ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

1. PRODUCTO Y/O SERVICIO	Interventoría integral: administrativa, financiera, técnica, contable, jurídica y ambiental para el contrato de mantenimiento del sistema de video vigilancia
1.1. Descripción del servicio	Interventoría integral: administrativa, financiera, técnica, contable, jurídica y ambiental para el contrato de mantenimiento del sistema de video vigilancia
1.2. Alcance del servicio	Cumplimiento del objeto contractual para cada una de las actividades mencionadas en los estudios previos y sus respectivos anexos
2. CLIENTES	Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia - Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo de Bogotá (C4) - MEBOG.
3. PROVEEDORES	Contratista de interventoría
3.1. Otras partes que intervienen	Contratista de mantenimiento
4. OBJETIVO DEL ANS	Garantizar la completitud y los tiempos de respuesta a los requerimientos/entregables relacionados con las actividades propias del contratista de interventoría

5. MODIFICACIONES Y VIGENCIA DEL ACUERDO

Cualquier modificación a este acuerdo será analizada y aprobada por los responsables de los procesos de estructuración, ejecución e interventoría del contrato.

6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

6.1. REQUISITOS DEL CLIENTE *(Oportuno, en debida forma, trazabilidad, entre otros)*

RESPONSABLE	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	El contratista debe garantizar la oportunidad en la entrega de todos los documentos pactados contractualmente y/o solicitados por la Entidad.
INTERVENTORÍA	CALIDAD	El contratista debe garantizar la calidad de los documentos entregados a la Secretaria bien sea porque están pactados contractualmente o se requieren en el marco de ejecución del contrato.
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	El contratista debe garantizar participación de los profesionales que conforman el equipo de trabajo en las sesiones de trabajo a las que se les convoque.
INTERVENTORÍA	CALIDAD	El contratista debe establecer los procedimientos o mecanismos a que haya lugar para garantizar que desde el inicio del contrato y hasta los tres (3) primeros meses de ejecución contractual no se presenten cambios en los miembros del equipo de trabajo aprobado.
INTERVENTORÍA	CALIDAD	El contratista debe establecer los procedimientos o mecanismos a que haya lugar para garantizar que a partir del cuarto (4) mes de ejecución contractual no se presenten cambios en los miembros del equipo de trabajo aprobado para la ejecución del contrato.
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD Y CALIDAD	El contratista debe establecer los procedimientos o mecanismos a que haya lugar para garantizar que el personal propuesto para la ejecución contractual permanezca en el periodo establecido para el cumplimiento del objeto.

INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	Verificar que no sea superado el tiempo máximo de respuesta para dar concepto (aprobación o rechazo) a las solicitudes de los contratistas (solicitudes de mantenimiento o utilización de la bolsa de repuestos) como se encuentra definido en los estudios previos y los anexos respectivos
6.2. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y OTRAS PARTES QUE INTERVIENEN		
RESPONSABLE	**REQUISITO**	**DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO**
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	La INTERVENTORÍA, debe garantizar los tiempos de entrega de todos los documentos pactados contractualmente y/o solicitados por la Entidad. Aplicable a los siguientes servicios: •Metodología de la Interventoría • Informes de actividades • Respuesta a oficios y derechos de petición • Cualquier requerimiento directo del Supervisor.
INTERVENTORÍA	CALIDAD	La INTERVENTORÍA, debe garantizar la calidad, en términos de completitud y consistencia de la información que contienen todos los documentos pactados contractualmente y/o solicitados por la Entidad. •Metodología de la Interventoría • Informes de actividades • Respuesta a oficios y derechos de petición • Cualquier requerimiento directo del Supervisor.
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	La Interventoría, debe asistir a las reuniones establecidas y definidas según el estudio previo y los anexos respectivos
INTERVENTORÍA	CALIDAD	La Interventoría, debe adelantar las actividades y procedimientos que permita garantizar la permanencia del personal desde el momento del inicio del contrato y hasta el tercer mes de ejecución
INTERVENTORÍA	CALIDAD	La Interventoría, debe adelantar las actividades y procedimientos que permita garantizar la permanencia del personal a partir del cuarto mes de ejecución y hasta finalizar el contrato.
INTERVENTORÍA	OPORTUNIDAD	La Interventoría, debe dar concepto aprobatorio o de rechazo, a las solicitudes de mantenimiento o utilización de la ***bolsa de repuestos*** por parte del Contratista, en los tiempos establecidos contractualmente
6.3. RECURSOS CON LO QUE CUENTA EL PROVEEDOR DEL SERVICIO		

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Recurso Humano:	- Un (1) Director de interventoría - Un (1) Profesional Jurídico - Un (1) Profesional Financiero, contable y administrativo - Un (1) Ingeniero Coordinador Técnico - Un (1) Ingeniero de Mantenimiento - Un (1) Ingeniero Eléctrico - Un (14) Inspector técnico/tecnólogo campo/C4/COSEC - Un (1) Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente - Un (1) Profesional en Seguridad de la Información
Recurso Financiero:	Presupuesto del contrato
Recurso Tecnológico:	Correo electrónico, aplicativos de control y seguimiento, sistema de información para el seguimiento de actividades
Otros Recursos:	Los que el contratista considere para dar cumplimiento del objeto contractual.

6.4. CAPACIDAD DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

Cumplir con el objeto del contrato según estudios previos y sus anexos.

7. INDICADORES ASOCIADOS

7.1. Indicador del Acuerdo. Son los indicadores que ayudan a verificar el cumplimiento del ANS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FUENTE	RESPONSABLE
Oportunidad de los reportes entregados	Plazo máximo en número de días hábiles consecutivos para entrega de cada reporte contados a partir de la ocurrencia del evento de acuerdo con la complejidad asignada. Alta hasta 2 días Media hasta 3 días Baja hasta 4 días Muy baja hasta 6 días	1. Informes descritos en el estudio previo y sus anexos, metodología de interventoría, conceptos	INTERVENTORÍA
Calidad de los reportes entregados	Número de devoluciones por informe revisado por parte del supervisor del contrato. De 0 a 2 De 3 a 4 De 5 a 6 Mayor a 7	1. Correos electrónicos o radicados de devolución de informes con las observaciones respectivas	INTERVENTORÍA

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Asistencia a las reuniones programadas	Número inasistencias a reuniones previamente citadas De 0 a 2 De 3 a 4 De 5 a 6 Mayor a 7	1. Citaciones a reuniones vía correo electrónico 2. Actas de reunión y listados de asistencia	INTERVENTORÍA
Permanencia del equipo de interventoría	Número de profesionales reemplazados a partir del tercer (3) mes de ejecución del contrato	1. Presentación de los profesionales reemplazados a partir del tercer (3) mes de ejecución del contrato. 2. Aprobación del personal reemplazo. 3. Solicitudes de reemplazo de personal.	INTERVENTORIA
Ausencia comprobada de personal de equipo de interventoría (oportunidad y calidad)	Cantidad de días de ausencia comprobada del personal requerido para la ejecución de actividades de la interventoría. De 0 a 2 De 3 a 5 De 6 a 8 Mayor a 8	1. Seguimiento al cronograma de visitas a los Centros de monitoreo, Puntos de Videovigilancia y C4 por parte de la ejecución del contrato de mantenimiento por parte Supervisión del contrato de interventoría.	INTERVENTORÍA
Oportunidad y calidad en la gestión de aprobación y reemplazo de un profesional que se retire de la interventoría	Número de días hábiles que emplea el contratista en el reemplazo de un profesional que se retire de la interventoría. De 0 a 2 De 3 a 5 De 6 a 8 Mayor a 8	1. Solicitud de cambio de profesional para un perfil ante la supervisión del contrato. 2. Aprobación del personal presentado. 3. Solicitudes de reemplazo de personal	INTERVENTORIA
Oportunidad en la aprobación de los requerimientos de ejecución de actividades	Plazo máximo en días para aprobación de ejecución de actividades, de acuerdo con la complejidad establecida: Alta hasta 2 días Media hasta 3 días Baja hasta 4 días	1. correo electrónico, o 2. Radicados de solicitud	INTERVENTORÍA

8. ACTIVIDADES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL ANS

Nombre del Indicador	Penalización

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Oportunidad de los reportes entregados	Por cada día hábil de incumplimiento en la entrega de documentación, se aplicará una penalización fijada en SMMLV, efectuado en la factura vinculada al pago del periodo correspondiente, de acuerdo con lo siguiente: Entre 1 y 2: 1 SMMLV Entre 3 a 4: 3 SMMLV Entre 5 a 6: 5 SMMLV Mayor a 7: 10 SMMLV
Calidad de los reportes entregados	Por cada devolución de informes o documentos requeridos, se aplicará una penalización fijada en SMMLV, efectuado en la factura vinculada al pago del periodo correspondiente, de acuerdo con lo siguiente: Entre 0 y 2: No hay penalización Entre 3 a 4: 3 SMMLV Entre 5 a 7: 5 SMMLV Mayor a 8: 10 SMMLV
Asistencia a las reuniones programadas	Por cada inasistencia a reuniones citadas, se aplicará una penalización equivalente a un (1) SMMLV, para la factura vinculada al pago del periodo correspondiente.
Permanencia del equipo de interventoría	Por reemplazo del personal profesional/técnico solicitado para la ejecución del contrato de interventoría, se aplicará una penalización equivalente a 1 SMMLV por cada reemplazo.
Ausencia comprobada de personal de equipo de interventoría (oportunidad y calidad)	Por cada día de ausencia comprobada del personal requerido para la ejecución de actividades, se aplicará una penalización fijada en SMMLV, efectuado en la factura vinculada al pago del periodo correspondiente, de acuerdo con lo siguiente: Entre 1 y 2: 1 SMMLV Entre 3 a 4: 3 SMMLV Entre 5 a 6: 5 SMMLV Mayor a 6: 10 SMMLV
Oportunidad y calidad en la gestión de aprobación y reemplazo de un profesional que se retire de la interventoría	Por cada día en la demora en el remplazo de personal profesional/técnico, se aplicará una penalización fijada en SMMLV, efectuado en la factura vinculada al pago del periodo correspondiente, de acuerdo con lo siguiente: Entre 1 y 2: 1 SMMLV Entre 3 a 4: 3 SMMLV Entre 5 a 6: 5 SMMLV Mayor a 6: 10 SMMLV

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Oportunidad en la aprobación de los requerimientos de ejecución de actividades	Por días de demora en la aprobación de las actividades solicitadas de acuerdo al nivel de complejidad establecido para ejecución, se aplicará una penalización fijada en SMMLV, efectuado en la factura vinculada al pago del periodo correspondiente, de acuerdo con lo siguiente: Entre 0 a 1: No aplica penalización Entre 2 a 3: 3 SMMLV Entre 4 a 5: 6 SMMLV Mayor a 6: 10 SMMLV

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO
JEFE DE OFICINA CENTRO, COMANDO, CONTROL Y COMUNICACIONES - C4

Elaboró: Camilo Rubiano-Contratista C4
Revisó: Jorge Amórtegui- Contratista C4
Revisó Fabio Albornoz – Contratista C4
Revisó Fabio Gallego - Contratista C4
Revisó: Javier Espeleta - Contratista C4