

ADENDA 1

Solicitud Privada de Oferta SPVA 2020-50 (Exclusivo para Aliados SIS)

Mediante la presente adenda se modifica en el documento de condiciones de la **SPVA 2020-50**, cuyo objeto es **“Mantenimiento preventivo, correctivo y de actualización, y sostenimiento del sistema de alarmas comunitarias de la ciudad de Medellín.”**

1. Se modifica el numeral 3. Especificaciones del Servicio, apartado 3) Acuerdos de niveles de servicio (ANS) y Descuentos operativos.

3) Acuerdos de niveles de servicio (ANS) y Descuentos operativos

Los acuerdos de nivel de servicio deberán garantizar la atención oportuna y la calidad del servicio ante incidentes y problemas que surjan de la administración, mantenimiento y soporte de los componentes y sistemas tecnológicos del Edificio Business Plaza pisos 10, 11, 12, 15, 16, sótano y terraza, de conformidad con lo descrito y acorde a las condiciones presentadas para cada componente.

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 apertura del caso en la mesa de ayuda menos la fecha y hora de cierre 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.

El sistema de alarmas comunitarias de Medellín se encuentra clasificado como Componente no crítico y lo hace susceptible de medición de ANS's.

Los tiempos de respuesta y atención para las fallas serán los siguientes:

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

La tabla general de ANS's y KPI's del contrato describe de forma detallada los acuerdos de niveles para los sistemas 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.

El sistema deberá mantenerse de acuerdo a la tabla general de ANS y KPI (Anexo No. 8) como mínimo en un 98% de buen estado de todos sus servicios, y para tales efectos se dará 30 días calendario contados a partir de la suscripción y firma del acta de inicio, con el fin de que se establezcan los sistemas y se pongan en el porcentaje solicitado. En el evento de presentarse casos fortuitos deberán ser debidamente sustentados por parte del proveedor y validados por la supervisión del contrato.

El incumplimiento evidenciado de los ANS anteriormente descritos podrá generar descuentos operativos de acuerdo al Anexo No. 9 correspondientes al componente y al periodo durante el cual se presentó el incumplimiento.

Estos valores se describen en la siguiente tabla:

Tipo de ANS	Grado de cumplimiento	Descuento operativo	Especificaciones del descuento	Salvedades
Disponibilidad (KPId: Disponibilidad mensual)	$98\% \leq KPId \leq 100\%$	0%	Mensual (Se aplicará sobre el valor mensual – mes vencido - del servicio de mantenimiento correctivo del sistema correspondiente ejecutado por el contratista, sin incluir valor de los repuestos).	Solo aplica para los subsistemas categorizados como críticos, los no críticos serán sometidos a cálculo, pero no aplica penalidad, se aplicará un plan de mejoramiento.
	$95\% \leq KPId < 98\%$	2%		
	$85\% \leq KPId < 95\%$	3%		
	KPId < 85%	5%		
Oportunidad (KPIo: Oportunidad Mensual)	$98\% \leq KPIo \leq 100\%$	0%	Mensual (Se aplicará sobre el valor mensual – mes vencido - del servicio de mantenimiento correctivo ejecutado por el contratista, sin incluir valor de los repuestos).	Solo aplica para los incidentes de prioridad mayor. Los de prioridad media y menor serán sometidos a cálculo, pero no aplica penalidad, se aplicará un plan de mejoramiento.
	$95\% \leq KPIo < 98\%$	2%		
	$85\% \leq KPIo < 95\%$	3%		
	KPIo < 85%	5%		

Detalle de cálculo de los ANS's y KPI

Para el cálculo de los ANS donde se relacionan la oportunidad en la atención de los incidentes y la disponibilidad de los componentes, subcomponentes, funcionamiento, atención y solución de incidentes ver Anexo 9.

Notas:

- 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 de este.
- Para los otros tipos de servicios como requerimientos, cambios, mantenimientos etc., el horario de atención deberá ser de 6:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes.
- No aplican ANS's 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.
- Los ANS aplican siempre y cuando las fallas NO estén sujetas a causas por casos fortuitos, ajenos o por terceros. Para tal efecto deberá entregarse un informe técnico detallando las causas.
- Los ANS's 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.
- Estos ANS deberán replicarse con los diferentes proveedores, contratistas y subcontratistas que presenten los servicios para cada componente.

Medellín, nueve (9) de noviembre de 2020.