Anexo No. 4. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

Clasificación del bien o servicio	N / A
Nombre Comercial del Bien o Servicio	Anexo 3 Acuerdos de Niveles de Servicio
Calidad	Los Acuerdos de Niveles de Servicio corresponden a mediciones de tiempo y condiciones de calidad para los servicios de TI prestados por la mesa de servicios a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, en los cuales se soporta la plataforma de equipos tecnológicos de la Entidad. Estos Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), podrán ser revisados y ajustados durante la ejecución del contrato y por ende incorporados en la operación de la Mesa de Servicios, siendo validados en los resultados de los indicadores mensuales, de común acuerdo con la supervisión del contrato o quienes estos deleguen. Los ajustes que impliquen mayores exigencias o costos se formalizarán mediante modificación contractual, conforme a la ley; los ajustes de parámetros de medición dentro de los niveles pactados podrán efectuarse en la conciliación mensual.
Generalidades	El contratista deberá cumplir con cada uno de los servicios relacionados en el presente proceso y requeridos en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación. Para verificar dicho cumplimiento, se evaluará su gestión conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en este documento. Es importante resaltar que, los ANS serán objeto de revisión, verificación y conciliación mensual entre las partes, con la participación del Gerente del Proyecto y el servidor designado por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Líder de Mesa de Servicios), o quienes sean delegados por la supervisión del contrato, con el fin de validar las evidencias y determinar su aplicación conforme a lo establecido.
Requisitos generales	Los ANS establecidos serán parametrizados y calculados en las fuentes oficiales de medición: desde el acta de inicio y hasta la salida a producción de la nueva herramienta ITSM (1 de agosto de 2027), en la herramienta actual de la Entidad (DEXON) y en la plataforma telefónica en operación; a partir de esa fecha, en la herramienta ITSM implementada por el contratista, con acceso de consulta para la supervisión; en consecuencia, el contratista deberá garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos definidos, así como el registro oportuno, completo y veraz de la información requerida para la generación de los reportes, sin necesidad de implementar mecanismos o herramientas externas (como hojas de cálculo u otros aplicativos) para dicho fin. En caso de presentarse situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, o causas no atribuibles al Contratista, deben ser informadas y soportadas ante la Supervisión del contrato o sus delegados, al momento de ocurrir o presentarse el hecho, con el fin de que se evalúen si es aplicable o no el ANS y se ejecuten las acciones correctivas de inmediato. Procedimiento de pausa y reanudación: toda pausa del reloj de un indicador deberá registrarse en la herramienta de gestión con la causa, el responsable, la evidencia y la fecha y hora de inicio y de reanudación, y estará sujeta a validación de la supervisión en la conciliación mensual. Atribución de causa y exclusiones: se excluyen de los tiempos de atención y solución, y de la medición de disponibilidad, los eventos atribuibles a la Entidad (infraestructura,

energía, comunicaciones, red institucional, VPN de contingencia, herramientas, accesos o plataformas administrados por ella), a terceros contratados por la Entidad y a fabricantes en trámite de garantía, así como los tiempos de espera que dependan exclusivamente de trámites internos de la Entidad, incluida la autorización de ingreso a sus sedes, siempre que estén debidamente documentados, registrados en la herramienta y validados por la supervisión. No se excluyen los eventos de los componentes provistos por el contratista (canal dedicado, telefonía, herramienta ITSM y su infraestructura en nube) ni los de sus proveedores, operadores logísticos o subcontratistas.

Concurrencia de descuentos: un mismo evento con causa raíz debidamente identificada se descontará únicamente en el indicador que mide directamente el componente afectado, sin aplicar descuentos simultáneos en otros ANS por el mismo hecho generador. No se establece un tope máximo mensual general para los descuentos; se mantienen los porcentajes y bases definidos para cada indicador.

El descuento por cada ANS del periodo a facturar se realizará del valor de la facturación mensual correspondiente a los componentes de la mesa de servicios. La base económica de cada descuento es la indicada expresamente en cada indicador; cuando se refiera a un rol, corresponde al valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol, según el formato de oferta económica.

La revisión, verificación y conciliación de los ANS entre el contratista y la supervisión del contrato, o quienes esta delegue, se realizará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al período objeto de facturación.

El contratista deberá radicar la factura correspondiente a más tardar el décimo (10) día hábil del mes siguiente al período objeto de facturación, una vez surtido el proceso de revisión y conciliación de los ANS y atendidos los demás requisitos establecidos para el trámite de pago.

Inicio de la medición: los ANS de la Mesa de Servicios se miden desde la finalización de la transición de quince (15) días calendario contados desde el acta de inicio; los del canal dedicado y de la telefonía, desde el vencimiento de sus plazos de implementación de cuarenta y cinco (45) y quince (15) días calendario, respectivamente.

Matriz consolidada de los ANS:

No.	Indicador	Nivel requerido	Fuente de medición
1	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de la Mesa de Servicios (por componente)	Disponibilidad ≥ 99,93 %; RTO ≤ 30 minutos; RPO ≤ 30 minutos	Herramientas de monitoreo de la herramienta ITSM, el canal y la telefonía
2	Resolución de casos de usuarios VIP	≥ 98 % en máximo 1 hora hábil	Herramienta de gestión
3	Nivel de servicio del canal telefónico	≥ 95 % de llamadas atendidas antes de 30 segundos	Plataforma de telefonía
4	Primera respuesta por correo electrónico, portal web y otros canales	≥ 98 % en máximo 20 minutos	Herramienta de gestión
5	Casos en espera no solucionados	≤ 10 %	Herramienta de gestión

6	Reposición del personal mínimo	≤ 5 días hábiles	Novedades de personal validadas por la supervisión
7	Ausencia temporal del personal	≤ 1 día hábil	Registro de control de acceso y novedades
8	Calidad en el escalamiento de casos	≥ 98 %	Herramienta de gestión
9	Solución de casos en primer nivel	≥ 98 % en máximo 2 horas	Herramienta de gestión
10	Solución de casos en segundo nivel	≥ 98 % en 2, 3 o 16 horas hábiles según ubicación	Herramienta de gestión
11	Cotización, compra y disponibilidad de repuestos	≥ 95 % en máximo 10 días hábiles	Herramienta de gestión
12	Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo	≥ 98 % en 8 o 24 horas hábiles según ubicación	Herramienta de gestión
13	Traslado e instalación de equipos	≥ 99 % dentro del TMM (4, 8 o 40 horas hábiles)	Herramienta de gestión
14	Borrado seguro de equipos	≤ 5 % de equipos sin borrado seguro	Herramienta de gestión y certificados por equipo
15	Nivel de satisfacción del servicio	≥ 95 % (mínimo 30 encuestas en el mes)	Encuestas registradas en la herramienta
16	Entrega de informes y reportes	100 %	Validación de la supervisión

Las fórmulas, umbrales y descuentos de cada indicador son los establecidos en el respectivo numeral. Las pausas y exclusiones aplicables son las generales del presente Anexo y las específicas de cada indicador. La herramienta de gestión corresponde a DEXON hasta el 31 de julio de 2027 y a la herramienta ITSM del contratista a partir del 1 de agosto de 2027. El responsable de la medición es el contratista y su validación corresponde a la supervisión en la conciliación mensual.

Anexo No. 4. Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS)

<table>
<tr>
<td>Requisitos específicos</td>
<td>
1. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA MESA DE SERVICIOS
<table>
<tr><td>Indicador</td><td>Tiempo total en el cual los recursos de infraestructura que soportan la plataforma tecnológica de la Mesa de Servicios presentan indisponibilidad durante el periodo de medición.</td></tr>
<tr><td>Definición</td><td>La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la Mesa de Servicios corresponde a la capacidad de operación continua del servicio bajo un esquema de atención 7x24, garantizando la prestación ininterrumpida del soporte a los usuarios.

Esta disponibilidad contempla tanto la infraestructura base como las herramientas propias del contrato, el canal dedicado de comunicaciones y la plataforma del servicio de llamadas, las cuales son componentes críticos para la operación del servicio.
Se sustenta en la implementación de esquemas de alta disponibilidad y redundancia, que incluyen:
• Canales de comunicación redundantes, configurados mediante políticas de control de acceso (ACL) y conectividad segura tipo VPN site-to-site.
• Infraestructura de llamadas, almacenamiento de interacciones (grabación de llamadas), que permite la trazabilidad y gestión de los servicios prestados (Planta telefónica)
• Herramienta de gestión ITSM dispuesta por el contratista, una vez entre en operación (1 de agosto de 2027).

RTO (Recovery Time Objective)
Tiempo máximo objetivo de recuperación del servicio ante eventos de indisponibilidad.</td></tr>
<tr><td>Medición</td><td>El tiempo de recuperación de la plataforma tecnológica (RTO) ante eventos de indisponibilidad, asociados a cualquiera de sus componentes —incluyendo las herramientas propias como el canal dedicado y la plataforma de llamadas— deberá ser inferior o igual a 30 minutos durante el periodo mensual de medición.
Se excluyen de la medición los tiempos correspondientes a ventanas de mantenimiento programadas que hayan sido previamente gestionadas y aprobadas conforme al procedimiento de gestión de cambios establecido por la Fiscalía General de la Nación. Para tal efecto, el Contratista deberá presentar la respectiva solicitud ante el Comité de Cambios de la Entidad con una antelación mínima de cinco (5) días calendario, adjuntando la información técnica requerida, incluyendo el análisis de impacto, plan de implementación, plan de contingencia y plan de reversión. Únicamente serán objeto de exclusión de la medición los tiempos asociados a las ventanas de mantenimiento que cuenten con la aprobación formal del Comité de Cambios y de la Supervisión del Contrato. Tampoco se computará la ventana de corte para la salida a</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

	producción de la nueva herramienta ITSM, programada y aprobada previamente por la supervisión. Se excluyen además las indisponibilidades atribuibles a la red o infraestructura de la Entidad y a la VPN de contingencia que esta provee, debidamente evidenciadas; no se excluyen las fallas del operador de comunicaciones ni del proveedor de la nube contratados por el contratista.
Nivel requerido	Disponibilidad ≥ 99,93% RTO <=30 minutos. RPO <= 30 minutos.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Disponibilidad % = ((TDT-TDI)/TDT)*100 • **TDT (Tiempo Total del mes):** Total de minutos del mes • **TDI (Tiempo de Indisponibilidad):** Minutos acumulados de indisponibilidad de la plataforma en el mes. Indisponibilidad de la plataforma tecnológica del Contratista en el mes, inferior o igual a 30 minutos Indisponibilidad de la plataforma tecnológica del Contratista en el mes, inferior o igual a 30 minutos. RTO = Fecha y hora de restauración del servicio – Fecha y hora de inicio de la interrupción. El cumplimiento del nivel de servicio se evaluará de manera independiente para cada indicador. El cumplimiento de la meta de disponibilidad no exime al Contratista del cumplimiento del RTO establecido. En consecuencia, cualquier incidente cuya duración supere treinta (30) minutos será considerado un incumplimiento del RTO, aun cuando la disponibilidad mensual resultante sea igual o superior al 99,93%. La disponibilidad y el RTO se medirán de manera independiente para cada componente: herramienta ITSM, canal de comunicaciones y plataforma telefónica.
Descuento por no conformidad	Se aplicará un descuento del 5% del valor total mensual del componente de la mesa de servicios de los roles de Gerente de Proyecto y Coordinador de Mesa de Servicios. Por cada 30 minutos adicionales que la plataforma se encuentre indisponible este porcentaje se incrementará en 2,5%.

2. RESOLUCIÓN DE CASOS DE USUARIOS VIP

Indicador	Resolución de casos usuarios VIP
Definición	Entiéndase por usuarios VIP a los siguientes servidores de la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación: Despacho del Fiscal General, Despacho del Vicefiscal, Despacho de la Dirección ejecutiva, Delegados, Directores, Subdirectores, Asesores y Jefes de Departamento.

	El indicador mide el porcentaje de casos reportados por usuarios VIP que son resueltos dentro del tiempo máximo establecido (1 hora hábil) a partir del registro de su solicitud por cualquiera de los canales dispuestos para la Mesa de Servicios. • **PRCVIP:** Porcentaje de resolución de casos VIP • **NCVIP1:** Número de casos VIP resueltos en un tiempo menor o igual a una (1) hora hábil • **NCVIPR:** Número total de casos VIP registrados
Medición	Número de casos resueltos antes de 1 hora hábil a partir del registro del caso en el mes / Total de casos registrados para usuarios VIP en el mes * 100% Para efectos de este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo de atención y solución de los casos registrados por usuarios VIP se medirá en horas hábiles, entendidas como el tiempo transcurrido dentro del horario hábil definido por la Fiscalía General de la Nación. El conteo del tiempo iniciará a partir del registro del caso y se suspenderá fuera del horario hábil, reanudándose al inicio de la siguiente jornada hábil. Se considerarán cumplidos los casos cuya solución se realice dentro de un plazo máximo de una (1) hora hábil contada conforme a las condiciones aquí establecida La hora hábil se cuenta según el horario de la sede del usuario. El número aproximado de usuarios VIP es de ciento veintitrés (123), y su listado se entregará al inicio del contrato. No se consideran incumplimiento los casos que requieran repuesto, garantía o la intervención de terceros, debidamente documentados, en los mismos términos de los ANS No. 9 y No. 10.
Nivel requerido	≥ 98% del total de casos registrados en el mes
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	PRCVIP=(NCVIP1/NCVIPR)*100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel de servicio RCVIP</th><th>Descuento mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 75%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 75%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento a la suma de los ítems del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de Mesa y Técnicos soporte en sitio.

3. NIVEL DE SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Indicador	Nivel de servicio para atención del canal telefónico
Definición	Mide el nivel de servicio del canal telefónico, esto es, el porcentaje de llamadas entrantes atendidas por un agente de la Mesa de Servicios antes de treinta (30) segundos frente al total

	de llamadas entrantes del periodo. Para efectos de la medición, se excluirán las llamadas abandonadas dentro de un umbral de tiempo definido para el servicio, por corresponder a desconexiones involuntarias, errores de marcación u otras causas no atribuibles a la capacidad de atención de la Mesa de Servicios. Dicho umbral, inicialmente estimado en tres (3) segundos, será establecido de manera definitiva una vez se configure e implemente el IVR y la solución de atención telefónica, de acuerdo con las características operativas del servicio y previa aprobación de la Supervisión del Contrato. Las devoluciones de llamada (callback) no se contabilizan como llamadas atendidas.
Medición	Corresponde al porcentaje mensual de llamadas del canal telefónico atendidas dentro del tiempo de espera máximo definido. $$PMLT = \left(\frac{ACT}{NTCR}\right) \times 100$$ Donde: • **PMLT** = Porcentaje mensual de llamadas atendidas dentro del tiempo de espera establecido. • **ACT** = Número de llamadas del canal telefónico atendidas antes de los 30 segundos. • **NTCR** = Número total de llamadas entrantes durante el periodo. **Nota:** El tiempo de medición inicia una vez finalizan los mensajes automáticos de bienvenida y calidad del servicio.
Nivel requerido	≥ 95% de llamadas atendidas antes de 30 segundos.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Se realizará mediante la medición consolidada mensual registrada en la plataforma de telefonía, garantizando la trazabilidad y consistencia de la información. PMLT = (ACT / NTCR) * 100%
Descuento por no conformidad	En caso de incumplimiento del nivel de servicio establecido, se aplicará un descuento mensual del seis por ciento (6%) sobre el valor total del componente mensual del servicio de Mesa de Servicios correspondiente a los roles de agentes y coordinador de la Mesa de Servicios, conforme a lo establecido en las condiciones contractuales.

4. TIEMPO DE ATENCIÓN PRIMER CONTACTO CORREO ELECTRÓNICO, PORTAL WEB Y OTROS CANALES

Indicador	Tiempo de atención de solicitudes por canal correo electrónico y portal web.
Definición	Mide el porcentaje de solicitudes registradas a través de los canales correo electrónico y portal web que son atendidas dentro del tiempo máximo de 20 minutos para la primera

	respuesta, garantizando oportunidad en la interacción inicial con el usuario.
Medición	Corresponde al porcentaje mensual de solicitudes recibidas por correo electrónico y portal web que reciben atención inicial dentro del tiempo máximo definido. $$PMA = \left(\frac{SATR}{TSR}\right) \times 100$$ Donde: • **PMA** = Porcentaje mensual de atenciones dentro del tiempo establecido. • **SATR** = Número de solicitudes atendidas dentro del tiempo de primera respuesta definido. • **TSR** = Total de solicitudes recibidas a través de correo electrónico y portal web.
Nivel requerido	≥ 98% de atención de las solicitudes registradas a través de correo electrónico o portal web dentro de un tiempo máximo de 20 minutos.
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Se realizará mediante la medición consolidada mensual registrada en la herramienta de gestión de las solicitudes registradas a través del correo electrónico o el portal Web, Porcentaje de cumplimiento = (Solicitudes atendidas dentro del tiempo / Total de solicitudes recibidas) × 100
Descuento por no conformidad	En caso de incumplimiento del nivel de servicio establecido, se aplicará un descuento mensual del seis por ciento (6%) sobre el valor total del componente mensual del servicio de Mesa de Servicios correspondiente a los roles de agentes y coordinador de la Mesa de Servicios, conforme a lo establecido en las condiciones contractuales.

5. CASOS EN ESPERA NO SOLUCIONADOS

Indicador	Casos en espera no solucionados (Backlog atribuible al contratista)
Definición	Mide el porcentaje de casos (incidentes y requerimientos) que, al cierre del período, permanecen en estado de espera o abiertos sin solución, y cuya gestión es responsabilidad del contratista, evidenciando acumulación de backlog operativo. Incluye los casos generados en el período y aquellos arrastrados de períodos anteriores que continúan sin solución.
Medición	Corresponde al porcentaje de casos en espera no solucionados al cierre del período, respecto al total de casos activos gestionados.

<table>
<tr><td></td><td></td><td>

$$CeE = \left(\frac{CaNs}{TCG}\right) \times 100$$

Donde:

CeE = Porcentaje de casos en espera no solucionados.
CaNs = Número de casos en espera no solucionados al cierre del período (imputables al contratista).
TCG = Total de casos gestionados en el período (casos creados + casos arrastrados del período anterior no solucionados).

Se incluyen como CaNs:

Casos abiertos o en espera sin solución al cierre del período.
Casos sin gestión activa o sin actualización.
Casos que superaron los ANS de solución.
Casos en espera por gestión interna del contratista.

No se incluyen (no penalizan):

Casos en espera por usuario (validación, información, aprobación).
Casos en espera por terceros o fabricantes.
Casos correctamente escalados.
Casos dentro de ANS vigente.

Los casos abiertos recibidos del contratista saliente al inicio del contrato se gestionarán como backlog heredado y no harán parte de la medición de este ANS durante los primeros treinta (30) días calendario contados desde el acta de inicio, plazo en el cual el contratista deberá ejecutar un plan de depuración.
</td></tr>
<tr><td>Nivel requerido</td><td>≤ 10%</td></tr>
<tr><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td>Forma de cálculo</td><td>CeE = (Casos en espera no solucionados / Total de casos gestionados) × 100</td></tr>
<tr><td>Descuento por no conformidad</td><td>
<table>
<tr><td>Nivel del servicio CeE</td><td>Descuento mensual *</td></tr>
<tr><td>CeE <= 10%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>CeE > 10%</td><td>6%</td></tr>
</table>
Se aplicará el descuento al valor mensual total del componente de mesa de servicios, de los Roles de Técnicos soporte en sitio y Agentes de mesa
</td></tr>
</table>

6. PERSONAL MINIMO CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	capacidad de reposición del personal mínimo requerido para la prestación del servicio.
Definición	Mide la capacidad del contratista para garantizar la continuidad del servicio mediante la reposición oportuna del personal mínimo requerido, ante eventos de retiro, renuncia, desvinculación que genere vacantes.

		Este indicador evalúa el cumplimiento del tiempo máximo establecido para sustituir los roles definidos, asegurando que la prestación del servicio no se vea afectada por indisponibilidad de recurso humano.
	Medición	$$PRP = \left(\frac{CVFR}{TCV}\right) \times 100$$ Donde: • **PRP** = Porcentaje de reposición del personal dentro del tiempo establecido. • **CVFR** = Cargos vacantes cubiertos dentro de los cinco (5) días hábiles. • **TCV** = Total de cargos vacantes presentados en el período. Después de 5 días hábiles de haberse presentado la novedad de retiro o renuncia, se aplicará un descuento del 10% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo. El plazo de cinco (5) días hábiles se cuenta desde la novedad y se entiende cumplido con la presentación del reemplazo que acredite condiciones iguales o superiores al perfil, sin contabilizar el tiempo de revisión de la supervisión, la cual se pronunciará en un término máximo de tres (3) días hábiles. Cuando el retiro sea solicitado por la Entidad, el contratista dispondrá de diez (10) días hábiles desde la comunicación formal para efectuar el reemplazo, plazo durante el cual el cargo no se computa como vacante; el ANS solo aplica una vez vencido dicho plazo. Durante la transición no se aplicará este ANS al personal en proceso de incorporación aprobado por la supervisión. Un mismo evento no será objeto simultáneo de los ANS No. 6 y No. 7.
	Nivel requerido	≤ 5 días hábiles.
	Periodicidad	Mensual
	Forma de cálculo	CV = (NDSP * ROL1 * 10%)+ (NDSP * ROL2 * 10%)+… CV = Cargos Vacantes que no han sido ocupados después de 5 días hábiles, por cada uno de los roles definidos NDSP = total de días sin reemplazar cada uno de los cargos vacantes después de pasar 5 días hábiles siguientes de haberse presentado la renuncia o el retiro. ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal vacante.
	Descuento por no conformidad	Se descontará el 10% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol vacante (según la oferta), del componente de la mesa de servicios por cada día sin que se supla cada vacante.

	Descuento por no conformidad (Penalización) $$\text{Descuento} = \text{NDSP} \times \text{ROL} \times 10\%$$ Donde: • **NDSP** = Número de días hábiles de atraso en la reposición, contados a partir del día 6. • **ROL** = Valor mensual del rol que presenta la vacante. • **10%** = Factor de descuento diario.
	Forma sencilla Descuento = Días de incumplimiento × Valor mensual del rol × 10%
	Condición de aplicación Se aplicará un descuento del diez por ciento (10%) del valor mensual del rol por cada día de incumplimiento, por cada vacante no cubierta dentro del plazo establecido. El descuento se aplicará sobre el componente mensual del servicio de Mesa de Servicios correspondiente al rol afectado (agentes, soporte en sitio, coordinador u otros definidos).

7. AUSENCIA TEMPORAL DEL PERSONAL CONTRATADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Ausencias de Personal
Definición	Se debe garantizar el número mínimo de personal requerido para la adecuada prestación del servicio. En los casos de ausencias temporales del personal por vacaciones, incapacidades, licencias, permisos o cualquier otra situación que afecte la disponibilidad del recurso humano, el Contratista deberá implementar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. En caso contrario, se aplicará el ANS correspondiente por la ausencia temporal del recurso humano faltante. **Nota:** Toda ausencia del personal asignado al servicio deberá ser informadas previamente con excepción a las novedades no programables (incapacidades, luto entre otros) a la Supervisión del Contrato o a quien designe la Fiscalía General de la Nación, indicando su causa, duración estimada y las acciones de contingencia o reemplazo adoptadas para garantizar la continuidad del servicio. Este ANS no aplica cuando la ausencia (vacaciones, incapacidad o licencia) sea informada en los términos del contrato y cubierta con un reemplazo que cumpla el perfil. Las llegadas tarde se medirán según el registro de control de acceso de la Entidad. Un mismo evento no será objeto simultáneo de los ANS No. 6 y No. 7.

Medición	Después de un 1 día hábil de haberse presentado la novedad, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo. **AP** = Ausencias de Personal por cada uno de los roles definidos **NDPA** = total de días en que el personal se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos. **ROL** = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal que se ausentó del lugar de trabajo.
Nivel requerido	≤1 día hábil
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	AP = (NDPA * ROL1 * 5%) + (NDPA * ROL2 * 5%) + …
Descuento por no conformidad	Por cada día de ausencia del personal que integra el rol, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem del rol al que pertenece el mencionado personal (según la oferta). La sumatoria de las ausencias temporales durante el periodo, es decir, la acumulación de llegadas tardes o inasistencias no justificadas a la Supervisión, serán acumuladas en el periodo y se tendrán en cuenta para la aplicación de este ANS.

8. ESCALAMIENTO DE CASOS

Indicador	Calidad en el Escalamiento de Casos
Definición	Porcentaje mensual de casos escalados correctamente por la Mesa de Servicios hacia los niveles especializados, de acuerdo con el catálogo de servicios, matriz de categorización, priorización y guion de escalamiento vigentes, aprobados por la supervisión del contrato.
Medición	Corresponde al porcentaje de casos escalados correctamente frente al total de casos escalados en el período. **CE = (NCEM / NCRM) × 100** **Donde:** • **CE** = Porcentaje de casos correctamente escalados. • **NCEM** = Número de casos correctamente escalados en el mes. • **NCRM** = Número total de casos escalados registrados en el mes. • **Se consideran casos correctamente escalados:** • Casos asignados al grupo resolutor adecuado desde el primer escalamiento • Casos que cumplen con la categorización y priorización definida • Casos que incluyen información completa, diagnósticos

	iniciales y evidencias mínimas requeridas • Casos que siguen el flujo definido en el catálogo de servicios
	Se consideran escalamientos incorrectos (incumplimiento): • Casos asignados a grupos erróneos • Casos sin análisis previo o diagnóstico mínimo • Casos mal categorizados o priorizados Reasignaciones múltiples por error de escalamiento inicial • Casos devueltos por el grupo resolutor por información incompleta
Nivel requerido	≥ 98% (mínimo requerido)
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	Descuento por no conformidad CE = (NCEM / NCRM) * 100%
Descuento por no conformidad	Nivel del Servicio Cs / Descuento Mensual Mayor o igual 98% — 0% Menor al 98% y mayor o igual al 90% — 2% Menor al 90% y mayor o igual al 75% — 3% Menor al 75% — 5% Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de mesa, Soporte en Sitio y Coordinador de mesa de servicio.

9. **SOLUCIÓN DE CASOS EN PRIMER NIVEL**

Para los ANS que corresponden a la atención de casos de servicio de primer nivel se define el siguiente tiempo máximo de solución:

Lugar prestación del Servicio	Tiempo máximo de Solución
Solución al servidor desde la Mesa de Servicio sin escalar a soporte en sitio.	Dos (2) horas, tiempo que se contabilizará a partir del registro del caso de la solicitud en cualquiera de los canales de atención, es decir, a partir de la asignación a mesa de servicio.

Nota

- Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio.
- La jornada laboral es continua, los servicios no se podrán retener en la herramienta de gestión, salvo alguna eventualidad la cual deberá ser aprobada por la supervisión.

El descuento de los casos de servicio para primer nivel, **no atendidos dentro del tiempo máximo de solución**, se establece la siguiente relación de cumplimiento:

	Indicador	Resolución de Casos en Primer Nivel dentro del Tiempo Establecido
	Definición	Porcentaje de casos (incidentes y requerimientos) gestionados por el primer nivel de la Mesa de Servicios que son solucionados dentro del tiempo máximo definido (dos horas), sin requerir escalamiento a niveles superiores.
	Medición	Corresponde al porcentaje de casos solucionados por el primer nivel dentro del tiempo máximo de solución frente al total de casos gestionados por el primer nivel en el período. **RCPN = (NCS / NCA) × 100** **Donde:** • **RCPN** = Porcentaje de casos resueltos en primer nivel dentro del tiempo establecido. • **NCS** = Número de casos solucionados por primer nivel dentro del tiempo máximo (2 horas). • **NCA** = Número total de casos gestionados por el primer nivel en el mes **Se consideran casos cumplidos:** • Casos solucionados por el agente de mesa dentro de las dos (2) horas • Casos solucionados sin escalamiento a soporte en sitio o niveles superiores • Casos correctamente registrados, categorizados y cerrados en la herramienta ITSM **Se consideran incumplimiento:** • Casos solucionados después del tiempo máximo establecido • Casos que requieren escalamiento cuando eran resolubles en primer nivel • Casos retenidos sin justificación en la herramienta • Casos sin trazabilidad o sin cierre adecuado **No se consideran incumplimiento:** • Casos cuya solución dependa de terceros o validaciones externas debidamente justificadas • Casos detenidos por causas atribuibles a la Entidad (previa aprobación de supervisión) • Incidentes mayores o eventos excepcionales debidamente declarados La condición de «resoluble en primer nivel» se determina con base en el catálogo de servicios, la matriz de categorización y el guion de escalamiento aprobados por la supervisión. Las diferencias sobre la clasificación de un caso se resolverán en la revisión y conciliación mensual de los ANS, antes de la liquidación de descuentos.
	Nivel requerido	≥ 98%

<table>
<tr><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td>Forma de cálculo</td><td>RCPN=(NCS/NCA) *100%</td></tr>
<tr><td>Descuento por no conformidad</td><td>
<table>
<tr><th>Nivel del Servicio RCPN</th><th>Descuento Mensual</th></tr>
<tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 90%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>Menor al 90% y mayor o igual al 75%</td><td>3%</td></tr>
<tr><td>Menor al 75%</td><td>5%</td></tr>
</table>
Se aplicará el descuento mensual al valor mensual total del componente de mesa de servicios de los Roles de Agentes de mesa y Coordinador de mesa de servicio.
</td></tr>
</table>

10. CASOS EN SEGUNDO NIVEL SOLUCIONADOS Y ATENDIDOS POR TÉCNICOS EN SITIO.

Lugar de prestación del Servicio	Tiempo máximo de solución
Nivel Central (Bunker)	Dos (2) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Nivel Central (excepto bunker), Ciudades y municipios en donde haya técnico de soporte en sitio	Tres (3) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.
Municipios en los cuales no se cuenta con técnico de soporte en sitio	Dieciséis (16) horas hábiles, tiempo que se contabilizará a partir del registro de la solicitud en la herramienta de gestión, es decir a partir de escalamiento por mesa de servicio.

Nota: La solución de los casos deben ser documentados por el técnico de soporte en sitio especificando las actividades adelantadas en la solución de cada uno de los casos atendidos.

Indicador	Resolución de Casos en Segundo Nivel dentro del Tiempo Establecido
Definición	Porcentaje de casos (incidentes y requerimientos) escalados al segundo nivel que son atendidos y solucionados por los técnicos de soporte en sitio dentro de los tiempos máximos establecidos, de acuerdo con el lugar de prestación del servicio.
Medición	Corresponde al porcentaje de casos solucionados por el segundo nivel dentro del tiempo máximo definido según la ubicación, frente al total de casos atendidos por el segundo nivel en el período. **RCSN = (NCS / NCA) × 100**

<table>
<tr><td></td><td></td><td>

Donde:
- **RCSN** = Porcentaje de casos resueltos en segundo nivel dentro del tiempo establecido.
- **NCS** = Número de casos solucionados dentro del tiempo máximo definido según ubicación.
- **NCA** = Número total de casos atendidos por el segundo nivel en el mes.

Se consideran casos cumplidos:
- Casos atendidos y solucionados dentro del tiempo máximo según ubicación:
– 2 horas (Nivel Central – Bunker)
– 3 horas (Nivel Central sin bunker y sedes con técnico en sitio)
– 16 horas (municipios sin técnico en sitio)
- Casos con registro completo de atención y solución en la herramienta ITSM
Casos con evidencia de las actividades realizadas por el técnico

Se consideran incumplimiento:
- Casos solucionados fuera del tiempo máximo establecido
- Casos sin registro o sin evidencia de atención
- Casos con documentación incompleta o inconsistente
- Casos que presentan demoras atribuibles al contratista (incluye desplazamiento)

No se consideran incumplimiento:
- Casos con dependencias externas debidamente justificadas
- Casos detenidos por causas atribuibles a la Entidad
- Incidentes mayores o situaciones excepcionales formalmente declaradas
- Casos con suspensión autorizada por la supervisión del contrato

</td></tr>
<tr><td></td><td>Nivel requerido</td><td>≥ 98%</td></tr>
<tr><td></td><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td></td><td>Forma de cálculo</td><td>RCSN=(NCS/NCA) *100%</td></tr>
<tr><td></td><td>Descuento por no conformidad</td><td>

Nivel del Servicio RCSN	Descuento Mensual
Mayor o igual 98%	0%
Menor al 98% y mayor o igual al 90%	1%
Menor al 90% y mayor o igual al 75%	2%
Menor al 75%	3%

</td></tr>
</table>

	Se aplicará el descuento mensual al ítem del valor total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnicos soporte en sitio. Nota • Todos los casos de solicitudes o causales de incumplimiento son acumulables al corte del mes siguiente hasta tanto no se haya restaurado el servicio. • Dentro del tiempo de atención se incluye el tiempo requerido para el desplazamiento del operador al lugar de prestación del servicio para los Municipios en donde no hay técnicos de soporte en sitio.

11. COTIZACIÓN, COMPRA, Y DISPONIBILIDAD DE LA PARTES Y/O REPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS).

Indicador	Cumplimiento en la cotización, aprobación, compra y disponibilidad en sitio de la parte o repuesto requerido para el mantenimiento correctivo
Definición	Porcentaje de incidentes de mantenimiento correctivo que requieren repuestos, en los que la gestión de cotización compra y disponibilidad en sitio se realiza dentro del tiempo máximo establecido.
Medición	Corresponde al porcentaje de incidentes de mantenimiento correctivo que cuentan con disponibilidad del repuesto dentro del tiempo máximo definido, frente al total de incidentes que requirieron repuesto en el período. **PTSRP = (NISA / TICPPAL) × 100** **Donde:** • **PTSRP** = Porcentaje de cumplimiento en suministro de repuestos. • **NISA** = Número de incidentes con repuesto disponible dentro de máximo diez (10) días hábiles. • **TICPPAL** = Total de incidentes que requirieron repuesto en el período. **Se consideran casos cumplidos:** • Repuestos cotizados, gestionados y disponibles dentro del plazo máximo (10 días hábiles) • Repuestos entregados al técnico de soporte en sitio para su instalación • Casos con trazabilidad completa en la herramienta ITSM **Se consideran incumplimiento:** · • Repuestos no disponibles dentro del tiempo establecido • Demoras atribuibles al contratista en la gestión de compra o logística • Casos sin soporte documental del proceso (cotización, orden, entrega)

<table>
<tr><td></td><td></td><td>

Repuestos no entregados al técnico dentro del plazo definido

No se consideran incumplimiento:

Tiempos asociados a la aprobación por parte de la Entidad
Casos con dependencia de terceros debidamente justificados
Eventos de importación debidamente soportados, salvo que superen los 30 días hábiles posteriores a la aprobación
Tiempo de autorización a cargo del gestor de bolsa y de las autorizaciones de intervención a cargo de la Entidad
Indisponibilidad del repuesto debidamente certificada por proveedores o trámite de alternativas para referencias en estado EOL (numeral 9 de la Ficha Técnica No. 2)
Tiempo atribuible a que el proveedor de una cotización aportada por la Entidad no garantice la originalidad, la disponibilidad o el plazo de entrega, informado a la supervisión con los soportes
Casos pendientes por agotamiento del saldo de la bolsa por consumos autorizados, mientras persista esa condición

No se excluyen los tiempos de abastecimiento de los proveedores del contratista.

Notas

El plazo de diez (10) días hábiles se cuenta a partir de la aprobación de la solicitud de cotización: cinco (5) días hábiles para presentar las dos (2) cotizaciones ante el gestor de bolsa y cinco (5) días hábiles para la entrega del repuesto en sitio.
El tiempo de aprobación no será contabilizado dentro del ANS.
La disponibilidad se entiende como la entrega efectiva del repuesto al técnico de soporte en sitio.
En caso de importación, si el tiempo supera los 30 días hábiles posteriores a la aprobación, el caso será considerado para medición del ANS.

</td></tr>
<tr><td></td><td>Nivel requerido</td><td>>= 95%</td></tr>
<tr><td></td><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td></td><td>Forma de cálculo</td><td>PTSRP = (NISA / TICPPAL) * 100%</td></tr>
<tr><td></td><td>Descuento por no conformidad</td><td>
<table>
<tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr>
<tr><td>Mayor o igual 95%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>Menor al 95% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr>
<tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>2%</td></tr>
<tr><td>Menor al 70%</td><td>3%</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios del Rol de Técnico de soporte en sitio.

12. SOLUCIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO (BOLSA DE REPUESTOS)

Indicador	Solución de incidentes críticos por mantenimiento correctivo (instalación de repuestos en sitio)
Definición	Porcentaje de incidentes críticos que requieren mantenimiento correctivo mediante instalación de repuestos, los cuales son solucionados por el técnico de soporte en sitio dentro de los tiempos máximos establecidos, garantizando la restauración del servicio.
Medición	Corresponde al porcentaje de incidentes críticos solucionados dentro del tiempo máximo definido, contado a partir de la entrega del repuesto al técnico, frente al total de incidentes críticos que requirieron mantenimiento correctivo en el período. **RICPPAL = (NICR / TICPPAL) × 100** **Donde:** • **RICPPAL** = Porcentaje de incidentes críticos solucionados dentro del tiempo establecido. • **NICR** = Número de incidentes críticos solucionados dentro del tiempo máximo definido: – 8 horas hábiles (ciudades o sedes con técnico en sitio) – 24 horas hábiles (municipios sin técnico en sitio) • **TICPPAL** = Total de incidentes críticos que requirieron mantenimiento correctivo en el período. **Se consideran cumplimiento:** • Incidentes críticos solucionados dentro del tiempo máximo según ubicación • Instalación efectiva del repuesto y restauración del servicio • Casos con registro completo de actividades en la herramienta ITSM • Casos con evidencia técnica de instalación y cierre **Se consideran incumplimiento:** • Incidentes solucionados fuera del tiempo máximo establecido • Demoras atribuibles al contratista en la instalación del repuesto • Casos sin registro, sin evidencia o con documentación incompleta • Casos intervenidos sin restablecimiento completo del servicio

	No se consideran incumplimiento: • Casos detenidos por causas atribuibles a la Entidad • Dependencias externas debidamente justificadas Eventos de fuerza mayor o situaciones excepcionales documentadas y aprobadas por la supervisión. • Tampoco se consideran incumplimiento el tiempo de las autorizaciones de intervención a cargo de la Entidad ni los casos pendientes por agotamiento del saldo de la bolsa por consumos autorizados, mientras persista esa condición. NOTA: El tiempo solución cuenta a partir de la entrega del repuesto o componente al técnico de soporte en sitio que atenderá la instalación.
Nivel requerido	>= 98%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	RICPPAL=(NICR/TICPPAL) *100%
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 98% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 70%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnico de soporte en sitio y Gerente de Proyecto.

13. ANS TRASLADO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD.

Para este ANS se establece los siguientes tiempos de máximo de movimiento e instalación (TMM) a partir del registro del caso:

Traslado e Instalación de Equipos.	**Tiempo Máximo de Movimiento**
Entre dependencias de la misma sede	4 horas hábiles
Entre sedes de la misma ciudad	8 horas hábiles
Entre ciudades o municipios a nivel nacional.	40 horas hábiles

De lo anterior se define el indicador de la siguiente manera:

Indicador	Cumplimiento en el traslado e instalación de equipos de cómputo y elementos tecnológicos de usuario final dentro de los tiempos máximos de movimiento (TMM)

<table>
<tr><td></td><td>Definición</td><td>Mide el porcentaje de equipos de cómputo y elementos tecnológicos de usuario final, que son trasladados e instalados dentro de los tiempos máximos de movimiento (TMM) establecidos por la entidad, de acuerdo con el tipo de traslado (interna sede, misma ciudad o nivel nacional), garantizando oportunidad en la continuidad operativa del usuario.

El contratista es responsable del transporte, instalación y puesta en funcionamiento de los elementos tecnológicos conforme a las necesidades de la entidad.</td></tr>
<tr><td></td><td>Medición</td><td>$$\text{TeIE} = \left(1 - \frac{\text{NED}}{\text{NEM}}\right) \times 100$$

Donde:
• TeIE = Porcentaje de equipos trasladados e instalados dentro del TMM
• NED = Número de equipos trasladados y/o instalados fuera del tiempo máximo establecido (incumplidos)
• NEM = Número total de equipos solicitados para traslado e instalación en el período

Se consideran dentro de cumplimiento:
• Equipos trasladados e instalados dentro del TMM
• Casos cerrados con evidencia en la herramienta
Se consideran incumplimiento:
• Traslados realizados fuera del TMM
• Instalaciones incompletas dentro del tiempo
• Casos sin cierre formal o sin evidencia
• Retrasos imputables al contratista
No se consideran incumplimiento:
• Retrasos por causas externas debidamente justificadas
• Traslados masivos previamente programados y autorizados (treinta (30) o más equipos en una misma solicitud)</td></tr>
<tr><td></td><td>Nivel requerido</td><td>≥ 99%</td></tr>
<tr><td></td><td>Periodicidad</td><td>Mensual</td></tr>
<tr><td></td><td>Forma de cálculo</td><td>TeIE = (Equipos trasladados a tiempo / Total de equipos trasladados) × 100</td></tr>
<tr><td></td><td>Descuento por no conformidad</td><td><table><tr><th>Nivel del Servicio</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual 99%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor al 99% y mayor o igual al 80%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor al 80% y mayor o igual al 70%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor al 70%</td><td>3%</td></tr></table>
Superado el TMM de atraso en el traslado e instalación del elemento tecnológico, sin la justificación valida y aceptada por el Supervisor del Contrato, se aplicará un descuento del valor total del día de servicio de la mesa de servicios (se contará a</td></tr>
</table>

	partir del tiempo máximo de movimiento establecido). Este descuento se calcula sobre el valor diario del componente de la Mesa de Servicios, se aplica por cada caso de traslado y es acumulable con el descuento porcentual de la tabla. El contratista será el responsable de transportar y/o mover e instalar los elementos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de la Entidad. El traslado o movimiento de los equipos se realizarán entre dependencias, sedes y seccionales a nivel nacional. Los elementos objeto de traslado son los definidos de manera taxativa en la Ficha Técnica No. 1.

14. BORRADO SEGURO DE EQUIPOS NO EFECTUADOS

Indicador	Cumplimiento del Borrado Seguro de Equipos
Definición	Mide el porcentaje de equipos tecnológicos que, habiendo sido reasignados entre servidores o devueltos al almacén, no cuentan con la ejecución del proceso de borrado seguro de la información ni con su respectivo certificado, conforme a los lineamientos de seguridad de la información. El indicador evalúa el cumplimiento de los procedimientos de protección de datos, garantizando que ningún equipo sea reutilizado o almacenado sin la eliminación segura de la información. El borrado se ejecutará conforme a la Ficha Técnica No. 1 (DoD 5220.22-M para discos magnéticos y NIST SP 800-88 Rev. 1 para unidades de estado sólido), con certificado por equipo.
Medición	Corresponde al porcentaje de equipos que no cumplen con el proceso de borrado seguro frente al total de equipos que requerían dicho procedimiento en el período. $$\text{BSER} = \left(\frac{\text{CESB}}{\text{TABS}}\right) \times 100$$ Donde: • **BSER** = Porcentaje de equipos sin borrado seguro. • **CESB** = Cantidad de equipos reasignados o devueltos sin borrado seguro en el período. • **TABS** = Total de equipos reasignados o devueltos en el período. **Se consideran incumplimiento:** • Equipos sin ejecución de borrado seguro • Equipos sin certificado de borrado por equipo • Equipos sin evidencia registrada en la herramienta de gestión. • Equipos entregados o almacenados sin validación del proceso **No se consideran incumplimiento:** • Equipos con borrado seguro ejecutado y certificado

	• Equipos con evidencia completa en la herramienta ITSM • Casos debidamente justificados (si aplica, bajo aprobación de supervisión)
Nivel requerido	<=5%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	BSER = (Equipos sin borrado seguro / Total equipos procesados) × 100
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio BSER</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Menor o igual 5%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Mayor al 5% y menor o igual al 20%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Mayor al 20% y menor o igual al 60%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Mayor al 60%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnico de soporte en sitio y Gerente del proyecto.

15. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Indicador	Índice de Satisfacción del Usuario de la Mesa de Servicios TI
Definición	Mide el porcentaje de usuarios que califican positivamente la atención recibida por la Mesa de Servicios, una vez finalizada la gestión de incidentes y/o requerimientos, evaluando criterios como oportunidad, calidad de la solución y atención brindada.
Medición	Corresponde al porcentaje de usuarios que califican positivamente el servicio frente al total de encuestas de satisfacción respondidas en el período. **CSAT = (RPOS / TENC) × 100** **Donde:** • **CSAT =** Porcentaje de satisfacción del usuario. • **RPOS =** Número de respuestas positivas (calificaciones favorables). • **TENC =** Total de encuestas de satisfacción respondidas en el período. El universo corresponde a los casos cerrados en el mes, y el indicador será aplicable cuando se cuente con un mínimo de treinta (30) encuestas respondidas. **Se consideran respuestas positivas:** • Calificaciones en niveles altos definidos (ej.: 4 y 5 en escala de 1 a 5)

	• Respuestas “Satisfecho” o “Muy satisfecho” • Evaluaciones que indiquen conformidad con la atención y solución brindada **No se consideran respuestas positivas:** • Calificaciones bajas o neutras (ej.: 1, 2 o 3 en escala de 1 a 5) • Encuestas incompletas o inconsistentes • Registros duplicados o no trazables en la herramienta.
Nivel requerido	≥ 95%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	CSAT = (RPOS / TENC) × 100
Descuento por no conformidad	<table><tr><th>Nivel del Servicio (CSAT)</th><th>Descuento Mensual</th></tr><tr><td>Mayor o igual a 95%</td><td>0%</td></tr><tr><td>Menor a 95% y ≥ 85%</td><td>1%</td></tr><tr><td>Menor a 85% y ≥ 75%</td><td>2%</td></tr><tr><td>Menor a 75%</td><td>3%</td></tr></table> Se aplicará el descuento mensual al valor Total mensual del componente de mesa de servicios de los Roles de Técnico de soporte en sitio y Gerente del proyecto.

16. ENTREGA DE INFORMES Y REPORTES.

Indicador	Entrega oportuna, completa y consistente de los entregables e informes del contrato.
Definición	Mide la entrega oportuna, completa y consistente de los informes operativos, tácticos, ejecutivos y de control requeridos para el seguimiento de la Mesa de Servicios, el soporte técnico en sitio, la herramienta ITSM, la gestión de activos, la CMDB y la bolsa de repuestos.
Medición	Porcentaje de cumplimiento de los entregables e informes del contrato de forma oportuna y completa.
Nivel requerido	100%
Periodicidad	Mensual
Forma de cálculo	$\text{Cumplimiento} = \frac{\textit{Número de informes entregados dentro del plazo}}{\text{Numero total informes requeridos}} \times 100$ Se considerará incumplido el ANS cuando: • El informe sea entregado fuera del plazo definido. • El informe presente inconsistencias que obliguen a su devolución. • El informe carezca de la información mínima requerida.

		• La información no coincida con los registros de la herramienta ITSM o de la CMDB. • No se atiendan las solicitudes de ajuste realizadas por la supervisión dentro de los tiempos definidos.
	Descuento por no conformidad	En caso de incumplimiento del nivel de servicio establecido, se aplicará un descuento mensual del seis por ciento (6%) sobre el valor total del componente mensual del servicio de Mesa de Servicios correspondiente al rol de Gerente de Proyecto, conforme a lo establecido en las condiciones contractuales.

NOTA: El proponente deberá manifestar el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas en la ficha técnica.

Elaboró	Dagoberto Enrique Giraldo Torres	11/11/2026	
Aprobó	Eric Mauricio Vargas Forero	11/11/2026	