

ANEXO TÉCNICO – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) GESTIÓN INTEGRAL DE INCIDENTES – SISTEMA BIOMIG

El presente Anexo Técnico establece los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicables a la atención, gestión, solución y control de incidentes del sistema integral BIOMIG a nivel nacional. Estos indicadores permiten realizar seguimiento detallado a los tiempos de respuesta, tiempos de solución, calidad de las soluciones emitidas, reincidencias, disponibilidad operativa y aplicación objetiva de descuentos sobre la facturación mensual del contrato.

Los ANS aquí definidos serán utilizados por la Supervisión del contrato como base para la evaluación mensual del servicio, conciliación de resultados y determinación de penalidades, conforme a lo establecido en los estudios previos y en el clausulado contractual.

NÚMERO	SERVICIOS ANS (FICHAS)	ANS	DESCRIPCIÓN	FORMULA	META	PENALIDAD	OBSERVACION
1	GARANTIAS	Calidad en la gestión de garantías (C)	Calidad en el escalamiento del proceso de gestión de garantías ante proveedores y/o fabricantes. (C).	Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores y/o fabricantes / Total de garantías escaladas a proveedores y/o fabricantes en el periodo. $C = \frac{\text{Cantidad de garantías escaladas correctamente a proveedores}}{\text{Total de garantías escaladas a proveedores en el periodo}} \times 100\%$	95%	Nivel requerido 95% 90%=< C < 95%. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. 80%=< C < 90%. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes. C < 85%. Descuento del 20% del servicio en la factura del mes.	
2	REPUESTOS	Tiempo de reparación de equipos tecnológicos. (C).	Equipos que presenten daño o falla técnica y/o han sido retirados de los puestos de trabajo o ubicación física, y deben ser reparados. (C). NOTA: Solo se tomara Cuando han sido enviados a laboratorio.	Tiempo máximo de reparación: 40 horas hábiles. $C = \frac{\text{Cantidad de tickets diagnosticados a Repuestos}}{\text{Total de tickets en el periodo diagnosticados a reparados}} \times 100\%$	95% (6 horas) Ciudades principales. 95% (48 horas) Municipios terceros	Nivel requerido 95% 90%=< C < 95%. Descuento del 5% del servicio soporte centralizado en la factura del mes. 85%=< C < 90%. Descuento del 10% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes. C < 85%. Descuento del 15% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes.	
3	MANTENIMIENTO	Tiempo Máximo Mantenimiento Preventivo	Es el tiempo máximo con que cuenta el Proveedor para realizar el mantenimiento programado. NOTA: Se tomara con el cumplimiento de cronograma, se medirá cuando la entidad de el de iniciar los mantenimientos.	Ver ficha técnica servicio Mantenimiento Preventivo de Equipos, característica requerida "Nivel de Servicio".	2 meses	Sobrepasar el tiempo máximo del mantenimiento preventivo. Hasta en un (1) día adicional: Descuento del 5% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes. Hasta en dos (2) días adicionales: Descuento del 10% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes. Tres (3) o más días adicionales: Descuento del 15% del servicio de mantenimiento preventivo en la factura del mes.	Acorde al contrato se Realizan 2 mantenimientos, durante la vigencia del contrato es decir 8 meses.
4	NIVEL I	Atención de canal (C) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión	Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal (C) atendidos dentro del tiempo máximo establecido. Correo 5 minutos, telefónica 1 minuto, chat 1 minuto. NOTA: Para este indicador solo se medirá chat	Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo * 100 $C = \frac{\text{Número de llamadas atendidas antes de 30 seg}}{\text{Número Total de llamadas atendidas}} \times 100\%$	95%	Nivel requerido 95% 90%=< C < 95%. Descuento del 5% del servicio en la factura del mes. 80%=< C < 85%. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	
5	NIVEL I	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 (el contratista tiene una mesa de soporte centralizado que hace parte del grupo de soporte nivel).	Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el mes * 100% $C = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} \times 100\%$	95%	Nivel requerido 95% 90%=< C < 95%. Descuento del 5% del servicio soporte centralizado en la factura del mes. 80%=< C < 85%. Descuento del 10% del servicio en la factura del mes. C < 80%. Descuento del 15% del servicio en la factura del mes.	
6	GENERAL	Resolución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo. (C)	Porcentaje de incidentes críticos resueltos por soporte en sitio para mantenimiento correctivo. NOTA: Se medirá a corte a todos incidentes que están en el servicio repuestos y garantías que afectan la operación. Y que se cuente con el tiempo de entrega del repuesto en caso de no contar en sitio con el), se excluyen los casos que están en estado pendiente por proveedor debido a que hacen parte de los contratos de garantías de la entidad y dependen del proveedor y los incidentes, debido a que son medidos con el indicador Tiempo máximo de entrega de recursos o repuestos.	Número de incidentes críticos resueltos en menos de 4 horas en el periodo por mantenimiento correctivo / total de incidentes críticos abiertos en el periodo por mantenimiento correctivo. Medición mensual. Penalidad por no conformidad - modalidad compensación sin costo adicional para la Entidad. $C = \frac{\text{Número de incidentes críticos (6 horas)}}{\text{Total de incidentes críticos abiertos en el periodo}} \times 100\%$	100%=<4 HORAS	Nivel requerido 100% 90%=< C < 100%. Descuento del 5% del servicio soporte en sitio en la factura del mes. 80%=< C < 90%. Descuento del 10% del servicio de soporte en sitio en la factura del mes. C < 80%. Descuento del 15% del servicio de soporte en sitio en la factura del mes.	
7	GENERAL	Entrega de informes de operación y gestión. (C).	Es la entrega de informes de operación y gestión acordados entre la Entidad y el proveedor, relacionados con todos los servicios de la Mesa de Servicios de TI contratada.	5 días hábiles para ans e informe de gestión	100%	Nivel requerido 100% 90%=< C < 100%. Descuento del 1% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes. 80%=< C < 90%. Descuento del 5% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes. C < 85%. Descuento del 10% del servicio de soporte centralizado en la factura del mes.	

Notas:

- Los descuentos se aplicarán sobre la factura del periodo mensual, previa conciliación en comité de seguimiento.
- El descuento máximo acumulado mensual no podrá superar el veinte por ciento (20%) del valor de la factura.
- La evidencia Mónica deberá reposar en el expediente contractual y en el sistema de gestión de incidentes.
- Los tiempos aquí definidos aplican en horario de cobertura establecido en el contrato.

Aprobó,

Firmado digitalmente por
Carlos Andrés Sánchez López


MIGRACIÓN

CARLOS ANDRÉS SANCHEZ LOPEZ
JEFE OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

Estructurador:

Análisis del sector	Álvaro Vargas Castellanos – Profesional de Migración
	Leonardo Sierra Jiménez - Profesional de Migración


