

ANEXO No. 8 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Teniendo presente el objeto contractual “**Mantenimiento a los Sistemas de CCTV interno, Control de Acceso, Mobiliario, Cableado Estructurado, Red de Energía, Equipos especiales e Iluminación que integran el SIES-M**”, y las actividades a desarrollar durante la ejecución del mismo, el cliente DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA, los clasifica como sistemas no críticos, por lo tanto, se detallan a continuación los ANS aplicables.

CONSIDERACIONES GENERALES

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS), deberán garantizar la atención oportuna y la calidad del servicio ante incidentes, novedades y problemas que surjan de la administración, mantenimiento y soporte de los componentes y sistemas tecnológicos que constituyen el alcance de este contrato, de conformidad con lo descrito y acorde a las condiciones presentadas para cada componente en la oferta técnico económica; así mismo, se detallan los requerimientos de disponibilidad de los sistemas tanto críticos como no críticos. Para los sistemas no críticos tendrán una atención en horario hábil (5x8).

Los ANS están divididos en dos clases: **los de oportunidad** que corresponden al tiempo total que se tarda el contratista en darle solución a la pérdida del servicio del componente o subcomponente y se calcula restando la fecha y hora de cierre del caso en la mesa de ayuda menos la fecha y hora de apertura del incidente y **los de disponibilidad** que relaciona el número de elementos fuera de servicio dividido el número total de elementos que conforman el componente o subcomponente.

Los ANS serán parametrizados en el software Aranda que soporta la Mesa de ayuda del SIES-M. Desde la Secretaría de seguridad y convivencia, como administradores del software Aranda se deberá entregar el informe a la ESU de la manera de cómo se customizó en dichos ANS en el software.

Disponibilidad de los sistemas y subsistemas.

Para todos los sistemas, subsistemas y elementos que componen el Edificio Business Plaza y los pisos que se encuentren contratados dentro del alcance del presente contrato deben tener una disponibilidad de atención de 5x8.

En caso de presentarse casos fortuitos que imposibilitaron la atención deberán ser debidamente sustentados por parte del contratista y validados por la supervisión del contrato, adicionalmente incluidos en los informes a presentar a la supervisión.

Notas:

1. Incidentes con tiempo de no disponibilidad de cualquiera de los elementos del CCTV mayor a los ANS pactados para este componente deben tener un informe RCA (root cause analysis), el cual deberá ser entregado en los siguientes 5 días calendario a la ocurrencia del evento.

2. Los mantenimientos programados no cuentan como un elemento en falla y se deben excluir en el cálculo de la disponibilidad.
3. Las fórmulas de cálculo pueden variar en el momento que se definan las fuentes de información de cálculo y herramientas de gestión y reportes.
4. Los ANS se deberán revisar entre las partes con el fin de determinar ajustes en los tiempos críticos de información debido a mejoramientos en las plataformas, o degradaciones ocasionadas por procesos de migración tecnológica, cambios en las estrategias de seguridad y otros factores que ameriten ajustes en los acuerdos.
5. Tiempo de solución aplica para los casos en los que se cuente con los repuestos requeridos, de lo contrario la solución quedaría pendiente de aprobación por parte de la Secretaría de Seguridad y Convivencia para la compra del repuesto y el tiempo de importación del mismo.
6. Para los otros tipos de servicios como requerimientos (reporte, informe especial, configuración, actualización) los ANS son los siguientes:

TIPO	TIEMPO DE ATENCIÓN
Reporte	Ocho (8) horas
Informe especial	Tres (3) días
Configuración	Ocho (8) horas
Actualización	Tres (3) días

Nota: Los tiempos de atención, hacen referencia a los días calendario y a las horas corridas naturales.

7. **No aplican ANS para:** Compra de repuestos, limpieza y pintura de postes de acuerdo a la prioridad de la Secretaría de Seguridad y Convivencia y actividades de apoyo de Instalación, configuración, seguimiento, soporte técnico, acompañamiento, revisión u otras actividades de apoyo a otros proyectos de implementación o de renovación tecnológica que se van a ejecutar durante la duración del contrato de mantenimiento.
8. La necesidad que tiene el mandante para el mantenimiento correctivo a realizarse mensualmente, exceptuando aquellos casos donde descargas atmosféricas, vandalismos, siniestros, robos, salida de servicio de los operadores de valor agregado, suspensión del fluido eléctrico u otro que pueda afectar el desarrollo normal de las actividades aplique.
9. El mandante entregará al mandatario, los quince (15) días calendario antes de finalizar cada mes las comunas y/o sitios que crea prioritarios para realizar los mantenimientos preventivos el siguiente mes. La cantidad de actividades a realizarse mensualmente será entregada por el mandatario cinco (5) días calendario antes de finalizar el mes. De acuerdo con estas actividades presentadas se hará la verificación del indicador descrito en la tabla de cumplimiento presentada anteriormente.

CLASIFICACIÓN DE PRIORIDADES (APLICA PARA TODOS LOS COMPONENTES)

La prioridad de atención del incidente se puede clasificar como alta, intermedia o baja.

Esta categorización será ingresada por el usuario – que registra el incidente- en el software Aranda de acuerdo con la siguiente guía:

Prioridad 1 (Crítico): La solución está “caída” o el impacto sobre su operación es crítico.

Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido, para atender la situación. Máximo nueve (9) horas de solución después de reportado el incidente por el canal establecido, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología del mandante, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 2 (Mayor): La operación de la solución está severamente degradada o aspectos importantes de la operación de su negocio se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de estos. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo durante las horas de oficina estándares para atender esta situación. Máximo once (11) horas de solución después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del mandante, para iniciar la solución del problema en los tiempos establecidos.

Prioridad 3 (Media): El desempeño operativo de la solución está deteriorado, mientras que las operaciones del negocio funcionan normalmente. Las partes comprometen recursos durante las horas de oficina normales para atender el servicio. Máximo doce (12) horas de solución después de reportado el incidente por la línea de soporte, un ingeniero experto y certificado en la tecnología debe comunicarse con el personal de Tecnología de la Información del mandante, para iniciar la solución del problema, en los tiempos establecidos.

Prioridad 4 (Menor): Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre Instalación o configuración. Las partes se comprometen a entregar recursos durante las horas de oficina normales para entregar la información o el soporte requeridos. Máximo dieciséis (16) horas de solución, debe ser atendido en el tiempo establecido.

Prioridad 5 (programada): Se requiere asistencia en sitio para configuraciones no críticas o para soporte de capacitación de personal en sitio. Las partes pactan una fecha de ejecución de la actividad.

Tipo de Prioridad	Tiempo de solución
Prioridad 1 (Crítico)	9 horas
Prioridad 2 (Mayor)	11 horas
Prioridad 3 (Media)	12 horas
Prioridad 4 (Menor)	16 horas
Prioridad 5 (Programado)	Programado

Nota: Los tiempos de atención, hacen referencia a los días calendario y a las horas corridas naturales.

Nota: Los ANS aplican siempre y cuando las fallas **NO** estén sujetas a causas por casos fortuitos (descargas atmosféricas, vandalismos, siniestros, robos, salida de servicio de los operadores de valor agregado, suspensión del fluido eléctrico, etc). Para tal efecto deberá entregarse un informe técnico detallando estas causas y los sistemas que fueron afectados.

Tiempo de atención de incidentes para componentes NO críticos.

TIPO INCIDENTE	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	ALTO DESEMPEÑO	BAJO DESEMPEÑO
Caída del componente o subcomponente	2 horas	=< 12 horas	< 2 horas	>12 horas

Detalle de cálculo de los ANS

La tabla general de ANS's del contrato describen de forma detallada los acuerdos de niveles de servicio para los sistemas críticos y no críticos, tanto para temas de atención y solución de incidentes como de disponibilidad de los mismos, los KPI's del servicio, describe también la meta establecida y acordada para cada uno de los mismos e indica si corresponde a un ANS para el que aplica un descuento operativo en caso de incumplimiento de la meta. Ver tabla general de ANS.

Los ANS aplican sobre los incidentes presentados en Aranda, no hacen parte de los requerimientos realizados por el mandatario.

**TABLA GENERAL DE ANS'S
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SISTEMAS NO CRÍTICOS**

ITEM	Subsistema/Servicio	Tipo	Meta	Descuento Operativo
1	CCTV interno, control de acceso, iluminación, sonido ambiental y Sedes Físicas	Disponibilidad del sistema	95%	No
2	Pisos 10, 11, 12 y sótano	Disponibilidad del sistema	95%	No
3	CCTV interno, control de acceso y Sedes físicas	Oportunidad	tiempo de solución <= 12 horas	No
4	Pisos 10, 11, 12 y sótano	Oportunidad	tiempo de solución <= 12 horas	No

Nombre del Representante Legal	
Cédula de Ciudadanía	
Correo Electrónico	
Firma del Representante Legal	