ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	**ANEXO No.3** **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

ITEM	DESCRIPCIÓN
Objeto	**11246-SUMINISTRAR, INSTALAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO LAS REDES DE CABLEADO ESTRUCTURADO REQUERIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, CON EL FIN DE GARANTIZAR LA CONECTIVIDAD, EFICIENCIA Y CONFIABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL.**

1. INTRODUCCIÓN

Este documento establece los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) entre el proveedor y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) para la ejecución del contrato. Su propósito es definir los estándares de calidad, disponibilidad y tiempos de respuesta esperados para garantizar una prestación del servicio eficiente y alineada con las necesidades de la entidad.

2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es definir, supervisar y evaluar los niveles de servicio comprometidos por el proveedor, estableciendo parámetros de medición para la calidad del servicio, los tiempos de respuesta y la disponibilidad de la infraestructura instalada.

3. ALCANCE

El presente ANS abarca los siguientes aspectos clave para la ejecución del contrato:

- **Requerimientos técnicos:** Instalación del cableado estructurado, pruebas de certificación y aseguramiento de estándares internacionales.
- **Requerimientos operacionales:** Definición de protocolos de atención y resolución de incidentes.
- **Requerimientos funcionales:** Aseguramiento del cumplimiento de las necesidades de conectividad y disponibilidad del servicio.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo:** Planificación y ejecución de acciones para garantizar el buen funcionamiento de la red instalada.

4. GLOSARIO

- **HH (Horas Hábiles):** Horas de trabajo operativo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., exceptuando festivos.
- **DH (Días Hábiles):** Días laborales de lunes a viernes.
- **DC (Días Calendario):** Días consecutivos incluyendo fines de semana y festivos.
- **VR (Valor del Repuesto):** Coste de los componentes requeridos para el mantenimiento correctivo del sistema de cableado estructurado.
- **VSM (Valor Servicio Mensual):** Costo mensual del servicio prestado.

- **TRS (Tiempo de Restauración del Servicio):** Tiempo máximo en el que un incidente debe ser resuelto y el servicio restaurado.
- **VTC (Valor Total del Contrato):** Monto total del contrato pactado con el proveedor.
-

5. LINEAMIENTOS

- La medición de los ANS inicia desde la firma del acta de inicio del contrato.
- Ningún servicio podrá ser facturado sin la debida certificación de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- La SDSCJ socializará al proveedor los procedimientos internos aplicables al objeto del contrato.
- Si los ANS establecidos no cumplen con las necesidades de la SDSCJ, se podrán revisar y modificar cada tres meses o cuando el servicio lo requiera.
- En caso de incumplimiento reiterado (cuatro incumplimientos consecutivos), se podrá iniciar debido proceso conforme a lo estipulado en el contrato.

6. DURACIÓN DEL ACUERDO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio estarán vigentes durante el plazo de ejecución del contrato.

7. PENALIDADES DEL SERVICIO

En desarrollo del principio de eficiencia, calidad del servicio y responsabilidad en la ejecución contractual, el contratista deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y los indicadores de desempeño definidos en el presente Anexo. El incumplimiento de dichos indicadores dará lugar a la aplicación de penalidades proporcionales, conforme a las reglas establecidas en la presente cláusula.

7.1. Indicadores de cumplimiento del servicio

El contratista deberá garantizar, como mínimo, los siguientes niveles de cumplimiento **mensual:**

- ≥ 90% de ejecución de las actividades del cronograma de trabajo aprobado por supervisión del contrato, relacionado con la instalación y puesta en funcionamiento de los puntos de red
- ≥ 98% de incidentes atendidos dentro del tiempo de respuesta establecido.
- ≥ 95% de incidentes resueltos dentro del **TRS** definido.
- 100% de ejecución de los mantenimientos preventivos programados.

Parágrafo: El cumplimiento de estos indicadores será verificado con base en los reportes operativos, herramientas de monitoreo, informes de ejecución de contrato y demás soportes técnicos que evidencien la ejecución del servicio.

7.2. Base de cálculo de la penalidad

Las penalidades se calcularán sobre el valor del período mensual facturado correspondiente al componente del servicio afectado, conforme a la siguiente fórmula:

Penalidad = (% de penalidad aplicable) **x** (Valor mensual facturado del componente del servicio afectado)

7.3. Esquema de penalidades por nivel de Desviación del nivel de servicio

Cuando el contratista no alcance los niveles mínimos establecidos en los indicadores de servicio, se aplicarán las siguientes penalidades, de manera proporcional al grado de desviación mensual:

Nivel de Desviación del nivel de servicio	Penalidad Aplicable
Entre 1% y 5%	2% del valor mensual del componente afectado
> 5% y hasta 10%	5% del valor mensual del componente afectado
> 10%	10% del valor mensual del componente afectado

Parágrafo. Para efectos de esta medición, el porcentaje de Desviación del nivel de servicio corresponderá a la diferencia entre el indicador exigido y el efectivamente alcanzado durante el período mensual evaluado.

7.4. Articulación con niveles de prioridad

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el incumplimiento esté asociado a eventos específicos relacionados con tiempos de respuesta, se aplicarán adicionalmente penalidades por evento, conforme al nivel de prioridad definido en los ANS, así:

Nivel de Prioridad	Penalidad por Evento
Alta	3%
Media	2%
Baja	1%
Muy Baja	0,5%

Estas penalidades se aplicarán sobre el valor mensual del componente del servicio afectado y serán acumulables dentro del período mensual.

7.5. Tope máximo de penalidades

El valor total de las penalidades aplicadas en un mismo período mensual no podrá exceder el diez por ciento (10%) del valor total facturado por el contratista en dicho período.

Parágrafo. La definición de este tope tiene como finalidad garantizar la proporcionalidad de las medidas sancionatorias y preservar el equilibrio económico del contrato, sin perjuicio de la aplicación de otras medidas contractuales o legales en caso de incumplimientos reiterados o graves.

7.6. Procedimiento para la aplicación

La imposición de penalidades se sujetará al debido proceso, garantizando el derecho de contradicción del contratista, conforme a las siguientes etapas:

a) Identificación y documentación del incumplimiento.
b) Notificación al contratista.
c) Presentación de descargos.
d) Evaluación técnica por la supervisión y/o interventoría.
La penalidad será aplicada mediante descuento en la facturación del período correspondiente.

7.7. Naturaleza de las penalidades

Las penalidades aquí previstas constituyen un mecanismo de apremio orientado a garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, y no eximen al contratista del cumplimiento de sus obligaciones ni de la reparación de los perjuicios que se llegaren a causar a la Entidad.

8. INDICADORES DE CALIDAD

Para garantizar la medición y control del servicio prestado, se establecen los siguientes indicadores clave:

Indicador	Valor Mínimo Aceptable	Frecuencia de medición	Fuente de Información
Tiempo de respuesta a incidentes críticos	4 horas	Mensual	Registro de tickets de soporte
Mantenimientos preventivos realizados	100% de los programados	Trimestral	Informes de mantenimiento

9. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Para gestionar infracciones reiterados, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. **Primera infracción:** Notificación formal al proveedor y otorgamiento de plazo de corrección.
2. **Segunda infracción:** Aplicación de la penalidad y reunión de seguimiento.
3. **Tercera infracción:** Evaluación del contrato y advertencia de posible declaratoria de incumpliendo
4. **Cuarta infracción consecutiva:** Iniciación del debido proceso y posibles acciones contractuales.

10. MONITOREO Y REVISIÓN

Para garantizar el cumplimiento de los ANS, se realizarán revisiones periódicas conforme a la siguiente tabla:

Actividad de Monitoreo	Frecuencia	Responsable
Seguimiento a tiempos de respuesta de	Semanal	Supervisor del contrato

Actividad de Monitoreo	Frecuencia	Responsable
incidentes		
Seguimiento a tiempos de cronograma de trabajo aprobado por supervisión del contrato, relacionado con la instalación y puesta en funcionamiento de los puntos de red	Mensual	Supervisor del contrato
Evaluación de mantenimientos preventivos	Trimestral	Supervisor del contrato
Revisión de cumplimiento de penalidades	Trimestral	Supervisor del contrato

IVAN HERSAYN PINILLA HERRERA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

Actividad	Nombre	Cargo	Firma
Revisó Comp. Jurídico	Diana Carolina Hernandez Amado	Contratista – DTSI	
Proyectó Comp. técnico	Marino Miguel Moreno Rhenals	Contratista – DTSI	
Revisó Comp. técnico	Rafael Humberto Lopez Saavedra	Contratista – DTSI	