidente. sin embargo para los casos de fuerza mayor, condiciones de seguridad, factores climáticos o permisos de movilidad que impidan la recuperación del servicio deberán estar debidamente sustentados y documentados para efectos de conciliación. Para LTE: NOTA: La disponibilidad de los servicios LTE en este tipo de escenarios depende de la capacidad de la celda, la carga de tráfico soportada y la cantidad de usuarios simultáneamente conectados a ella, estos seran objeto de aplicacion de descuento por el tiempo de la indisponibilidad una vez reportado el incidente. sin embargo para los casos de fuerza mayor, condiciones de seguridad, factores climáticos o permisos de movilidad que impidan la recuperación del servicio deberán estar debidamente sustentados y documentados para efectos de conciliación. Para Radio Enlaces (Banda no Licenciada) NOTA: La disponibilidad de los servicios de Radio Enlaces (Banda no Licenciada) estos seran objeto de aplicacion de descuento por el tiempo de la indisponibilidad una vez reportado el incidente. sin embargo para los casos de fuerza mayor, condiciones de seguridad, factores climáticos o permisos de movilidad que impidan la recuperación del servicio deberán estar debidamente sustentados y documentados para efectos de conciliación. - El indicador de disponibilidad aplica tanto para incidentes cerrados como abiertos, si la disponibilidad del enlace es 0% no se genera cobro alguno. La indisponibilidad es el número total de horas, durante el mes facturado, en los que el servicio de intercambio de datos sobre el enlace no está disponible, dividido en el número total de horas en el mes facturado. La medición la hace EL CONTRATISTA monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son puestos a disposición por EL CONTRATISTA para que puedan ser consultados por la SDSCJ en cualquier momento durante la duración del servicio. La información puesta a disposición por EL CONTRATISTA le debe permitir a la SDSCJ verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. Este ANS se aplicara por enlace. - Para los puntos donde exista BK de servicio de Orbita baja, se generará descuento de acuerdo al tiempo de la indisponibilidad presentada. - Para los puntos de servicio en los que se disponga de enlace principal y backup la medición de ANS se aplicara por servicio Los casos de fuerza mayor, condiciones de seguridad, factores climáticos o permisos de movilidad que impidan la recuperación del servicio deberán estar debidamente sustentados y documentados para efectos de conciliación. Nbog - electrico visita y solucion con evidencia electrica del punto -La disponibilidad de 99,98% cuando se tiene enlace Principal y Backup debe ser medida por el servicio y no por cada uno de los enlaces. Si el incidente implica corte de fibra o cambio de equipo en los postes donde se encuentran las cámaras de videovigilancia, toma más tiempo el alistamiento de equipos, la logística del carro canasta y tener aprobación de premisos PMT. Dentro del "número total de horas en que el servicio no está disponible" no se incluyen los tiempos asociados a fuerza mayor, condiciones de seguridad o climáticas, permisos de Movilidad u otros que impidan la recuperación del servicio. La SDSCJ será responsable de garantizar las condiciones fisicas, electricas y ambientales, para asegurar que ETB no realice visitas a los sitios y se generen visitas fallidas, y deberán tener presente entre otras las siguientes actividades antes de reportar un incidente: -Verificar Filtraciones -Realizar Limpieza de equipos -Reinicio de equipos -Medición de Voltajes (Regleta y UPS) -Ajuste de conexiones (No cambiar los puertos) -Verificación del estado de los periféricos -Prueba de periféricos (UPS y Cámara) -Toma de voltajes Por lo anterior, ETB realizará cobro por visitas fallidas en casos que las fallas terminan siendo responsabilidad del cliente. La base sobre la que se aplicara el descuento sera sobre los enlaces asociados a los informes o si el informe es de caracter general se usara como base el canal principal de video vigilancia.	
		Disponibilidad para canales de camaras de videovigilancia con enlace principal sin backup, esta disponibilidad aplica para cámaras de videovigilancia, red WAN y radios, con disponibilidad 99,7%:	

ANEXO 3. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS				
Penalización y / o Compensación				
Disponibilidad para canales de camaras de videovigilancia con enlace principal sin backup, esta disponibilidad aplica para cámaras de videovigilancia, red WAN y radios, con disponibilidad 99,7%:				
Nº	INDISPONIBILIDAD MAXIMA EN HORAS/MES	COMPENSACIÓN SOBRE TARIFA MENSUAL	RANGO DE % DE DISPONIBILIDAD	
1	i ≤ 2,5	0%	100%	99,7
2	2,5 < i ≤ 7	5%	99,69	99
3	7 < i ≤ 24	10%	98,9	97
4	24 < i ≤ 96	20%	96,9	95
5	96 < i ≤ 360	50%	94,9	50
6	360 < i ≤ 720	100%	49,9	0

Disponibilidad para servicios con enlace principal y backup, aplica para Centros de Monitoreo y servicios del componente RED WAN, con disponibilidad 99,98%. El porcentaje de ANS se aplica sobre el valor de la suma del costo del enlace principal y el enlace backup.				
Nº	INDISPONIBILIDAD MAXIMA EN MINUTOS/MES	COMPENSACIÓN SOBRE TARIFA MENSUAL	RANGO DE % DE DISPONIBILIDAD	
1	i ≤ 10	0%	100%	99,98
2	10 < i ≤ 45	10%	99,97	99,9
3	45 < i ≤ 90	20%	99,89	99,8
4	90 < i ≤ 130	50%	99,79	99,7
5	130 < i ≤ 150	100%	99,69	MENOR QUE 99,60



Nombre del servicio		Enlaces entre Puntos																																				
Tipo de servicio		Tipo 1																																				
Alcance del servicio		Conexión permanente entre puntos ofrecida en Medios como cobre, Fibra, Radioenlace o Satelital; que cuenta con un ancho de banda que puede ser seleccionado por la SDSCJ y que va desde los 512 Kbps hasta 50Gbps. Adicionalmente la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y servicio que dependen del nivel de servicio contratado. Los ANS que se describen a continuación se aplicarán a la conectividad realizada por diferentes medios como son: Fibra óptica, radienlaces,Orbita baja y LTE.																																				
Unidad de facturación del servicio		Mensual																																				
	ANS	Descripción	Penalización y / o Compensación																																			
		NOTA 2: Solo se permite aplicar un (1) ANS por enlace.																																				
2	Ancho de banda	<p>El ancho de banda corresponde a la capacidad efectiva de transmisión (Mbps) que ocupa el enlace, garantizando la entrega de datos sin distorsión ni pérdida de información.</p> <p>La medición será realizada por EL CONTRATISTA cuando la SDSCJ lo solicite, durante el tiempo y con la frecuencia que esta determine. Los resultados deberán ser registrados y conservados por EL CONTRATISTA, de manera que puedan ser consultados por la SDSCJ en cualquier momento durante la vigencia del servicio. La medición se realiza de forma individual para cada enlace.</p> <p>NOTA: Solo se permite aplicar un (1) ANS por enlace.</p>	<p>Ancho de banda Debe ser mayor o igual al ancho de banda contratado</p> <p>No conformidad - Descuento en facturación Si se evidencia una reducción del 10% sobre el ancho de banda contratado: 10% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción del 20% sobre el ancho de banda contratado: 30% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción >= 40% sobre el ancho de banda contratado: 50% de descuento sobre el costo del servicio</p>																																			
3	RTO	<p>El RTO por sus siglas en inglés es Recovery Time Objective o en español Tiempo Objetivo de Recuperación, es el tiempo máximo que el enlace puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace .</p> <p>i = Disponibilidad puntos de servicio con Enlace Principal y Back up <= 10 minutos</p> <p>La medición la hace EL CONTRATISTA monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por EL CONTRATISTA para que puedan ser consultados por la SDSCJ en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por EL CONTRATISTA le debe permitir a la SDSCJ verificar los tiempos de recuperación históricos de las Interrupciones que se han presentado en meses anteriores y en el mes en curso. Si por vandalismo y/u obras públicas se presentan caídas de los dos enlaces principal y backup y en los centros de monitoreo (estas caídas no se deben presentar el mismo día a la misma hora). EL CONTRATISTA entregará una contingencia por medio diferente a la fibra en máximo 12 horas en fin de semana y festivo, y en máximo 10 horas en días hábiles a partir del momento de la desconexión del segundo enlace; en este escenario no se aplicará descuento de RTO, sobre ese indicador.</p> <p>Si se presentan caídas de ambos enlaces el mismo día a la misma hora se aplicará el RTO como está establecido.</p> <p>El RTO únicamente aplica para puntos de servicio con enlace principal y backup.</p> <p>En los casos en que la interrupción sea en la herramienta de monitoreo y no en el servicio; no se contabilizará la interrupción como parte del tiempo máximo que el servicio puede estar fuera de servicio.</p>	<table><tr><th colspan="5">SISTEMA CON REDUNDANCIA (PRINCIPAL Y BACKUP)</th></tr><tr><th>Nº</th><th>RTO MAXIMO EN MINUTOS/MES</th><th>COMPENSACIÓN SOBRE TARIFA MENSUAL</th><th colspan="2">RANGO DE % DE DISPONIBILIDAD</th></tr><tr><td>1</td><td>RTO ≤ 10</td><td>0%</td><td>100%</td><td>99,98</td></tr><tr><td>2</td><td>10 < RTO ≤= 45</td><td>10%</td><td>99,97</td><td>99,9</td></tr><tr><td>3</td><td>45< RTO ≤= 90</td><td>20%</td><td>99,89</td><td>99,8</td></tr><tr><td>4</td><td>90< RTO ≤ =130</td><td>50%</td><td>99,79</td><td>99,7</td></tr><tr><td>5</td><td>130 < RTO ≤ =150</td><td>100%</td><td>99,69</td><td>MENOR QUE 99,60</td></tr></table>	SISTEMA CON REDUNDANCIA (PRINCIPAL Y BACKUP)					Nº	RTO MAXIMO EN MINUTOS/MES	COMPENSACIÓN SOBRE TARIFA MENSUAL	RANGO DE % DE DISPONIBILIDAD		1	RTO ≤ 10	0%	100%	99,98	2	10 < RTO ≤= 45	10%	99,97	99,9	3	45< RTO ≤= 90	20%	99,89	99,8	4	90< RTO ≤ =130	50%	99,79	99,7	5	130 < RTO ≤ =150	100%	99,69	MENOR QUE 99,60
SISTEMA CON REDUNDANCIA (PRINCIPAL Y BACKUP)																																						
Nº	RTO MAXIMO EN MINUTOS/MES	COMPENSACIÓN SOBRE TARIFA MENSUAL	RANGO DE % DE DISPONIBILIDAD																																			
1	RTO ≤ 10	0%	100%	99,98																																		
2	10 < RTO ≤= 45	10%	99,97	99,9																																		
3	45< RTO ≤= 90	20%	99,89	99,8																																		
4	90< RTO ≤ =130	50%	99,79	99,7																																		
5	130 < RTO ≤ =150	100%	99,69	MENOR QUE 99,60																																		
4	Calidad en los reportes entregados	<p>EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad de la información que contienen los reportes que entrega a la SDSCJ.</p> <p>Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir EL CONTRATISTA sin que se generen descuentos para cada nivel de servicio. Adicionalmente, se establecen los descuentos por no conformidad que se le harán al CONTRATISTA cuando supera el número máximo de devoluciones.</p> <p>La secretaria podrá seleccionar (1) uno de los enlaces del 20 MB para que se genere compensación (1) sola vez.</p>	<p>Devoluciones máximas por cada reporte <= 3 devoluciones de un mismo reporte</p> <p>No conformidad - Descuento en facturación 4 devoluciones del mismo reporte: 10% 5 devoluciones del mismo reporte: 20% 6 devoluciones del mismo reporte: 30% 7 devoluciones del mismo reporte: 50%</p>																																			
5	Oportunidad en los reportes entregados y respuesta a requerimientos	<p>EL CONTRATISTA debe garantizar la entrega oportuna de la información y/o requerimientos solicitados por la SDSCJ.</p> <p>Con el fin de garantizar la entrega oportuna de los reportes, se define el plazo máximo en días para la entrega y que al CONTRATISTA no le genere descuentos para cada nivel de servicio. Adicionalmente, se establecen los descuentos por no conformidad que se le harán al CONTRATISTA cuando supera el número máximo de días establecidos de acuerdo a la priorización. La secretaria podrá seleccionar (1) uno de los enlaces del 20 MB para que se genere compensación (1) sola vez.</p> <p>- Para los traslados de los servicios se realizara en un periodo maximo de 30 dias calendario - Para la reactivación de los enlaces que se encuentran suspendidos por solicitud de la SDSCJ se tendra en un periodo maximo de 8 dias calendario.</p>	<p>Prioridad Alta: Menor o igual a 24 horas Prioridad Media: Menor o igual a 48 horas. Prioridad Baja: Menor o igual a 72 horas.</p> <p>No conformidad - Descuento en facturación Retraso en entrega de Prioridad Alta: 5% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en entrega de Prioridad Media: 3% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en entrega de Prioridad Baja: 2% de descuento sobre el costo este servicio.</p>																																			



Nombre del servicio		Enlaces entre Puntos	ANEXO 3. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO - ANS
Tipo de servicio		Tipo 1	
Alcance del servicio		<p>Conexión permanente entre puntos ofrecida en Medios como cobre, Fibra, Radioenlace o Satelital; que cuenta con un ancho de banda que puede ser seleccionado por la SDSCJ y que va desde los 512 Kbps hasta 50Gbps. Adicionalmente la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y servicio que dependen del nivel de servicio contratado.</p> <p>Los ANS que se describen a continuación se aplicarán a la conectividad realizada por diferentes medios como son: Fibra óptica, radienlaces,Orbita baja y LTE.</p>	
Unidad de facturación del servicio		Mensual	
ANS		Descripción	Penalización y / o Compensación
5	Notas	<p>En caso de que se presenten múltiples afectaciones en el mes sobre un mismo enlace, por diferentes causas, se aplicará el porcentaje de ANS más alto correspondiente a ese mes. Cuando se presenten afectaciones en diferentes días de un mismo mes de facturación, se aplicarán los ajustes en la facturación asociados al incumplimiento de cada ANS, conforme a los porcentajes establecidos. No obstante, se aplicará un (1) ANS por enlace durante el mes evaluado.</p> <p>Si la disponibilidad de un enlace es del 0 %,durante el mes dicho enlace será exento de pago.</p> <p>Para todos los casos de ANS, las afectaciones atribuidas a vandalismo y/u obras públicas deberán estar soportadas con un informe registro fotográfico que indique la fecha, hora, lugar del hallazgo y tipo de afectación. En caso de no presentar dicha evidencia, se aplicará el respectivo ANS.</p> <p>El contratista deberá garantizar que, una vez el enlace se encuentre en estado operativo (UP), se realice el monitoreo correspondiente para validar su correcto funcionamiento y proceder con el cierre del caso.</p> <p>Todo incidente deberá ser reportado por parte de la SDSCJ de manera inmediata en la mesa de ayuda de ETB cuando se presente falla o inestabilidad del servicio, con el fin de asegurar trazabilidad y atención oportuna del evento.</p> <p>Para las fallas presentandas por problemas de energía, ETB tomará la captura de las plataformas de gestión y entregará la evidencia del falla - Evidencia electrica cliente</p>	
<p>Proyectó:</p> <p>Camilo Rubiano</p> <p>Claudia Rodriguez</p> <p>Santiago Cifuentes</p> <p>Yeimi Briggith Franchini</p> <p>Giovanni Ricardo Angel</p> <p>Revisó:</p> <p>Diana Carolina Peralt</p> <p>Fabio Andrés Albornoz</p> <p>Fabio Gallego Valbuena</p> <p>Javier Felipe Espeleta</p>		<p>Aprobó:</p> <p>ADA LUZ SANDOVAL HERAZO</p> <p>Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4</p> <p>RICHARD OSVALDO GONZÁLEZ VERA</p> <p>Director de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia</p> <p>IVAN HERSAYN PINILLA HERRERA</p> <p>Director de Tecnologías y Sistemas de la Información</p>	