

ACUERDO NIVEL DE SERVICIOS

ANS



CENTRAL DE INVERSIONES S.A Y LA AGENCIA NACIONAL INMOBILIRIA VIRGILIO BARCO
VARGAS ANIM-EDIFICIO CALLE 45 A 9 36,
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Entre la Agencia Nacional Inmobiliaria Virgilio Barco Vargas (ANIM) y Central de Inversiones S.A. (CISA).

1. Objeto:

Evaluar y administrar los niveles de calidad de los servicios que se derivan del contrato de arrendamiento suscrito entre CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA y LA AGENCIA NACIONAL INMOBILIARIA VIRGILIO VARGAS – ANIM, con el fin de promover el cumplimiento de estándares de calidad, eficiencia y oportunidad.

2. Alcance

El alcance del Acuerdo de Niveles de Servicio cubre los servicios que se deriven de las áreas arrendadas, la calidad de las instalaciones, los bienes y de la operación y funcionamiento de los bienes y equipos definidos en la propuesta recibida por parte de CENTRAL DE INVERSIONES S.A -CISA, el cual aplica desde la atención de incidentes, la solución, y hasta el resultado obtenido en los indicadores definidos en el presente acuerdo.

De esta manera, la ANIM requiere como mínimo, los siguientes aspectos técnicos:

ITEM	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTO MÍNIMO
1	Área útil mínima requerida	El área requerida de metros cuadrados mínima para las oficinas es de 1.488,72 metros cuadrados (m ²).
2	Estado de acabados del inmueble	El inmueble debe contar con todos sus acabados en relación con las áreas internas y externas al 100% terminados y en condiciones óptimas, es decir, cada uno de los espacios solicitados deben garantizar el confort, seguridad y funcionalidad para los ocupantes y el desarrollo de las actividades asociadas.
3	Servicios públicos	Servicios públicos con plena disponibilidad y regulaciones técnicas, listos para usar. (acueducto y alcantarillado, energía eléctrica). CISA no responderá por los servicios o intervenciones realizadas de manera directa por parte de la copropiedad del edificio.
4	Parqueaderos	Disponibilidad de tres (3) espacios de parqueadero, asignados formalmente, los cuales estarán destinados al parque automotor de la entidad, ANIM.
5	Puestos de trabajo	Disposición de 167 puestos de trabajo en funcionamiento, CISA deberá entregar plano de distribución de puestos, cada uno conformado por un escritorio, una cajonera y una silla ergonómica, lo anterior en estado óptimo para su funcionamiento. Así mismo, deberá garantizarse un (1) punto de corriente y un (1) punto de conectividad por cada puesto de trabajo, conforme a las normas técnicas en la materia. Los puestos de trabajo se entregan adecuados con una ubicación específica; cualquier cambio o traslado realizado

		por parte de la ANIM será bajo su responsabilidad, y esta deberá garantizar la debida y correcta reinstalación (punto de corriente y punto de conectividad). CISA no será responsable de fallas o daños ocasionados en el marco de estas actividades.
6	Racks	El arrendador garantizará la disponibilidad de un espacio destinado para uso como cuarto técnico o de comunicaciones dentro del inmueble, el cual contará con condiciones adecuadas para la operación de equipos tecnológicos de la ANIM. Dicho espacio dispondrá de infraestructura de cableado estructurado (rack por piso y puntos de red funcionales), así como de red eléctrica regulada, conforme a las condiciones técnicas entregadas con el inmueble. Asimismo, se deberá garantizar que el espacio cumple con condiciones físicas básicas de operación, tales como cerramiento, acceso controlado dentro del inmueble y disponibilidad de canalizaciones para el tendido de redes, permitiendo la correcta instalación de equipos tecnológicos por parte de la entidad. 1. Alcance del arrendador El arrendador será responsable de garantizar la operatividad y continuidad de los elementos tecnológicos asociados a la infraestructura básica del inmueble, así como de la atención de incidentes que afecten su funcionamiento a excepción de los puntos modificados por el arrendatario, en los términos del presente ANS. En particular, deberá: 1. Garantizar el correcto funcionamiento del cableado estructurado entregado con el inmueble. 2. Asegurar la disponibilidad y continuidad de la red eléctrica regulada en condiciones normales de operación. 3. Realizar mantenimiento correctivo sobre los puntos de red, canalizaciones y redes eléctricas que hagan parte de la infraestructura entregada. 4. Atender oportunamente las fallas o incidentes asociados a estos servicios, conforme a los tiempos establecidos en el presente acuerdo. 5. Condiciones de uso La ANIM podrá utilizar los espacios asignados como cuarto de rack para la instalación de sus equipos tecnológicos, servidores u otros elementos necesarios para su operación

		institucional. Cualquier adecuación, ampliación o intervención realizada por la ANIM deberá: - Preservar la integridad de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones existente. - Cumplir con las normas técnicas aplicables. - Ser responsabilidad exclusiva de la entidad frente a su instalación, operación y mantenimiento. - El arrendador no será responsable por fallas, daños o interrupciones del servicio derivadas de intervenciones realizadas directamente por la ANIM.
--	--	---

3. Términos Y Definiciones

Para efectos del presente **Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)**, se adoptan las siguientes definiciones, las cuales servirán de referencia para la aplicación de sus disposiciones:

Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS):

Acuerdo escrito entre el proveedor de servicios - ARRENDATARIO, y ANIM sobre los niveles de servicio entre las partes. Este acuerdo se entiende pactado con la firma de este y la suscripción del contrato de arrendamiento de edificio de oficinas ubicado en la Calle 45 A 9 – 39 de 6 pisos más sótano con (2) parqueaderos para vehículo carro, 4 parqueaderos para motocicletas, zona de bicicletas, 13 baños, 1 cocina, 1 cocineta, Bodega y archivo en la ciudad de Bogotá D.C.

Análisis de Impacto:

Corresponde a la identificación de los procesos críticos asociados a fallas en la operación o indisponibilidad de los servicios y componentes de infraestructura tecnológica y física entregados con el inmueble, tales como **cableado estructurado horizontal y vertical, red eléctrica regulada y demás condiciones técnicas propias del edificio**, cuya afectación pueda incidir directamente en la operación de la ANIM, de acuerdo con las áreas tomadas en arrendamiento.

Este análisis se fundamenta en la necesidad de garantizar la continuidad de los servicios asociados al uso del inmueble, considerando los elementos efectivamente suministrados por CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, así como las condiciones de operación normales del mismo.

En este sentido, se establecen los siguientes niveles de impacto, de acuerdo con las características de los servicios, bienes y equipos incluidos dentro del contrato de arrendamiento:

Nivel de impacto Alto

- Se configura cuando se presentan fallas que afectan de manera directa la continuidad operativa de la entidad, tales como:
- Fallas en el cableado estructurado (puntos de red, canalizaciones).
- Interrupciones o afectaciones en la red eléctrica regulada del inmueble.
- Daños en redes hidrosanitarias que afecten la operación del inmueble.
- Situaciones que comprometan la funcionalidad de los cuartos técnicos o la infraestructura base de telecomunicaciones.

Estas situaciones deben ser atendidas con prioridad, dado su impacto directo en la prestación del servicio y en la operación misional de la entidad.

Nivel de Impacto Medio:

Corresponde a afectaciones que no interrumpen totalmente la operación, pero que inciden en las condiciones de uso, funcionalidad o seguridad del inmueble, tales como:

- Ajustes o cambios por calidad en cerraduras, chapas.
- Daños o deterioro en mobiliario entregado con el inmueble.
- Afectaciones en elementos de acabados como techos, divisiones o enchapes.

Nivel de Impacto Bajo:

Corresponde a afectaciones menores de tipo locativo que no impactan la operación de manera significativa, tales como:

- Pintura.
- Pisos.
- Mampostería y acabados menores.

El análisis de impacto esencialmente busca establecer condiciones de prioridad para la atención a los eventos que conlleven la solución de la falla, ruptura, daño, avería, ajuste o cualquier otro evento, y que será tenido en cuenta para la validación de la evaluación de oportunidad en la atención a solicitudes.

Plan de mantenimientos preventivos:

El plan de mantenimiento preventivo corresponde al conjunto de actividades programadas orientadas a conservar en condiciones óptimas de funcionamiento los sistemas, equipos e infraestructura asociados al inmueble arrendado.

Calidad del Servicio:

La calidad del servicio corresponde al nivel de cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y de disponibilidad del inmueble, sus sistemas asociados y los servicios derivados del contrato de arrendamiento, conforme a lo establecido en el presente Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS).

Alcance de la calidad del servicio

La evaluación de la calidad del servicio comprenderá:

- La disponibilidad de la infraestructura física del inmueble
- El funcionamiento de los sistemas eléctricos y de soporte
- La atención oportuna de incidentes por parte del arrendador
- La continuidad del servicio en condiciones normales de operación

Responsabilidad sobre la calidad del servicio

CISA será responsable de garantizar la calidad del servicio en:

- Condiciones estructurales del inmueble
- Infraestructura eléctrica general
- Cableado estructurado entregado
- Elementos propios del edificio incluidos en la oferta
- Atención oportuna de fallas (mantenimiento correctivo)

Incidente:

Se entenderá por incidente cualquier falla o alteración que genere la no disponibilidad de servicios, bienes y equipos que hacen parte integral del contrato.

Indisponibilidad:

Periodo de tiempo medido en horas durante el cual un equipo o servicio se encuentra fuera de servicio por una falla técnica.

Contacto:

Se entenderá como contacto la persona designada por el arrendador como responsable de la atención de solicitudes e incidentes reportados por la ANIM, a través de los canales definidos, tales como correo electrónico corporativo.

El arrendador deberá garantizar la disponibilidad de un canal formal de comunicación para la recepción de solicitudes.

Porcentaje de disponibilidad del servicio:

Se define como el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en la condición de operación normal. Esta disponibilidad será cumplida sí y solo si el servicio está disponible, en cualquier período después de la fecha de comienzo del servicio, por no menos que el porcentaje de disponibilidad requerido por LA ANIM.

Condiciones:

La condición de disponibilidad del servicio se da por interrumpida con la ocurrencia de factores, tales como degradaciones, fallas en servicios, fallas humanas provocadas por terceros, por ejemplo, durante mantenimientos preventivos o por bajos tiempos promedio de reparación y en general todos aquellos que generen indisponibilidad del servicio o un trabajador que haga mal uso del mobiliario, equipamiento o infraestructura entregado. Se excluyen factores tales como daños producidos por atentados, catástrofes naturales y las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento, las cuales acordarán conjuntamente el arrendador y LA ANIM.

Informes:

El arrendador debe entregar todos los informes solicitados, relacionados con los niveles de servicio mensualmente y en su totalidad, esto de acuerdo con el cronograma de mantenimiento de equipos.

Oportunidad en la atención de las solicitudes:

El arrendador deberá responder oportunamente los correos electrónicos realizados únicamente por el supervisor designado por la Entidad para atender las solicitudes de incidentes, con un tiempo de disponibilidad de lunes a viernes 8 am -5 pm, para atender los requerimientos así:

Reporte del incidente y diagnóstico:

4 horas, que serán tomadas a partir del momento que se genere el reporte incidente a través del correo electrónico. Durante estas horas se determinará el tipo de falla, la atribución del responsable y el uso en que se encontraba el bien o servicio en el momento del incidente para dar solución la misma, y se generará el diagnóstico de la solución.

Según el nivel de impacto la solución deberá darse en el siguiente tiempo, una vez diagnosticado:

Nivel de impacto alto: de 4 horas a 12 horas.

Nivel de impacto medio: de 12:01 horas a 24 horas.

Nivel de impacto bajo: de 24:01 horas a 72 horas.

El incumplimiento de estos tiempos será considerado como falta en la **oportunidad de atención**, y podrá ser tenido en cuenta en la medición de los niveles de servicio establecidos en el ANS

CENTRAL DE INVERSIONES S.A -CISA: el documento de ANS tendrá vigencia por el mismo término del contrato de arrendamiento suscrito por las partes, sin embargo, como se indica en el acápite de Actualización de ANS, este será objeto de revisión de indicadores y actualización en caso de que se requiera, de igual forma si las condiciones del contrato llegan a modificarse.

Plan de mantenimientos preventivos:

Cronograma recibido con la propuesta que establece las rutinas que tiene establecidas en CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, UPS y planta eléctrica.

De acuerdo con la propuesta presentada por Central de Inversiones S.A. – CISA se hará entrega de los siguientes elementos y equipos en buen estado con las debidas certificaciones y mantenimientos al día:

ASCENSORES: Los ascensores del edificio se entregan en funcionamiento y con los mantenimientos preventivos y correctivos realizados conforme a los cronogramas y requerimientos técnicos aplicables al momento de la entrega del inmueble.

EL ARRENDATARIO será responsable de garantizar el uso adecuado de los ascensores por parte de sus empleados, contratistas, visitantes y demás personas que ingresen al inmueble, observando en todo momento la capacidad de carga, las condiciones de operación y las recomendaciones técnicas impartidas por el fabricante y las empresas encargadas de su mantenimiento.

EL ARRENDATARIO deberá informar a EL ARRENDADOR cualquier falla, daño, anomalía, inmovilización, accidente o situación que pueda afectar la correcta operación de los ascensores, así como cualquier intervención realizada por terceros o requerimiento efectuado por las autoridades competentes.

Los mantenimientos preventivos periódicos de los ascensores serán responsabilidad de EL ARRENDATARIO, quien deberá garantizar que estos sean ejecutados oportunamente por empresas o personal técnicamente calificado y autorizado para tal fin, conservando los soportes, registros y certificaciones correspondientes.

En caso de presentarse daños o averías durante la vigencia del contrato, EL ARRENDADOR podrá realizar las verificaciones que considere pertinentes para determinar su causa. Si se evidencia que el daño obedece al desgaste normal de los equipos y que los mantenimientos preventivos fueron realizados oportunamente y conforme a las especificaciones técnicas aplicables, EL

ARRENDADOR asumirá las reparaciones que correspondan. En caso contrario, cuando el daño sea atribuible al uso inadecuado, negligencia, sobrecarga, manipulación indebida o incumplimiento de las obligaciones de mantenimiento por parte de EL ARRENDATARIO, este deberá asumir los costos que se generen por la reparación o reposición de los equipos afectados.

NOTA: El inmueble cuenta con seis (6) pisos y dispone de ascensores de recorrido interpiso. En caso de presentarse la indisponibilidad temporal de alguno de los equipos, dicha circunstancia no impedirá el acceso y circulación dentro del edificio, por cuanto existen alternativas de movilidad entre los diferentes niveles, sin perjuicio de las reparaciones o mantenimientos que deban adelantarse para restablecer su normal funcionamiento en el menor tiempo posible.

PLANTA ELÉCTRICA: Se entrega con sus mantenimientos preventivos al día. Dichos mantenimientos contemplan la revisión y verificación de los niveles de aceite, refrigerante y combustible ACPM, encontrándose en condiciones adecuadas para su operación al momento de la entrega.

EL ARRENDATARIO será responsable del correcto uso y operación de la planta eléctrica, así como de la realización de los mantenimientos preventivos requeridos de conformidad con las especificaciones técnicas del fabricante, los cuales deberán ejecutarse en las fechas recomendadas y por personal idóneo y debidamente capacitado.

Así mismo, EL ARRENDATARIO deberá informar a EL ARRENDADOR cada vez que la planta eléctrica sea utilizada o se reintegre el combustible (ACPM) consumido durante su operación, garantizando que se mantenga el mismo nivel existente al momento de la entrega. La notificación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su utilización.

EL ARRENDADOR podrá realizar las inspecciones que considere necesarias para verificar que los niveles de aceite, refrigerante y combustible ACPM, así como el reintegro de este último, se encuentren de conformidad con las especificaciones técnicas y condiciones de operación establecidas por el fabricante del equipo.

En caso de presentarse alguna avería o daño en la planta eléctrica durante la vigencia del contrato, EL ARRENDADOR y EL ARRENDATARIO adelantaran las gestiones correspondientes para su revisión y eventual reparación, previa verificación de que los mantenimientos preventivos fueron realizados oportunamente, conforme a las recomendaciones del fabricante y por personal debidamente capacitado. En caso de evidenciarse incumplimiento de estas obligaciones o un uso inadecuado del equipo, los costos derivados de la reparación o reposición deberán ser asumidos por EL ARRENDATARIO.

NOTA: la planta eléctrica de respaldo deberá ser objeto de los mantenimientos preventivos periódicos recomendados por el fabricante, aun cuando no sea utilizada durante determinados períodos de tiempo, con el fin de garantizar su adecuada operatividad, preservar sus componentes mecánicos y eléctricos, y evitar daños derivados de la falta de uso, inactividad prolongada o ausencia de las revisiones técnicas correspondientes.

Atención de mantenimiento correctivo:

Corresponde a la asistencia, revisión, diagnóstico técnico de cada servicio de mantenimiento correctivo requerido por el supervisor del contrato, frente a fallas no previsibles que se presenten en los bienes, equipos y servicios asociados a la infraestructura del inmueble entregado en arrendamiento.

Lo anterior incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Cableado estructurado horizontal y vertical (puntos de red, racks y canalizaciones).
- Red eléctrica regulada y redes eléctricas internas del inmueble.
- Cuartos técnicos y condiciones básicas asociadas a su funcionamiento.
- Redes hidrosanitarias que afecten la operación del inmueble.
- Sistemas básicos del edificio como sensores de movimiento en zonas comunes.
- Bienes muebles entregados con el inmueble, en lo que corresponda a su funcionamiento.

En caso de presentarse alguna avería o daño en algunos de los anteriores elementos durante la vigencia del contrato, EL ARRENDADOR y EL ARRENDATARIO adelantaran las gestiones correspondientes para su revisión y eventual reparación. En caso de evidenciarse incumplimiento a las recomendaciones del fabricante y por personal debidamente capacitado o un uso inadecuado del equipo, los costos derivados de la reparación o reposición deberán ser asumidos por EL ARRENDATARIO.

4. Matriz de Acuerdos de Niveles de Servicios de Soporte

A continuación, se presenta la matriz de acuerdos de niveles de servicio (ANS) que deberá cumplir CENTRAL DE INVERSIONES S.A - CISA en la ejecución del contrato de arrendamiento, referente a los servicios de mantenimiento:

ITEM	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	PARA QUÉ SIRVE EL INDICADOR	TENDENCIA ESPERADA	MEDICIÓN	OBSERVACIÓN
SERVICIOS DE SOPORTE ADMINISTRATIVO						
1	Efectividad	(# de Incidentes solucionados / número de incidentes presentados *100)	Medir la efectividad en la solución de incidentes	Mantener en un nivel superior al 90%	Trimestral	La medición es trimestral sobre la totalidad de incidentes reportados y solucionados
2	Disponibilidad servicio planta eléctrica	(# de horas de respaldo de la planta / N. horas requeridas por no disponibilidad del servicio de energía*100)	Medir la calidad del servicio de planta eléctrica	Mantener en un nivel superior al 99,5%	Semestral	La medición es semestral sobre la totalidad horas requeridas, disponibilidad
INDICADORES BIENES, SERVICIOS Y EQUIPOS TECNOLÓGICOS						
3	nivelación y sellado del piso falso, inspección, identificación y reparación de puntos de red dañados, entrega de planos actualizados de infraestructura física edificio de oficina ubicado en la Calle 45 A 9 - 39, mantenimiento correctivo de la iluminación interior, ruptura de redes hidrosanitarias, daño en el sistema sensor de movimiento para sanitarios y lava manos, mantenimiento correctivo de bienes muebles, lo que aplique para el área objeto de arrendamiento.	(# de horas de no disponibilidad / número horas del mes, es decir 720) *100	Medir la calidad de los bienes, servicios y equipos tecnológicos	Mantener en un nivel superior al 99,5%	Mensual	La medición es a nivel mensual sobre la totalidad horas de no disponibilidad reportadas

4.1 Evaluación del cumplimiento

Rango de cumplimiento	Nivel de servicio	Clasificación
95% – 100%	Óptimo	Cumple plenamente los estándares establecidos
85% – 94%	Aceptable	Cumple parcialmente, requiere acciones de mejora
< 85%	Deficiente	No cumple los niveles acordados, genera aplicación de medidas correctivas

5. Monitoreo y control

Se debe garantizar una disponibilidad igual o superior al 96% mensual, es decir máximo 8 horas mensuales de disponibilidad, para cada uno de los servicios, ya que los mismos deben estar disponibles como mínimo 180 horas mensuales.

El cálculo del porcentaje de incumplimiento de los ANS relacionados con la NO disponibilidad de los servicios prestado a través de los bienes muebles y equipos suministrados por el arrendador CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, se realizará de la siguiente manera:

$$\text{Porcentaje de incumplimiento} = \frac{\text{No. de horas de no disponibilidad del servicio al mes}}{\text{No. Total, de horas del mes}} \times 100$$

Porcentaje de cumplimiento del mes evaluado= 100% - porcentaje de incumplimiento para el ANS, el número de horas de NO disponibilidad del servicio del mes evaluado corresponde a causas atribuibles a CENTRAL DE INVERSIONES S.A -CISA, en caso contrario el ANS no se aplicará.

En caso de presentarse fallas o demoras debidas a causas naturales o de fuerza mayor no atribuibles a CENTRAL DE INVERSIONES S.A -CISA será informado inmediatamente se conozca.

CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, deberá atender las solicitudes de mantenimiento correctivo en los tiempos de respuesta establecidos en el presente acuerdo de niveles de servicio.

En caso de que se presente el incumplimiento de los tiempos de respuesta aplicables a la prestación de los servicios que hacen parte del contrato de arrendamiento, sin que medie una justificación válida que no se encuentre asociada a factores a cargo a CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, se entenderá como un incumplimiento a las obligaciones contractuales y dará lugar a las actuaciones de acuerdo con las condiciones definidas en el contrato.

5.1 Forma de Medición e Informes de ANS

ANIM será responsable de la elaboración y entrega a CISA de los reportes que evidencien el incumplimiento total o parcial de los ANS. La frecuencia de entrega de los reportes donde se evidencie el incumplimiento total o parcial de los ANS será mensual y deberá ser entregado al Supervisor del contrato durante los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del periodo de medición mensual, el cual determinará si efectivamente hubo incumplimiento total o parcial de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS).

En los casos en que se presente discrepancia entre el informe de reportes de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) y el servicio prestado, los supervisores requerirán alcances o detalle dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega de las observaciones a los ANS, la justificación que estime pertinente con sus soportes respectivos, elaborando un documento de conciliación final de los ANS.

El documento de conciliación de los acuerdos de los niveles de servicio (ANS) a que haya lugar, deberá ser revisado y aprobado por los supervisores del contrato para validar el cumplimiento de los niveles satisfactorios.

6. Actualización de los ANS

Transcurridos noventa (90) días a partir del inicio de la ejecución del contrato, el supervisor del contrato podrá evaluar la posibilidad de actualizar los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos si se evidencia y comprueba que existe un desequilibrio por exceso o por defecto en el establecimiento de indicadores siempre con la intención de garantizar el proceso de optimización del servicio.