

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

<b>Clasificación del bien o servicio</b>	N / A					
<b>Nombre Comercial del Bien o Servicio</b>	Anexo 3 Acuerdos de Niveles de Servicio					
<b>Calidad</b>	<p>Los Acuerdos de Niveles de Servicio corresponden a mediciones de tiempo y condiciones de calidad para los servicios de TI prestados por la mesa de servicios a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, en los cuales se soporta la plataforma de equipos tecnológicos de la Entidad.</p> <p>Estos Acuerdos de Niveles de Servicio, podrán ser revisados y ajustados durante la ejecución del contrato y por ende incorporados en la operación de la mesa de servicios, siendo validados en los resultados de los indicadores mensuales, de común acuerdo con la supervisión del contrato o quienes estos deleguen.</p>					
<b>Generalidades</b>	<p>El contratista deberá cumplir con cada uno de los servicios relacionados en el presente proceso y requeridos en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación. Con el fin de corroborar su cumplimiento, se evaluará de acuerdo con cada uno de los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el presente documento.</p> <p>Es importante resaltar que, los ANS serán revisados, verificados y conciliados mensualmente entre las partes, Gerente del proyecto y servidor de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Líder de mesa de servicio) o por quienes delegue la Supervisión del contrato, con el fin de que se evalúen las evidencias para su aplicación según corresponda.</p>					
<b>Requisitos generales</b>	<p>Los ANS establecidos serán parametrizados y calculados en la herramienta DEXON de gestión provista por la entidad, por lo que el contratista deberá garantizar el registro de la información requerida para generar los reportes, sin necesidad de implementar mecanismos o herramientas externas (hojas de cálculo, etc.) para la generación de estos desde la herramienta de gestión.</p> <p>En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, o causas no atribuibles al Contratista, deben ser informadas y soportadas ante la Supervisión del contrato o sus delegados, al momento de ocurrir o presentarse el hecho, con el fin de que se evalúen si es aplicable o no el ANS y se ejecuten las acciones correctivas de inmediato.</p> <p>El descuento por cada ANS del periodo a facturar se realizará del valor de la facturación mensual correspondiente a los componentes de la mesa de servicios.</p> <p>La revisión de los ANS entre el contratista y la supervisión del contrato o sus delegados, se realizará los primeros cinco (5) días del mes siguiente al mes a facturar. De igual manera, el contratista presentará la factura dentro de los 15 primeros días de cada mes.</p>					
<b>Requisitos específicos</b>	<p><b>1. ANS PARA LA DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIOS</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Indicador</td> <td>Tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica del contratista que soporta la mesa de servicios no están en funcionamiento.</td> </tr> <tr> <td>Definición</td> <td>La Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de la Mesa de Servicios se refiere a la capacidad operativa continua del servicio, garantizada bajo un esquema de atención 7x24, que permite la prestación ininterrumpida de soporte. Esta disponibilidad se asegura mediante la integración de un subsistema de generación eléctrica,</td> </tr> </table>		Indicador	Tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica del contratista que soporta la mesa de servicios no están en funcionamiento.	Definición	La Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de la Mesa de Servicios se refiere a la capacidad operativa continua del servicio, garantizada bajo un esquema de atención 7x24, que permite la prestación ininterrumpida de soporte. Esta disponibilidad se asegura mediante la integración de un subsistema de generación eléctrica,
Indicador	Tiempo en el cual los recursos de infraestructura de la plataforma tecnológica del contratista que soporta la mesa de servicios no están en funcionamiento.					
Definición	La Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de la Mesa de Servicios se refiere a la capacidad operativa continua del servicio, garantizada bajo un esquema de atención 7x24, que permite la prestación ininterrumpida de soporte. Esta disponibilidad se asegura mediante la integración de un subsistema de generación eléctrica,					

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

	<p>conformado por planta eléctrica y UPS; la plataforma telefónica, compuesta por la línea 018000 y la línea fija; un canal de comunicación con redundancia, configurado mediante ACL y conectividad VPN site-to-site; así como los servicios de infraestructura para el almacenamiento de llamadas, necesarios para la trazabilidad y gestión de los registros de atención</p> <p>RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente).</p>
Medición	El tiempo de recuperación de la plataforma (RTO) ante eventos de indisponibilidad en el mes, de cualquiera de sus componentes, debe ser inferior o igual a 30 minutos. Se excluyen las ventanas de mantenimiento de la plataforma previamente programadas y acordadas con la Supervisión del Contrato.
Nivel requerido	Disponibilidad $\geq 99,93\%$ RTO $\leq 30$ minutos.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$\text{Disponibilidad \%} = ((\text{TDT} - \text{TDI}) / \text{TDT}) * 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• TDT (Tiempo Total del mes): Total de minutos del mes:</li> <li>• TDI (Tiempo de Indisponibilidad): Minutos acumulados de indisponibilidad de la plataforma en el mes.</li> <li>• indisponibilidad de la plataforma tecnológica del Contratista en el mes, inferior o igual a 30 minutos</li> <li>Indisponibilidad de la plataforma tecnológica del Contratista en el mes, inferior o igual a 30 minutos.</li> </ul>
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento del 5% del valor total mensual del componente de la mesa de servicios de los roles de Gerente de Proyecto y Coordinador de Mesa de Servicios. Por cada 30 minutos adicionales que la plataforma se encuentre indisponible este porcentaje se incrementará en 2,5%.

#### 2. ANS PARA RESOLUCIÓN DE CASOS DE USUARIOS VIP

Indicador	Resolución de casos usuarios VIP
Definición	<p>Entiéndase por usuarios VIP a los siguientes servidores de la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación: Despacho del Fiscal General, Despacho del Vicefiscal, Despacho de la Dirección ejecutiva, Delegados, Directores, Subdirectores, Asesores y Jefes de Departamento.</p> <p>Porcentaje de casos atendidos usuarios VIP  <math>\text{PRCVIP} = \text{Porcentaje Resolución casos VIP}</math>  <math>\text{NCVIP4} = \text{Número de casos resueltos antes de una (1) hora}</math>  <math>\text{NCVIPR} = \text{Número de casos VIP registrados}</math></p>
Medición	Número de casos resueltos antes de 1 hora hábil a partir del registro del caso en el mes / Total de casos registrados para usuarios VIP en el mes * 100%
Nivel requerido	$\geq 95\%$ del total de casos registrados en el mes
Periodicidad	Mensual

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Forma de cálculo	PRCVIP=(NCVIP4/NCVIPR)*100%	
Descuento por no conformidad	Nivel de servicio RCVIP	Descuento mensual
	Mayor o igual 95%	0%
	Menor al 95% y mayor o igual al 80%	1%
	Menor al 80% y mayor o igual al 75%	2%
	Menor al 75%	3%
Se aplicará el descuento a la suma de los ítems del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de Mesa y Técnicos soporte en sitio.		
<b>3. ANS CASOS EN ESPERA</b>		
Indicador	Casos en Espera	
Definición	<p>Consiste en determinar la cantidad de casos en espera por solución, la cual depende del contratista y que pasan al siguiente mes.</p> <p>Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención. Se requiere Informe mensual con Información discriminada por tipo de caso, detalles de apertura, sedes y estado.</p> <p>CeE = Porcentaje de casos en espera no solucionados.                  CaNs = Cantidad de casos en espera no solucionados en el mes.                  NTc = Cantidad Total de casos en espera no solucionados de mesa de servicios y soporte en sitio</p>	
Medición	Porcentaje de casos en espera no solucionados = (Total de casos en espera del período / Cantidad de casos en espera no solucionados) * 100%	
Nivel requerido	<=10%	
Periodicidad	Mensual	
Forma de cálculo	CeE=(CaNs/NTc)*100%	
Descuento por no conformidad	Nivel del servicio CeE	Descuento mensual *
	CeE <= 10%	0%
	CeE > 10%	6%
Se aplicará el descuento al valor mensual total del componente de mesa de servicios, de los Roles de Técnicos soporte en sitio y Agentes de mesa		
<b>4. ANS CASOS RECATEGORIZADOS</b>		
Indicador	Casos Recategorizados.	
Definición	<p>Consiste en determinar la cantidad de casos que cambian de categoría por error de diagnóstico en el segundo nivel (Técnico Soporte en Sitio).</p> <p>CR = Porcentaje de casos mal recategorizados.                  NR = Cantidad de casos mal recategorizados.                  TR = Total de casos recategorizados en el período.</p>	
Medición	Se consideran todos los casos independientemente de su tipificación o del nivel en el que se hace la atención.	

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

	Porcentaje de casos mal recategorizados = Cantidad de casos mal recategorizados / Total de casos recategorizados del período * 100%						
Nivel requerido	<= 8%						
Periodicidad	Mensual						
Forma de cálculo	CR= (NR/TR) * 100%						
Descuento por no conformidad	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel del Servicio Cr</th> <th>Descuento Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor o igual al 8%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mayor al 8%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del ítem del componente de mesa de servicios del Rol de Técnico de soporte en Sitio.</p>	Nivel del Servicio Cr	Descuento Mensual	Menor o igual al 8%	0%	Mayor al 8%	5%
Nivel del Servicio Cr	Descuento Mensual						
Menor o igual al 8%	0%						
Mayor al 8%	5%						
<b>5. ANS PERSONAL MINIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
Indicador	Indisponibilidad del personal mínimo requerido para integrantes de la mesa de servicios del contratista para prestar el servicio.						
Definición	Número de días sin suplir una vacante por retiro o renuncia, en el personal mínimo requerido con dedicación del 100% para prestar el servicio.						
Medición	<p>Después de 5 días hábiles de haberse presentado la novedad de retiro o renuncia, se aplicará un descuento del 10% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo.</p> <p>CV = Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos</p> <p>NDSP = Número de días sin reemplazar cada uno de los cargos vacantes después de pasar 5 días hábiles siguientes de haberse presentado la renuncia o el retiro.</p> <p>CCV = Cantidad de Cargos Vacantes por rol que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos</p> <p>ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal vacante</p>						
Nivel requerido	≤ 5 días hábiles						
Periodicidad	Mensual						
Forma de cálculo	CV = (NDSP * CCV * ROL1 * 10%) + (NDSP * CCV * ROL2 * 10%)+...						
Descuento por no conformidad	Se descontará el 10% del valor Mensual total del rol (según la oferta) vacante, del componente de la mesa de servicios por cada día sin que se supla cada vacante.						
<b>6. ANS POR AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Indicador	Ausencias de Personal
Definición	Se debe garantizar el número mínimo del personal requerido para la prestación del servicio. (por causa de vacaciones, incapacidades, etc.)  En caso contrario, se aplicará el ANS correspondiente por la ausencia temporal del recurso humano faltante.
Medición	Después de 2 días hábiles de haberse presentado la novedad, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo.  AP = Ausencias de Personal por cada uno de los roles definidos NDPA = Número de días en que el personal se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos. PCN = Cantidad de Personal que se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal que se ausentó del lugar de trabajo.
Nivel requerido	≤2 días hábiles
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$AP = (NDPA * PCN * ROL1 * 5\%) + (NDPA * PCN * ROL1 * 5\%) + \dots$
Descuento por no conformidad	Por cada día de ausencia del personal que integra el rol, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem del rol al que pertenece el mencionado personal (según la oferta). La sumatoria de las ausencias temporales durante el periodo, es decir, la acumulación de llegadas tardes o inasistencias no justificadas a la Supervisión, serán acumuladas en el periodo y se tendrán en cuenta para la aplicación de este ANS.
<b>7. ANS PARA ATENCIÓN DE CANAL TELEFÓNICO</b>	
Indicador	Atención de canal telefónico
Definición	Cantidad de llamadas del canal telefónico atendidas antes de 30 segundos.
Medición	Porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido = $\frac{\text{Número de llamadas de Canal Telefónico recibidas antes de 30 segundos}}{\text{Número Total de llamadas recibidos del Canal telefónico}} * 100\%$ . NOTA: El tiempo se contará a partir de finalizada las grabaciones de bienvenida y calidad del servicio.  PMLT = Porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo establecido. ACT=Atención Canal Telefónico dentro del tiempo de espera permitido. NCCTA=Número de llamadas de Canal Telefónico Atendidas.

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Nivel requerido	≥ 98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$PMLT = (ACT / NCCTA) * 100\%$
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento mensual del 6% al valor del Servicio del componente Mensual total de la Mesa de Servicios a los Roles de Agentes de mesa de servicios y coordinador de mesa.

#### 8. ANS POR ESCALAMIENTO INCORRECTOS DE CASOS

Indicador	Escalamiento de casos	
Definición	Porcentaje mensual de casos escalados incorrectamente (a los especialistas) por la mesa de servicios conforme al catálogo de servicios y guion de escalamiento actualizados y aprobados por la supervisión del contrato.  CE= Porcentaje de Casos correctamente Escalados NCEM= Número de Casos correctamente Escalados en el Mes NCRM= Número de Casos escalados registrados en el Mes	
Medición	Número de casos correctamente escalados / Número de casos escalados.	
Nivel requerido	≥ 98%	
Periodicidad	Mensual	
Forma de cálculo	Descuento por no conformidad $CE = (NCEM / NCRM) * 100\%$	
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio Cs	Descuento Mensual
	Mayor o igual 98%	0%
	Menor al 98% y mayor o igual al 90%	2%
	Menor al 90% y mayor o igual al 75%	3%
	Menor al 75%	5%
Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de mesa, Soporte en Sitio y Coordinador de mesa de servicio.		

#### 9. ANS SOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL

Para los ANS que corresponden a la atención de casos de servicio de primer nivel se define el siguiente tiempo máximo de solución:

Lugar prestación del Servicio	Tiempo máximo de Solución
Solución al servidor desde la Mesa de Servicio sin escalar a soporte en sitio.	Dos (2) horas, tiempo que se contabilizará a partir del registro del caso de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir, a partir de la asignación a mesa de servicio.

**Nota**

- Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

- La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.

El descuento de los casos de servicio para primer nivel, **no atendidos dentro del tiempo máximo de solución**, se establece la siguiente relación de cumplimiento:

Indicador	Resolución de casos en Primer Nivel		
Definición	Porcentaje de casos solucionados en el mes por el primer nivel de mesa de servicios (Agente de mesa) en el tiempo establecido para la solución (dos horas).		
Medición	Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / Número total de casos atendidos por el primer nivel en el mes. RCPN = Porcentaje de Casos solucionados en Primer Nivel NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido por el primer nivel NCA = Número total de Casos registrados en el mes por el primer nivel.		
Nivel requerido	≥ 98%		
Periodicidad	Mensual		
Forma de cálculo	RCPN=(NCS/NCA) *100%		
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio RCPN	Descuento Mensual	
	Mayor o igual 98%	0%	
	Menor al 98% y mayor o igual al 90%	2%	
	Menor al 90% y mayor o igual al 75%	3%	
	Menor al 75%	5%	
Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de mesa y Coordinador de mesa de servicio.			

#### 10. ANS DE CASOS EN SEGUNDO NIVEL SOLUCIONADOS Y ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO.

Lugar de prestación del Servicio	Tiempo máximo de atención
Nivel Central (Bunker)	Dos (2) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Nivel Central (excepto bunker), Ciudades y municipios en donde haya técnico de soporte en sitio	Tres (3) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Municipios en los cuales no se cuenta con técnico de soporte en sitio	<del>Diez y seis</del> Dieciséis (16) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

	gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.										
<p>Nota: La solución de los casos deben ser documentados por el técnico de soporte en sitio especificando las actividades adelantadas en la solución de cada uno de los casos atendidos.</p>											
Indicador	Solución de casos en Segundo Nivel										
Definición	Porcentaje de casos solucionados en el mes por el segundo nivel de mesa de servicios (Técnico en sitio) en el tiempo establecido para la solución										
Medición	<p>Número de casos solucionados en el periodo en el tiempo pactado / Número total de casos atendidos por el segundo nivel en el mes.</p> <p>RCSN = Porcentaje de Casos solucionados en Segundo Nivel</p> <p>NCS = Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido</p> <p>NCA = Número de Casos atendidos por el segundo nivel en el mes</p>										
Nivel requerido	≥ 98%										
Periodicidad	Mensual										
Forma de cálculo	$RCSN = (NCS/NCA) * 100\%$										
Descuento por no conformidad	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel del Servicio RCSN</th> <th>Descuento Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual 98%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 75%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicará el descuento mensual al ítem del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnicos soporte en sitio.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.</li> <li>• Dentro del tiempo de atención se incluye el tiempo requerido para el desplazamiento del operador al lugar de prestación del servicio para los Municipios en donde no hay técnicos de soporte en sitio.</li> </ul>	Nivel del Servicio RCSN	Descuento Mensual	Mayor o igual 98%	0%	Menor al 98% y mayor o igual al 90%	1%	Menor al 90% y mayor o igual al 75%	2%	Menor al 75%	3%
Nivel del Servicio RCSN	Descuento Mensual										
Mayor o igual 98%	0%										
Menor al 98% y mayor o igual al 90%	1%										
Menor al 90% y mayor o igual al 75%	2%										
Menor al 75%	3%										
<p><b>11. COTIZACIÓN, COMPRA, Y DISPONIBILIDAD DE LA PARTES Y/O REPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS).</b></p>											
Indicador	Cotización, aprobación, compra y disponibilidad en sitio de la parte o repuesto requerido para el mantenimiento correctivo.										
Definición	Tiempo para el suministro del repuesto o parte.										
Medición	PTSRP = Porcentaje de Resolución de incidentes por suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto,										

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

	<p>NISA= Número de incidentes con suministro, aprobación, compra y disponibilidad de la parte o repuesto en máximo 10 días hábiles para realizar el mantenimiento correctivo.                  TICPPAL = Total de incidentes solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El tiempo solución cuenta a partir de la solicitud de cotización.  <b>NOTA 2:</b> El tiempo de aprobación no se tendrá en cuenta para la aplicación del ANS.  <b>NOTA 3:</b> La disponibilidad de la parte o repuesto, se entiende cuando es entregada al Técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.  <b>NOTA 4:</b> En el caso de que la importación del repuesto supere 30 días hábiles a partir de la aprobación de la solicitud de cotización, se aplicará el ANS.</p>										
Nivel requerido	>= 95%										
Periodicidad	Mensual										
Forma de cálculo	$PTS\text{SRP} = (NISA / TICPPAL) * 100\%$										
Descuento por no conformidad	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel del Servicio</th> <th>Descuento Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual 95%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 95% y mayor o igual al 80%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Menor al 70% y mayor o igual al 60%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios del Rol de Técnico de soporte en sitio.</p>	Nivel del Servicio	Descuento Mensual	Mayor o igual 95%	0%	Menor al 95% y mayor o igual al 80%	1%	Menor al 80% y mayor o igual al 70%	2%	Menor al 70% y mayor o igual al 60%	3%
Nivel del Servicio	Descuento Mensual										
Mayor o igual 95%	0%										
Menor al 95% y mayor o igual al 80%	1%										
Menor al 80% y mayor o igual al 70%	2%										
Menor al 70% y mayor o igual al 60%	3%										
<b>12. SOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS)</b>											
Indicador	Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo (Instalación)										
Definición	Porcentaje de incidentes críticos resueltos para mantenimiento correctivo (instalación del repuesto en sitio, por el técnico de soporte).										
Medición	<p>RICPPAL = Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo en ciudades o municipios donde se cuenta con técnico de soporte en sitio.                  NICR = Número de incidentes críticos resueltos en menos del tiempo establecido: 8 horas hábiles en lugares donde hay técnico de soporte en sitio y 24 horas hábiles en los sitios donde no hay técnico de soporte en sitio.                  TICPPAL = Total de incidentes solucionados en el periodo por mantenimiento correctivo.</p> <p>NOTA: El tiempo solución cuenta a partir de la entrega del repuesto o componente al técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.</p>										
Nivel requerido	>= 95%										
Periodicidad	Mensual										

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Forma de cálculo	RICPPAL=(NICR/TICPPAL) *100%																							
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio	Descuento Mensual																						
	Mayor o igual 95%	0%																						
	Menor al 95% y mayor o igual al 80%	1%																						
	Menor al 80% y mayor o igual al 70%	2%																						
	Menor al 70% y mayor o igual al 60%	3%																						
Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnico de soporte en sitio y Gerente de Proyecto.																								
<p><b>13. ANS TRASLADO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD.</b></p> <p>Para este ANS se establece los siguientes tiempos de máximo de movimiento e instalación (TMM) a partir del registro del caso:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Traslado e Instalación de Equipos.</th> <th>Tiempo Máximo de Movimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre dependencias de la misma sede</td> <td>4 horas hábiles</td> </tr> <tr> <td>Entre sedes de la misma ciudad</td> <td>8 horas hábiles</td> </tr> <tr> <td>Entre ciudades o municipios a nivel nacional.</td> <td>40 horas hábiles</td> </tr> </tbody> </table> <p>De lo anterior se define el indicador de la siguiente manera:</p> <table border="1"> <tr> <td>Indicador</td> <td>Traslado e instalación de equipos dentro de los tiempos máximos de movimiento.</td> </tr> <tr> <td>Definición</td> <td>El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los elementos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.  TelE: Porcentaje de equipos Traslados e Instalados dentro de los tiempos máximos de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención. NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo. VTCA: Valor total mensual de la mesa de servicios.</td> </tr> <tr> <td>Medición</td> <td>Porcentaje</td> </tr> <tr> <td>Nivel requerido</td> <td>≥ 98%</td> </tr> <tr> <td>Periodicidad</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>Forma de cálculo</td> <td>TelE= (1-(NED/NEM))*100%</td> </tr> <tr> <td>Descuento por no conformidad</td> <td>Superado el TMM de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación válida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a partir del tiempo máximo de movimiento establecido).</td> </tr> </table>			Traslado e Instalación de Equipos.	Tiempo Máximo de Movimiento	Entre dependencias de la misma sede	4 horas hábiles	Entre sedes de la misma ciudad	8 horas hábiles	Entre ciudades o municipios a nivel nacional.	40 horas hábiles	Indicador	Traslado e instalación de equipos dentro de los tiempos máximos de movimiento.	Definición	El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los elementos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.  TelE: Porcentaje de equipos Traslados e Instalados dentro de los tiempos máximos de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención. NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo. VTCA: Valor total mensual de la mesa de servicios.	Medición	Porcentaje	Nivel requerido	≥ 98%	Periodicidad	Mensual	Forma de cálculo	TelE= (1-(NED/NEM))*100%	Descuento por no conformidad	Superado el TMM de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación válida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a partir del tiempo máximo de movimiento establecido).
Traslado e Instalación de Equipos.	Tiempo Máximo de Movimiento																							
Entre dependencias de la misma sede	4 horas hábiles																							
Entre sedes de la misma ciudad	8 horas hábiles																							
Entre ciudades o municipios a nivel nacional.	40 horas hábiles																							
Indicador	Traslado e instalación de equipos dentro de los tiempos máximos de movimiento.																							
Definición	El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los elementos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.  TelE: Porcentaje de equipos Traslados e Instalados dentro de los tiempos máximos de instalación. NED: Número de equipos no trasladados en el tiempo máximo de atención. NEM: Número de equipos solicitados para trasladar en el periodo. VTCA: Valor total mensual de la mesa de servicios.																							
Medición	Porcentaje																							
Nivel requerido	≥ 98%																							
Periodicidad	Mensual																							
Forma de cálculo	TelE= (1-(NED/NEM))*100%																							
Descuento por no conformidad	Superado el TMM de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación válida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a partir del tiempo máximo de movimiento establecido).																							

### Anexo Técnico No. 3. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

	El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los equipos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional.											
<b>14. ANS BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS</b>												
Indicador	No Aplicación de Borrado Seguro a Equipos Reasignados entre servidores o devueltos al Almacén.											
Definición	<p>Borrado Seguro a Equipos Reasignados entre servidores o devueltos al Almacén y generación del documento de borrado seguro (lo suministra la herramienta de borrado seguro provista por el contratista) el cual debe anexarse al caso de la herramienta de gestión DEXON.</p> <p>BSER= Porcentaje de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro.</p> <p>CESB = Cantidad de equipos con reasignación o que fueron devueltos al almacén sin aplicarles Borrado seguro en el mes.</p> <p>TABS = Total de Equipos Reasignados a servidores o devolución de equipos en el mes.</p>											
Medición	El contratista deberá realizar los procesos de borrado seguro a los equipos reasignados o que sean devueltos al Almacén.											
Nivel requerido	<=5%											
Periodicidad	Mensual											
Forma de cálculo	$BSER = (CESB / TABS) * 100\%$											
Descuento por no conformidad	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel del Servicio BSENSE</th> <th>Descuento Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor o igual 5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mayor al 5% y menor o igual al 20%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Mayor al 20% y menor o igual al 60%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Mayor al 60%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnico de soporte en sitio y Gerente del proyecto.</p>		Nivel del Servicio BSENSE	Descuento Mensual	Menor o igual 5%	0%	Mayor al 5% y menor o igual al 20%	1%	Mayor al 20% y menor o igual al 60%	2%	Mayor al 60%	3%
Nivel del Servicio BSENSE	Descuento Mensual											
Menor o igual 5%	0%											
Mayor al 5% y menor o igual al 20%	1%											
Mayor al 20% y menor o igual al 60%	2%											
Mayor al 60%	3%											
<b>NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en la ficha técnica.</b>												