VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS AIO – PORTÁTILES - IMPRESORAS

1. Introducción

Este acuerdo de nivel de servicio resume el servicio de Soporte técnico y requerimientos, que el contratista le brinda a la Veeduría Distrital, estableciendo un entendimiento común entre ambas partes sobre lo que se espera como entrega del servicio.

2. Alcance

Con el fin de cumplir los compromisos adquiridos y prestar el mejor servicio al usuario se establece el siguiente acuerdo de servicio entre el contratista y la Veeduría Distrital, identificando como mínimo las siguientes incidencias y requerimientos:

Incidencias:

a. Pérdida de información
b. Daño total del AIO, Portátil, Impresora

Requerimientos:

a. Daño o fallas en el funcionamiento del sistema operativo
b. Daño o fallas en el funcionamiento del office
c. Daño o fallas en el funcionamiento del antivirus
d. Daño en periféricos (mouse, teclado, cámara)
e. Daño o falla en el funcionamiento de equipos AIO, portátiles e impresora
f. Mala calidad de impresión
g. Ruidos inusuales al imprimir
h. Cambio de (tonner/tinta)
i. Daño/cambio en unidad fusora
j. Actualización de software
k. Intermitencia en el servicio
l. Creación de informes o reportes solicitados de consumos y/o antivirus
m. Cambio de AIO, Portátil, Impresora por daño o fallas recurrentes.

3. Disponibilidad del servicio y compensaciones

El horario de prestación del servicio es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

Mínimo los siguientes rangos de disponibilidad:

% Disponibilidad Proporcionada	Valor Compensación sobre tarifa mensual	Tiempos de respuesta
100% al 90 %	0%	Menos de 1 hora
89.9 % al 85 %	10% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler por equipo, en el respectivo periodo de facturación	Entre 1 y 3 horas hábiles de retraso
84,9% al 75 %	15% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler por equipo, en el respectivo periodo de facturación	Entre 4 y 8 horas hábiles de retraso
Menor a 74,9%	100% de descuento sobre el valor total del canon de alquiler por equipo, en el respectivo periodo de facturación	Más de 9 horas de retraso

Disponibilidad = {(Tiempo Total} – (Tiempo de Inactividad)} / {Tiempo Total}} x 100

4. Mantenimiento programado

Mantenimiento correctivo:

- Reemplazo de partes por mal funcionamiento (mantenimiento correctivo).
- Reemplazo de equipo, portátil o impresora por reiteración en fallas por mal funcionamiento.

Mantenimiento preventivo:

- Realizar 2 mantenimientos preventivos durante la duración del contrato en los tiempos establecidos con el supervisor. (limpieza física, revisión de ventiladores en portátiles y kits de mantenimiento en impresoras).
-

- Informar las ventanas de mantenimiento con mínimo tres días calendario de anticipación.

Entregar soporte de los mantenimientos realizados

5. Confidencialidad y Propiedad

a. La información que se almacene en los equipos es de propiedad de la Veeduría Distrital
b. La información que manejen es de mayor confidencialidad, solo utilizara la información proporcionada para solucionar problemas e incidentes referentes al servicio

6. Procedimiento de Aplicación de Penalidades

Al presentarse eventualidades frente a la disponibilidad del servicio, se dará aplicación al numeral tercero de este documento, trámite que será adelantado por el supervisor, de la siguiente manera:

Requerirá al contratista mediante solicitud escrita para que comparezca a reunión, con el fin de adelantar el tratamiento a las fallas del servicio, la cual se adelantará en observancia al principio del debido proceso y de la normatividad vigente con la finalidad de establecer la responsabilidad del contratista y determinar la compensación. Por lo anterior, dicha reunión se tramitará de la siguiente manera:

1. Se le informará al proveedor vía escrita de la fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo.
2. Se le dará traslado al contratista del informe de la presunta causal vía electrónica, el cual, llevará anexo las evidencias correspondientes.
3. Apertura de la reunión en donde las partes se presentan y mencionan en qué calidad participan.
4. El Supervisor del Contrato pondrá de presente los hechos y las evidencias recolectadas, las cláusulas aplicables y el posible monto económico a descontar, el cual, deberá ser aplicado a la facturación del mes inmediatamente siguiente.

5. Se le da la palabra al contratista para que controvierta los hechos y evidencias trasladadas y manifieste acerca de la aceptación de su responsabilidad o no.
6. Una vez escuchado y analizados los argumentos del contratista, el Supervisor del contrato manifestará si procede la implementación del descuento según los ANS acordados.
7. En el evento de presentarse el escenario mencionado inmediatamente anterior, el Supervisor del Contrato analizará la pertinencia y conducencia de la propuesta y se manifestará dentro de la misma reunión de su aceptación o negación.
8. Cierre de la reunión y firma del Formato Acta de Reunión.

Todas las decisiones tomadas por las partes dentro de la reunión serán registradas dentro del acta de reunión.

Cuando la contratista no comparezca a la reunión programada y no allegue los soportes que justifiquen su ausencia en la prestación o tardanza en la entrega de los equipos, será causal de aceptación de los hechos y el Supervisor del Contrato procederá a establecer la compensación correspondiente de acuerdo con punto 3 del presente ANS. De lo anterior, le será enviado al Contratista la decisión tomada a la cual le deberá aplicar lo contenido.

El monto económico establecido en el Acta de Reunión, por concepto de compensación de acuerdo con el ANS aceptado por las partes, deberá ser aplicado por el Contratista en la factura del mes inmediatamente siguiente, novedad que será verificada por el Supervisor del contrato.

7. Reporte Y Seguimiento

El proveedor entregará mensualmente un informe de cumplimiento de ANS, con los requerimientos atendidos, y la evidencia de su atención, cuando a esto aplique. La Veeduría podrá auditar en cualquier momento los registros de soporte y mantenimiento.

Supervisor **Contratista**