

ANEXO 4
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la continuidad operativa del Grupo y el cumplimiento adecuado del objeto contractual, el Contratista deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), los cuales serán de obligatorio cumplimiento durante toda la vigencia del contrato.

1. Clasificación y Definiciones de Tipos de Caso

Para efectos de medición y aplicación de penalidades, los casos se clasificarán de manera independiente en las siguientes categorías:

1.1 Problemas o Daños (Equipo Inoperativo)

Evento en el cual el equipo de cómputo o dispositivo arrendado se encuentra total o sustancialmente inoperativo, impidiendo al usuario desarrollar sus funciones.

Se considera crítico por afectar directamente la continuidad operativa.

1.2 Incidente

Falla o mal funcionamiento parcial del equipo que, sin dejarlo totalmente inoperativo, afecta su desempeño normal o limita funcionalidades esenciales.

1.3 Requerimiento

Solicitud de servicio que no deriva de una falla del equipo, tales como configuraciones, instalaciones, ajustes técnicos, traslados o actividades administrativas asociadas al servicio.

2. Definiciones Generales para la Medición

Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido entre el registro formal del caso en la mesa de ayuda y el primer contacto efectivo del Contratista con el Grupo.

Tiempo Máximo de Solución: Tiempo transcurrido entre el registro del caso y la solución definitiva del mismo o, cuando aplique, la entrega de un equipo de reemplazo.

Caso Dentro de ANS: Caso cuya solución se produce dentro del tiempo máximo de solución establecido para su categoría.

Caso Fuera de ANS: Caso cuya solución excede el tiempo máximo establecido.

3. Tiempos Máximos de Atención

Tipo de Incidencia	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Problemas o daños (equipo inoperativo)	Crítica	2 horas hábiles	8 horas hábiles
Incidente	Alta	4 horas hábiles	16 horas hábiles
Requerimiento	Media	8 horas hábiles	24 horas hábiles

Cuando no sea posible la reparación dentro del tiempo máximo para eventos críticos, el Contratista deberá suministrar un equipo de reemplazo de iguales o superiores características dentro del mismo término establecido.

4. Indicadores de Cumplimiento

El cumplimiento se medirá **por cada tipo de caso de manera independiente**.

4.1 Indicador – Problemas o Daños (Críticos)

Cumplimiento (%) = (Casos críticos cerrados dentro del ANS ÷ Total de casos críticos cerrados en el mes) × 100

4.2 Indicador – Incidentes

Cumplimiento (%) = (Casos de incidente cerrados dentro del ANS ÷ Total de incidentes cerrados en el mes) × 100

4.3 Indicador – Requerimientos

Cumplimiento (%) = (Casos de requerimiento cerrados dentro del ANS ÷ Total de requerimientos cerrados en el mes) × 100

Reglas Generales de Medición

1. La medición será mensual.
2. Se contabilizarán únicamente casos cerrados dentro del mes calendario.
3. No se incluirán casos suspendidos por causa atribuible al usuario o fuerza mayor debidamente acreditada.
4. La medición será validada por el Supervisor del contrato.

5. Penalidades por Incumplimiento

Las penalidades se aplicarán de forma independiente por cada tipo de caso, sobre el **Valor Mensual del Contrato (Renta Mensual)**.

5.1 Penalidades – Problemas o Daños (Críticos)

Cumplimiento mensual	Penalidad sobre la Renta Mensual
= 100%	Sin penalidad
95% – 99.99%	7%
92% – 94.99%	12%
< 92%	20%

5.2 Penalidades – Incidentes

Cumplimiento mensual	Penalidad sobre la Renta Mensual
≥ 98%	Sin penalidad
95% – 97.99%	5%
92% – 94.99%	10%
< 92%	15%

5.3 Penalidades – Requerimientos

Cumplimiento mensual	Penalidad sobre la Renta Mensual
≥ 95%	Sin penalidad
92% – 94.99%	3%
90% – 91.99%	5%
< 90%	8%

Regla de Aplicación de Penalidades

1. La suma total de penalidades en un mismo mes no podrá superar el 25% del Valor Mensual del Contrato.
2. Las penalidades serán descontadas del pago mensual correspondiente.
3. La aplicación de penalidades no exime al Contratista del cumplimiento de sus obligaciones ni limita la imposición de otras medidas contractuales.

Atentamente,

Firma Representante Legal:
Nombre Representante Legal:
Cédula de ciudadanía:
Razón Social:
Nit:
Teléfono de Contacto:
Correo electrónico de notificación:
Dirección:
Ciudad:

Elaboró: Bayron Fernando Daza Rodríguez