Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la disponibilidad, confiabilidad, continuidad operativa y adecuado funcionamiento de las plantas eléctricas de emergencia y las transferencias eléctricas automáticas de carga (ATS) 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.

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

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta	Tiempo de contingencia	Tiempo de solución
Crítica (S1)	Planta eléctrica o ATS fuera de servicio que impida la operación del sistema de respaldo energético ante una falla del suministro comercial o genere afectación a servicios esenciales de la sede.	1 hora	4 horas	24 horas
Alta (S2)	Falla que afecta parcialmente la capacidad de operación de la planta eléctrica o ATS, generando riesgos para la continuidad del servicio.	2 horas	8 horas	48 horas
Media (S3)	Falla que no impide la operación del sistema, pero reduce su desempeño o confiabilidad.	4 horas	24 horas	72 horas
Baja (S4)	Ajustes menores, calibraciones, configuración de parámetros, corrección de alarmas no críticas o actividades que no afectan la operación.	8 horas	No aplica	Programado en el siguiente mantenimiento

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 recuperar parcial o totalmente la operación del sistema 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.

Regla aplicable al tiempo de solución en eventos críticos (S1): El tiempo de solución de veinticuatro (24) horas previsto para los eventos clasificados como críticos (S1) será aplicable cuando la solución definitiva resulte técnica y materialmente posible dentro de dicho término. Cuando la solución dependa del suministro de un repuesto especializado, descontinuado, importado o cuya disponibilidad dependa del fabricante, distribuidor o un tercero, esta circunstancia deberá

encontrarse debidamente acreditada por el contratista y no lo eximirá del cumplimiento de los tiempos de respuesta, atención, diagnóstico y contingencia que resulten aplicables ni de las demás actuaciones que se encuentren bajo su control.

En estos eventos, el contratista deberá implementar las medidas de contingencia técnicamente procedentes, presentar el diagnóstico correspondiente, acreditar documentalmente la indisponibilidad o el plazo de suministro del repuesto, informar a la supervisión la fecha estimada para la solución definitiva y mantener las medidas de contingencia que técnicamente resulten procedentes hasta el restablecimiento definitivo del servicio.

Eventos críticos específicos

Falla total de planta eléctrica de emergencia

- Respuesta: 1 hora.
- Contingencia: 4 horas.
- Solución: 24 horas.

Falla de transferencia automática de carga (ATS)

- Respuesta: 1 hora.
- Contingencia: 4 horas.
- Solución: 24 horas.

Falla de sistema de control, monitoreo o protecciones

- Respuesta: 2 horas.
- Diagnóstico: 24 horas.
- Solución: 72 horas.

Falla de motor, alternador o componentes mayores

- Respuesta: 2 horas.
- Diagnóstico técnico: 24 horas.
- Solución: 72 horas o según disponibilidad del repuesto debidamente soportada.

ANS para mantenimiento preventivo

El contratista deberá ejecutar el cien por ciento (100%) de los mantenimientos preventivos programados, de conformidad con el cronograma aprobado por la supervisión.

Los informes técnicos, registros de inspección, reportes de pruebas operativas y evidencias fotográficas deberán ser entregados dentro de los tres (3) días calendario siguientes a cada intervención efectuada.

Adicionalmente, el contratista deberá realizar durante cada mantenimiento las pruebas de arranque, transferencia, operación bajo carga simulada o real cuando las condiciones de la sede lo permitan, y verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de control, protección, combustible, lubricación, refrigeración y transferencia automática.

ANS para repuestos

Cuando se requiera el suministro de repuestos no incluidos dentro de los elementos recurrentes, el contratista deberá presentar la correspondiente cotización a la supervisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la identificación de la necesidad.

La instalación de los repuestos aprobados deberá efectuarse en el menor tiempo posible, de acuerdo con su disponibilidad en el mercado y la criticidad de la falla.

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

Disponibilidad del servicio

El contratista deberá mantener un canal de atención para la recepción y gestión de incidentes las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante toda la vigencia contractual.

Escalamiento de eventos críticos

Cuando una falla clasificada como crítica (S1) no pueda ser solucionada dentro del término previsto por circunstancias técnicas o por requerirse un repuesto especializado, descontinuado, importado o cuya disponibilidad dependa del fabricante, distribuidor o un tercero, el contratista deberá informar de manera inmediata a la supervisión mediante concepto técnico, indicando las causas que impiden la solución definitiva dentro del término, el diagnóstico de la falla, las acciones de contingencia implementadas, la disponibilidad o plazo estimado de suministro del repuesto y la fecha estimada para el restablecimiento definitivo del servicio.

La circunstancia deberá encontrarse debidamente soportada y **no exonerará al contratista del cumplimiento de los ANS y demás obligaciones respecto de las actuaciones que se encuentren bajo su control**.