APENDICE A – ANEXO TÉCNICO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Con el propósito de asegurar la continuidad del servicio, la adecuada operación de los equipos electromecánicos y el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos, el contratista deberá cumplir los niveles mínimos de servicio definidos por la Entidad durante toda la vigencia del contrato.

Para efectos de seguimiento y medición del desempeño, la ejecución contractual se estructurará en dos (2) fases: la primera por periodo de dos (2) meses contados a partir del acta de inicio, orientado al empalme operativo, diagnóstico, recepción de la infraestructura, alistamiento técnico y estabilización del servicio; y la segunda corresponde al tiempo restante hasta la terminación del contrato, durante la cual se aplicarán los acuerdos de niveles de servicio estipulado en el presente documento.

Durante el Periodo de Transición, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) serán objeto de seguimiento y evaluación con fines de medición, diagnóstico y ajuste operativo no dará lugar a la imposición de penalidad definida en la tabla INDICADORES DE SERVICIO. Luego de los 2 meses posteriores al inicio de la ejecución del contrato, los ANS serán de obligatorio cumplimiento y su inobservancia podrá generar las acciones contractuales, correctivas o sancionatorias a que haya lugar, conforme a lo previsto en el contrato.

TABLA - 1 INDICADORES DE SERVICIO

INDICADOR	**DEFINICIÓN INDICADOR**	**META**	**FORMA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR**	**EVIDENCIA SOPORTE**	**PENALIDAD**
Tiempo de inicio atención en sitio (**TR**) (Mantenimiento correctivo)	Tiempo transcurrido entre el reporte de la falla por parte de la SDM y reporte de la llegada del personal técnico del contratista al sitio (ubicación del equipo con reporte de falla)	• Planta eléctrica: **TR** ≤ 4 h • Aire acondicionado: **TR** ≤ 4 h •Transferencia eléctrica: **TR** ≤ 4 h •Transformadores de potencia: **TR** ≤ 4 h • Equipos fotovoltaicos:	(Hora del reporte de llegada a la ubicación del equipo reportado)- (Hora del reporte por parte de la SDM al contratista)	Acordado entre las partes al inicio del contrato (correo electrónico, chat con evidencia fotográfica).	Descuento del 2% de la facturación mensual del servicio correspondiente al mantenimiento preventivo de los equipos por cada hora de retraso.

		TR ≤ 8 h • Cargadores vehículos eléctricos: **TR** ≤ 12 h			
Cumplimiento plan mantenimiento preventivo (**CP**)	Porcentaje de Ejecución del plan programado y aprobado por la supervisión designada por SDM	**C P** = 100%	(Mantenimientos preventivos Ejecutados) / (Total de mantenimiento preventivos programados) × 100%	Cronograma del plan y actas de mantenimiento preventivo ejecutado	Descuento del 100% del valor del servicio de mantenimiento preventivo no ejecutado.
Entrega oportuna de informe post-inspección solicitados por la entidad (**EO**) (mantenimiento correctivos) **nota:** Estos reportes **no** hace parte de las actividades diagnóstico de los mantenimientos preventivos	Presentación del informe técnico escrito posterior a cada inspección	**EO** = ≤ 3 días calendario después de realizada cada inspección	(Fecha entrega informe post-inspección)-(fecha de realización de la inspección ejecutada)	entrega de informe técnico post-inspección vía correo electrónico a la supervisión designada por SDM	Descuento del 1% de la facturación mensual del servicio correspondiente al mantenimiento preventivo de los equipos por cada día de atraso.
Reincidencia de fallas (**RF**) (mantenimi	Fallas repetidas en el mes(equi	**RF** ≤ 2	Cantidad de fallas repetidas	Historial de mantenimientos correctivos,	Descuento del 2% de la facturación

entos correctivos)	pos que fallan por la misma causa durante el mes)		que superan la meta en el mes	reparacion es y/o mejoras	mensual del servicio correspondi ente al mantenimi ento preventivo de los equipos por cada falla repetida que supera la meta del indicador.

Nota 1: Los descuentos por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) no podrán exceder el cien por ciento (100%) del valor mensual facturable del contrato. Los descuentos se aplicarán únicamente al ítem afectado y sobre el corte correspondiente, en proporción al grado de incumplimiento detectado y validado por la supervisión.

Nota 2: El porcentaje de descuento indicado en esta tabla se aplicará sobre el valor de la factura correspondiente al corte evaluado. En ningún caso se calculará sobre el valor total del contrato.