Anexo 7. Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS

Indicador	Descripción	ANS
Disponibilidad integral de los servicios	La disponibilidad se mide usando la siguiente ecuación: $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el sevicio no esta disponibe}}{\text{Número de dias en el mes contratados x 24 horas x 60}}\right) \times 100\%$ La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes facturado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes facturado. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por el Departamento en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir al Departamento verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso.	Disponibilidad exigida >=99.6% mensual Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<97%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<97%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días
RTO	El RTO por sus siglas en inglés es Recovery Time Objective o en español Tiempo Objetivo de Recuperación. El RTO es el tiempo máximo que los servicios pueden 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 a Internet. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por el Departamento en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir a la Entidad verificar los tiempos de recuperación históricos de las Interrupciones que se han presentado en meses anteriores y en el mes en curso. 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.	RTO <= 55 minutos Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 55 min<RTO<=109 min: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio. 109 min<RTO<=140 min: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 140 min<RTO<=180 min: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. 180 min<RTO: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad Compensación 55 min<RTO<=109 min: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 109 min<RTO<=140 min: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 140 min<RTO<=180 min: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 180 min<RTO: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.
Interrupciones máximas	El ANS Interrupciones máximas hace referencia al número máximo de Interrupciones durante el mes facturado. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por el Departamento en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir al Departamento verificar el número de Interrupciones histórico de meses anteriores y el número de Interrupciones acumuladas para el mes en curso. La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.	Interrupciones máximas en un mes 2 Interrupciones. Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 3 Interrupciones: 20% de descuento sobre el costo de este servicio. 4 Interrupciones: 50% de descuento sobre el costo de este servicio. >5 Interrupciones: 100% de descuento sobre el costo de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 3 Interrupciones: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 4 Interrupciones: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. >5 Interrupciones: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.
MTBF	El MTBF por sus siglas en inglés es Mean Time Between Failures o en español Tiempo Medio Entre Fallas. El MTBF es un indicador de confiabilidad definido como el promedio aritmético acumulado del tiempo entre Fallas asumiendo que el servicio se recupera de forma inmediata cuando se produce la Falla. Nota aclaratoria: El supuesto: “asumiendo que el servicio se recupera de forma inmediata” hace referencia a la	MTBF >718 horas Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 540 horas < MTBF <= 718 horas: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio.

Secretaría TIC
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

	forma en que se medirá en tiempo entre fallas y no a que necesariamente haya una recuperación instantánea de una falla. Una Falla se define como una degradación del servicio La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por el Departamento en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir al Departamento verificar el MTBF acumulado en cualquier momento durante la prestación del servicio. La medición se hace sobre los servicios contratados Nota aclaratoria: Una Falla es diferente a una Interrupción. La Falla está asociada a la confiabilidad del servicio y la Interrupción está asociada a la disponibilidad del servicio.	360 horas < MTBF <= 540 horas: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 180 horas < MTBF <= 360 horas: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. MTBF <= 180: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 540 horas < MTBF <= 718 horas: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 360 horas < MTBF <= 540 horas: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 180 horas < MTBF <= 360 horas: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. MTBF <= 180: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.

.