

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la disponibilidad operativa, continuidad del servicio, confiabilidad, eficiencia energética y adecuado funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado, ventilación mecánica, extracción e inyección de aire, equipos de aire acondicionado de precisión, equipos tipo Mini Split, Multi Split, VRF, Chiller, Fan Coil, unidades manejadoras de aire (UMA) y demás equipos objeto del contrato, el contratista deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales serán objeto de seguimiento y verificación por parte de la supervisión contractual.

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Tiempo de contingencia	Tiempo de solución
Crítica (S1)	Falla total de equipos o sistemas HVAC que genere pérdida total de climatización en áreas críticas, laboratorios, cuartos fríos, centros de datos, salas técnicas o espacios cuya operación dependa de condiciones controladas de temperatura y humedad.	1 hora	4 horas	24 horas
Alta (S2)	Funcionamiento parcial o desempeño deficiente que afecte significativamente la capacidad de enfriamiento, ventilación o extracción de aire, sin generar una interrupción total del servicio.	2 horas	8 horas	48 horas
Media (S3)	Falla que no impide la operación del sistema, pero reduce su eficiencia, rendimiento o confiabilidad y requiere intervención correctiva programada.	4 horas	24 horas	72 horas
Baja (S4)	Ajustes menores, limpieza, calibración, configuración de controles, correcciones menores u observaciones técnicas que no afecten la continuidad operativa del sistema.	8 horas	No aplica	Programado en mantenimiento siguiente

Para efectos de la atención de incidentes, las fallas se clasificarán de acuerdo con su impacto sobre la operación de la Entidad, así:

Definiciones

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre el reporte efectuado por la Entidad y la atención inicial por parte del contratista.

Tiempo de contingencia: Tiempo máximo para implementar una medida temporal que permita restablecer parcial o totalmente las condiciones de climatización o ventilación mientras se ejecuta la solución definitiva.

Tiempo de solución: Tiempo máximo para eliminar la causa de la falla y restablecer completamente las condiciones normales de operación del sistema.

ANS para mantenimiento preventivo

El contratista deberá ejecutar el cien por ciento (100%) de los mantenimientos preventivos programados conforme al cronograma aprobado por la supervisión, garantizando la inspección integral, limpieza de equipos, lavado de serpentines, revisión de sistemas eléctricos y electrónicos, medición de parámetros operativos, verificación de presiones y temperaturas de trabajo, evaluación de fugas de refrigerante, ajuste de componentes mecánicos y realización de pruebas de funcionamiento de los equipos objeto del contrato.

Los soportes técnicos, registros de mantenimiento, reportes fotográficos y recomendaciones derivadas de cada intervención deberán ser entregados dentro de los tres (3) días calendario siguientes a cada actividad ejecutada.

ANS para repuestos

Cuando se requiera el suministro de repuestos no incluidos dentro del listado de elementos recurrentes, el contratista deberá presentar las cotizaciones correspondientes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la autorización del mantenimiento correctivo por parte de la supervisión.

La instalación del repuesto deberá realizarse en el menor tiempo posible, conforme a la disponibilidad del fabricante, distribuidor autorizado o condiciones del mercado, considerando la criticidad de la falla reportada.

Actividad	Tiempo
Presentación de cotización repuesto recurrente	24 horas
Presentación de cotización repuesto no recurrente	3 días hábiles
Instalación después de aprobación	5 días hábiles
Entrega de soportes y garantías	2 días hábiles

El contratista deberá ejecutar el cien por ciento (100%) de los mantenimientos preventivos programados conforme al cronograma aprobado por la supervisión, garantizando la revisión,

diagnóstico, ajuste, limpieza, lubricación, pruebas operativas y verificación de parámetros de funcionamiento de los equipos y sistemas objeto del contrato. Los soportes técnicos, registros de mantenimiento y recomendaciones derivadas de cada intervención deberán ser entregados dentro de los tres (3) días calendario siguientes a cada actividad ejecutada