

ANEXO TÉCNICO No. 9 – ETAPA DE TRANSICIÓN E INICIO DEL CONTRATO

La etapa de transición e inicio del contrato es un periodo de TRES (3) MESES contados a partir de la firma del acta de inicio, para garantizar que la plataforma tecnológica de ENTerritorio opere de forma ininterrumpida. Esta etapa atenderá a las siguientes consideraciones:

1. La etapa de transición no exime al contratista del cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, en consecuencia, deberá garantizar la operación de la plataforma tecnológica y la implementación progresiva de las líneas de servicio y de los anexos técnicos, la supervisión verificará el cumplimiento de las condiciones y obligaciones solicitadas al contratista en el contrato y anexos técnicos.
2. En esta etapa, el contratista deberá mantener la operación de los servicios actuales para lo cual la Entidad determinará un valor estimado máximo incluido IVA.
3. ENTerritorio no establece pagos para el periodo de transición al operador saliente, por lo anterior la gestión contractual, administrativa, técnica, financiera, contable u otra requerida con el operador saliente, la debe realizar el contratista entrante.
4. Con el recibo a satisfacción del total de líneas de servicio del contrato, el cual deberá efectuarse máximo el último día del tercer mes, para efectos de facturación se tendrán los valores unitarios del contrato y se pagarán para por los servicios efectivamente prestados en cada una de las líneas de servicios tecnológicos del contrato y el consumo por concepto de bolsa de recursos (si a ello hubiera lugar en el periodo), conforme a las especificaciones técnicas establecidas en los anexos correspondientes y en el contrato, previa presentación del informe con la descripción de las actividades realizadas, aprobación y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato con la aplicación de los ANS si a ello hubiere lugar en el respectivo periodo.
5. La etapa de transición es improrrogable y en caso de no darse recibido a satisfacción del total de líneas de servicios tecnológicos indicados en el presente proceso de selección, se continuará pagando el valor determinado en la etapa de transición hasta tanto se cuente con el recibo a satisfacción del total de líneas de servicio que componen el contrato conforme a lo establecido en los anexos técnicos y demás documentos que hacen parte integral del proceso.
6. El contratista entrante deberá asumir y mantener la operación tecnológica (al menos en las condiciones actuales de servicio) en coordinación con la etapa de salida del operador tecnológico actual de ENTerritorio y deberá implementar progresivamente las líneas del servicio.
7. Suscrita el acta de inicio¹ el Contratista deberá:
 - Establecer en conjunto con la supervisión del contrato un plan de trabajo y cronograma de actividades para la etapa de transición, y cumplir las fechas establecidas. Para lo cual, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio deberá generar y presentar un plan de trabajo y un cronograma de actividades para la puesta en operación de los servicios tecnológicos descritos en los anexos y líneas de servicio; y deberá ejecutarlo dentro de los tres (3) primeros meses del contrato.

¹ Para la firma del acta de inicio se deberán cumplir los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato y se deberá tener aprobación del personal para la ejecución del contrato. En tal sentido, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la firma del contrato deberá entregar a la supervisión del contrato las hojas de vida del personal mínimo con todos los soportes que acrediten experiencia y formación académica para proceder a la aprobación del personal requerido para la ejecución del contrato.



- La etapa de transición deberá ejecutarse bajo los lineamientos y fases de la gerencia de proyectos para los elementos de:
 - o Planeación
 - o Implementación
 - o Pruebas
 - o Cierre y entrega
- El supervisor del contrato aprobará el plan de trabajo y cronograma de actividades para la etapa de transición, por medio de acta de reunión y/o correo electrónico.

8. Tiempos de respuesta y Acuerdos de Niveles de Servicio:

Durante la etapa de transición de entrada se debe garantizar por el contratista entrante el cumplimiento del servicio en este periodo, conforme con lo estipulado en los acuerdos de niveles de servicio (ANS) de los anexos técnicos del contrato del operador saliente descritos a continuación:

| laaS | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------|--|-----|--|-----|--|-----|-----------------------------------|------|
| ANS: | Disponibilidad del Servicio de Infraestructura | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA ≥ 99.98 %</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="text-align: left;">DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>$99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>$99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>$\text{Disponibilidad} < 99.70\%$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | $99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$ | 10% | $99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$ | 20% | $99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$ | 50% | $\text{Disponibilidad} < 99.70\%$ | 100% |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | | | |
| $99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$ | 10% | | | | | | | | | | |
| $99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$ | 20% | | | | | | | | | | |
| $99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$ | 50% | | | | | | | | | | |
| $\text{Disponibilidad} < 99.70\%$ | 100% | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del servidor no disponible del servicio laaS | | | | | | | | | | |

| laaS | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|--|--|------------------------------|-----------|--|-----|--|-----|--|-----|
| ANS: | Tiempo de aprovisionamiento de crecimientos o decrecimientos | | | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | El contratista debe contar con una mesa de ayuda 7x24 que le permita atender a ENTERRITORIO, cuando se requiera que un crecimiento sea aprovisionado, de igual forma aplica para los decrecimientos. El tiempo de aprovisionamiento de crecimientos o decrecimientos mide cuánto tarda el contratista en cumplir con la atención del requerimiento. El reloj que mide el aprovisionamiento de crecimientos o decrecimientos comienza a contabilizar el tiempo desde el momento en que el ticket es registrado en la mesa de ayuda hasta que se da solución al requerimiento. | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">DISPONIBILIDAD EXIGIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><i>Duración del aprovisionamiento ≤ 2 días hábiles</i></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="text-align: left;">DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 1 días calendario de retraso</i></td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 2 días calendario de retraso</i></td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 3 días calendario de retraso</i></td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> | DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | <i>Duración del aprovisionamiento ≤ 2 días hábiles</i> | | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | <i>Duración del aprovisionamiento + 1 días calendario de retraso</i> | 10% | <i>Duración del aprovisionamiento + 2 días calendario de retraso</i> | 20% | <i>Duración del aprovisionamiento + 3 días calendario de retraso</i> | 50% |
| DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Duración del aprovisionamiento ≤ 2 días hábiles</i> | | | | | | | | | | | | | |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | | | | | |
| <i>Duración del aprovisionamiento + 1 días calendario de retraso</i> | 10% | | | | | | | | | | | | |
| <i>Duración del aprovisionamiento + 2 días calendario de retraso</i> | 20% | | | | | | | | | | | | |
| <i>Duración del aprovisionamiento + 3 días calendario de retraso</i> | 50% | | | | | | | | | | | | |



| | | |
|------------------|--|------|
| | <i>Duración del aprovisionamiento + 4 días calendario o más de retraso</i> | 100% |
| APLICA A: | Facturación del servidor de la solicitud. | |

| IaaS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|-------|-------|-------------|------|-------|----|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------|----|------|
| ANS: | Disponibilidad Servicio de respaldo y recuperación RBO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | Porcentaje de disponibilidad del servicio de respaldo y recuperación de RBO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\text{Disponibilidad} = \frac{\text{AST} - \text{DT}}{\text{AST}} \times 100\% \geq 99,9\%$ <p>Donde: AST= Tiempo del servicio (en minutos) DT= Tiempo de interrupción del servicio durante la disponibilidad (en minutos)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">DISPONIBILIDAD EXIGIDA</th> </tr> <tr> <td colspan="3"><i>Conservarse en el 99.9%.</i></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>% Descuento</th> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>99.9%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>99.8%</td> <td>98.0%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>97.9%</td> <td>95.0%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>94.9%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | | <i>Conservarse en el 99.9%.</i> | | | Desde | Hasta | % Descuento | 100% | 99.9% | 0% | 99.8% | 98.0% | 60% | 97.9% | 95.0% | 70% | 94.9% | 0% | 100% |
| DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Conservarse en el 99.9%.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desde | Hasta | % Descuento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100% | 99.9% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 99.8% | 98.0% | 60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 97.9% | 95.0% | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 94.9% | 0% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del Servicio de respaldo y recuperación RBO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| IaaS | | | | | |
|--|---|------------------------|--|-----------|--|
| ANS: | Servicio de respaldo y recuperación de RBO | | | | |
| DEFINICIÓN: | Efectividad del servicio de respaldo y recuperación de RBO | | | | |
| MEDICIÓN: | Respaldo y recuperación de Backup disponible | | | | |
| | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>DISPONIBILIDAD EXIGIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Respaldo y recuperación de Backup disponible y atendido satisfactoriamente.</i></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>100% sobre la facturación antes de IVA del mes para el servicio de respaldo y recuperación al no contar con el backup solicitado.</i></td> </tr> </tbody> </table> | DISPONIBILIDAD EXIGIDA | <i>Respaldo y recuperación de Backup disponible y atendido satisfactoriamente.</i> | DESCUENTO | <i>100% sobre la facturación antes de IVA del mes para el servicio de respaldo y recuperación al no contar con el backup solicitado.</i> |
| DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | | | | |
| <i>Respaldo y recuperación de Backup disponible y atendido satisfactoriamente.</i> | | | | | |
| DESCUENTO | | | | | |
| <i>100% sobre la facturación antes de IVA del mes para el servicio de respaldo y recuperación al no contar con el backup solicitado.</i> | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del Servicio de respaldo y recuperación RBO | | | | |

| IaaS | |
|--------------------|---|
| ANS: | Disponibilidad Servicio de Seguridad |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ |



| DISPONIBILIDAD EXIGIDA \geq 99.98 % | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------------|-----------|---|-----|---|-----|---|-----|----------------------------|------|
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>$99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>$99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>$Disponibilidad < 99.70\%$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | $99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$ | 10% | $99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$ | 20% | $99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$ | 50% | $Disponibilidad < 99.70\%$ | 100% |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | | | |
| $99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$ | 10% | | | | | | | | | | |
| $99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$ | 20% | | | | | | | | | | |
| $99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$ | 50% | | | | | | | | | | |
| $Disponibilidad < 99.70\%$ | 100% | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación de seguridad en la línea de IaaS | | | | | | | | | | |

| Administración y Monitoreo | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------------|-----------|---|-----|---|-----|---|-----|----------------------------|------|
| ANS: | Disponibilidad del servicio de administración, operación y soporte de bases de datos y de la plataforma de capa media (servidores de aplicaciones y componentes relacionados) | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA \geq 99.98 %</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>$99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>$99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>$Disponibilidad < 99.70\%$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | $99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$ | 10% | $99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$ | 20% | $99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$ | 50% | $Disponibilidad < 99.70\%$ | 100% |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | | | |
| $99.90\% \leq Disponibilidad < 99.98\%$ | 10% | | | | | | | | | | |
| $99.80\% \leq Disponibilidad < 99.90\%$ | 20% | | | | | | | | | | |
| $99.70\% \leq Disponibilidad < 99.80\%$ | 50% | | | | | | | | | | |
| $Disponibilidad < 99.70\%$ | 100% | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación de la línea de administración, operación y soporte de bases de datos y de la plataforma de capa media (servidores de aplicaciones y componentes relacionados) | | | | | | | | | | |

| CCA | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|-------------|--|-----|--|-----|--|-----|-------------------------|------|
| ANS: | Cumplimiento de RTO | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | Cumplimiento de los parámetros RTO (Recovery Time Objective), ante la activación del CCA por contingencia o durante pruebas. | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | <p style="text-align: center;">RTO \leq 2 horas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>% DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$2.5 \text{ horas} \leq RTO < 2 \text{ horas}$</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>$3 \text{ horas} \leq RTO < 2.5 \text{ horas}$</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>$3.5 \text{ horas} \leq RTO < 3 \text{ horas}$</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>$RTO < 4 \text{ horas}$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | % DESCUENTO | $2.5 \text{ horas} \leq RTO < 2 \text{ horas}$ | 10% | $3 \text{ horas} \leq RTO < 2.5 \text{ horas}$ | 20% | $3.5 \text{ horas} \leq RTO < 3 \text{ horas}$ | 50% | $RTO < 4 \text{ horas}$ | 100% |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | % DESCUENTO | | | | | | | | | | |
| $2.5 \text{ horas} \leq RTO < 2 \text{ horas}$ | 10% | | | | | | | | | | |
| $3 \text{ horas} \leq RTO < 2.5 \text{ horas}$ | 20% | | | | | | | | | | |
| $3.5 \text{ horas} \leq RTO < 3 \text{ horas}$ | 50% | | | | | | | | | | |
| $RTO < 4 \text{ horas}$ | 100% | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del mes de la incidencia presentada. | | | | | | | | | | |

| CCA | |
|--------------------|---|
| ANS: | Cumplimiento de RPO |
| DEFINICIÓN: | Cumplimiento de los parámetros RPO (Recovery Point Objective), ante la activación del CCA por contingencia o durante pruebas. |



| | | |
|------------------|--|--------------------|
| MEDICIÓN: | RPO ≤ 2 horas | |
| | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | % DESCUENTO |
| | <i>2.5 horas ≤ RTO < 2 horas</i> | <i>10%</i> |
| | <i>3 horas ≤ RTO < 2.5 horas</i> | <i>20%</i> |
| | <i>3.5 horas ≤ RTO < 3 horas</i> | <i>50%</i> |
| | <i>RTO < 4 horas</i> | <i>100%</i> |
| APLICA A: | Facturación del mes de la incidencia presentada. | |

| LAN y WiFi | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------|--|------------|--|------------|-----------------------------------|-------------|
| ANS: | Disponibilidad del servicio de la Red LAN | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA ≥ 99.96 %</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="text-align: center;">DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>60%</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>70%</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Disponibilidad < 95.00%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>100%</i></td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | <i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i> | <i>60%</i> | <i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i> | <i>70%</i> | <i>Disponibilidad < 95.00%</i> | <i>100%</i> |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | |
| <i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i> | <i>60%</i> | | | | | | | | |
| <i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i> | <i>70%</i> | | | | | | | | |
| <i>Disponibilidad < 95.00%</i> | <i>100%</i> | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del servicio de Red LAN | | | | | | | | |

| LAN y WiFi | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------|--|------------|--|------------|-----------------------------------|-------------|
| ANS: | Disponibilidad del servicio de la Red WiFi | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA ≥ 99.96 %</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="text-align: center;">DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>60%</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>70%</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Disponibilidad < 95.00%</i></td> <td style="text-align: center;"><i>100%</i></td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | <i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i> | <i>60%</i> | <i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i> | <i>70%</i> | <i>Disponibilidad < 95.00%</i> | <i>100%</i> |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | |
| <i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i> | <i>60%</i> | | | | | | | | |
| <i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i> | <i>70%</i> | | | | | | | | |
| <i>Disponibilidad < 95.00%</i> | <i>100%</i> | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del servicio de Red WiFi | | | | | | | | |



| LAN y WiFi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|-------|--|-------|-------|-------|---|---|---|----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----------|------|
| ANS: | Cambio de Switch de Core, Switch de Acceso, AccesPoint y Controladora | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | Tiempo para efectuar un cambio de Switch de Core, Switch de Acceso, AccesPoint y controladora dentro de las instalaciones de ENTERRITORIO ya sea por necesidad de la gestión o por falla o defecto de mismo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | En horas laborales 7:30 am a 7:00 pm. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | 6 horas en horario definido después de radicado el caso en la herramienta de gestión de ENTERRITORIO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | <p>ENTERRITORIO penalizará al contratista con un descuento del diez por ciento (10%) y máximo el (100)% en la facturación, antes de IVA, correspondiente al mes de la incidencia, por cada hora de retraso:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horas</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6.1</td> <td>7</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>7.1</td> <td>8</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>8.1</td> <td>9</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>9.1</td> <td>10</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>10.1</td> <td>11</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>11.1</td> <td>12</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>12.1</td> <td>13</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>13.1</td> <td>14</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>14.1</td> <td>15</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>15.1</td> <td>16 o más</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | Horas | | Desc. | Desde | Hasta | % | 0 | 6 | 0% | 6.1 | 7 | 10% | 7.1 | 8 | 20% | 8.1 | 9 | 30% | 9.1 | 10 | 40% | 10.1 | 11 | 50% | 11.1 | 12 | 60% | 12.1 | 13 | 70% | 13.1 | 14 | 80% | 14.1 | 15 | 90% | 15.1 | 16 o más | 100% |
| Horas | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desde | Hasta | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 6 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | 7 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | 8 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | 9 | 30% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.1 | 10 | 40% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.1 | 11 | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.1 | 12 | 60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12.1 | 13 | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.1 | 14 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14.1 | 15 | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15.1 | 16 o más | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación de servicio de Red LAN Facturación de servicio de Red WiFi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Movilidad | |
|-------------------------|--|
| ANS: | Atención de solicitudes, creación y asignación de usuario, asignación y liberación de licencias. |
| DEFINICIÓN: | Solicitudes, creación y asignación de usuario, asignación y liberación de licencias requeridas por ENTERRITORIO. |
| MEDICIÓN: | En horas laborales. |
| NIVEL REQUERIDO: | 2 horas en horario de 7:30 am a 7:00 pm después de radicado el caso por la herramienta de gestión de ENTERRITORIO. |



| DESCUENTO: | ENTERRITORIO penalizará al contratista con un descuento del diez por ciento (10%) y máximo el (100%) en la facturación, antes de IVA, correspondiente al mes de la incidencia, a favor de ENTERRITORIO por cada hora de retraso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|-------|--|-------|-------|-------|---|---|---|----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|----|-----|------|----|-----|------|----------|
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horas</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0</td><td>2</td><td>0%</td></tr> <tr><td>2.1</td><td>3</td><td>10%</td></tr> <tr><td>3.1</td><td>4</td><td>20%</td></tr> <tr><td>4.1</td><td>5</td><td>30%</td></tr> <tr><td>5.1</td><td>6</td><td>40%</td></tr> <tr><td>6.1</td><td>7</td><td>50%</td></tr> <tr><td>7.1</td><td>8</td><td>60%</td></tr> <tr><td>8.1</td><td>9</td><td>70%</td></tr> <tr><td>9.1</td><td>10</td><td>80%</td></tr> <tr><td>10.1</td><td>11</td><td>90%</td></tr> <tr><td>11.1</td><td>12 o más</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> | Horas | | Desc. | Desde | Hasta | % | 0 | 2 | 0% | 2.1 | 3 | 10% | 3.1 | 4 | 20% | 4.1 | 5 | 30% | 5.1 | 6 | 40% | 6.1 | 7 | 50% | 7.1 | 8 | 60% | 8.1 | 9 | 70% | 9.1 | 10 | 80% | 10.1 | 11 | 90% | 11.1 | 12 o más |
| Horas | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desde | Hasta | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 2 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | 3 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | 4 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | 5 | 30% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | 6 | 40% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | 7 | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | 8 | 60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | 9 | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.1 | 10 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.1 | 11 | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.1 | 12 o más | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación de la línea de movilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Movilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|-------|--|-------|-------|-------|---|---|---|----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----------|
| ANS: | Asignación de aparato telefónico o diadema. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | Entrega de aparato telefónico o diadema a usuario activo y con licencia de office 365 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | En horas laborales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | 4 horas en horario de 7:30 am a 7:00 pm después de radicado el caso por la herramienta de gestión de ENTERRITORIO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | ENTERRITORIO penalizará al contratista con un descuento del (10%) y máximo el (100%) en la facturación, antes de IVA, correspondiente al mes de la incidencia, a favor de ENTERRITORIO por cada hora hábil de retraso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horas</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0</td><td>4</td><td>0%</td></tr> <tr><td>4.1</td><td>5</td><td>10%</td></tr> <tr><td>5.1</td><td>6</td><td>20%</td></tr> <tr><td>6.1</td><td>7</td><td>30%</td></tr> <tr><td>7.1</td><td>8</td><td>40%</td></tr> <tr><td>8.1</td><td>9</td><td>50%</td></tr> <tr><td>9.1</td><td>10</td><td>60%</td></tr> <tr><td>10.1</td><td>11</td><td>70%</td></tr> <tr><td>11.1</td><td>12</td><td>80%</td></tr> <tr><td>12.1</td><td>13</td><td>90%</td></tr> <tr><td>13.1</td><td>14 o más</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> | Horas | | Desc. | Desde | Hasta | % | 0 | 4 | 0% | 4.1 | 5 | 10% | 5.1 | 6 | 20% | 6.1 | 7 | 30% | 7.1 | 8 | 40% | 8.1 | 9 | 50% | 9.1 | 10 | 60% | 10.1 | 11 | 70% | 11.1 | 12 | 80% | 12.1 | 13 | 90% | 13.1 | 14 o más |
| Horas | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desde | Hasta | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 4 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | 5 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | 6 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | 7 | 30% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | 8 | 40% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | 9 | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.1 | 10 | 60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.1 | 11 | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.1 | 12 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12.1 | 13 | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.1 | 14 o más | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación de la línea de movilidad: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | |
|--|---|
| | <p>Los componentes: Diadema Teléfono Gama Baja compatible con Lync Teléfono Gama Alta compatible con Lync</p> |
|--|---|

| Movilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|-------|--|-------|-------|-------|---|---|---|----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----|-----|------|----------|------|
| ANS: | Cambio de aparato telefónico o diadema. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | Cambio de aparato telefónico o diadema a usuario dentro de las instalaciones de ENTERRITORIO ya sea por necesidad de la gestión o por falla o defecto de mismo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | En horas laborales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | 4 horas en horario de 7:30 am a 7:00 pm después de radicado el caso por la herramienta de gestión de ENTERRITORIO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | <p>ENTERRITORIO penalizará al contratista con un descuento del (10%) y máximo el (100%) en la facturación, antes de IVA, correspondiente al mes de la incidencia, a favor de ENTERRITORIO por cada hora hábil de retraso</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horas</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0</td><td>4</td><td>0%</td></tr> <tr><td>4.1</td><td>5</td><td>10%</td></tr> <tr><td>5.1</td><td>6</td><td>20%</td></tr> <tr><td>6.1</td><td>7</td><td>30%</td></tr> <tr><td>7.1</td><td>8</td><td>40%</td></tr> <tr><td>8.1</td><td>9</td><td>50%</td></tr> <tr><td>9.1</td><td>10</td><td>60%</td></tr> <tr><td>10.1</td><td>11</td><td>70%</td></tr> <tr><td>11.1</td><td>12</td><td>80%</td></tr> <tr><td>12.1</td><td>13</td><td>90%</td></tr> <tr><td>13.1</td><td>14 o más</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> | Horas | | Desc. | Desde | Hasta | % | 0 | 4 | 0% | 4.1 | 5 | 10% | 5.1 | 6 | 20% | 6.1 | 7 | 30% | 7.1 | 8 | 40% | 8.1 | 9 | 50% | 9.1 | 10 | 60% | 10.1 | 11 | 70% | 11.1 | 12 | 80% | 12.1 | 13 | 90% | 13.1 | 14 o más | 100% |
| Horas | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desde | Hasta | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 4 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | 5 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | 6 | 20% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.1 | 7 | 30% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.1 | 8 | 40% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.1 | 9 | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9.1 | 10 | 60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10.1 | 11 | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11.1 | 12 | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12.1 | 13 | 90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.1 | 14 o más | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | <p>Facturación de la línea de movilidad: Los componentes: Diadema Telefono Gama Baja compatible con Lync Telefono Gama Alta compatible con Lync</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Movilidad | |
|--------------------|--|
| ANS: | Disponibilidad de telefonía Lync |
| DEFINICIÓN: | <p>La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado.</p> <p>La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por el contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso.</p> |



| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA ≥ 99.96 %</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$98.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.96\%$</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>$95.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 98.00\%$</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>$\text{Disponibilidad} < 95.00\%$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | $98.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.96\%$ | 60% | $95.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 98.00\%$ | 70% | $\text{Disponibilidad} < 95.00\%$ | 100% |
|--|--|------------------------------|-----------|--|-----|--|-----|-----------------------------------|------|
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO | | | | | | | | |
| $98.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.96\%$ | 60% | | | | | | | | |
| $95.00\% \leq \text{Disponibilidad} < 98.00\%$ | 70% | | | | | | | | |
| $\text{Disponibilidad} < 95.00\%$ | 100% | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación en la movilidad | | | | | | | | |

| Canales de Comunicación | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|-------------|--|-----|--|-----|--|-----|-----------------------------------|------|
| ANS: | Disponibilidad del Servicio de Canales | | | | | | | | | | |
| DEFINICIÓN: | La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes contratado, en los que el servicio no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes contratado. La medición la hace el contratista monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el contratista para que puedan ser consultados por ENTERRITORIO en cualquier momento durante la duración del contrato. La información mantenida por contratista le debe permitir a ENTERRITORIO verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100$ <p style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA ≥ 99.98 %</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>% DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>$99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>$99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>$\text{Disponibilidad} < 99.70\%$</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | % DESCUENTO | $99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$ | 10% | $99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$ | 20% | $99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$ | 50% | $\text{Disponibilidad} < 99.70\%$ | 100% |
| PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | % DESCUENTO | | | | | | | | | | |
| $99.90\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.98\%$ | 10% | | | | | | | | | | |
| $99.80\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.90\%$ | 20% | | | | | | | | | | |
| $99.70\% \leq \text{Disponibilidad} < 99.80\%$ | 50% | | | | | | | | | | |
| $\text{Disponibilidad} < 99.70\%$ | 100% | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación del canal no disponible del servicio laaS y CCA | | | | | | | | | | |

| Arrendamiento | |
|-----------------------------|--|
| ANS: | Entrega de equipos para solicitudes nuevas |
| DEFINICIÓN: | Eficiencia en la entrega del servicio |
| MEDICIÓN: | Tiempo máximo de entrega |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán en horarios hábiles, es decir de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de entrega un (1) día. |
| DESCUENTO: | EL contratista descontará en la facturación a ENTERRITORIO 10 veces el valor correspondiente por día, del total de la solicitud, por cada día de atraso. VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso $VR = 10 \times VDTS \times DR$ |
| APLICA A: | Facturación del mes sobre la línea de arrendamiento. |



| Arrendamiento | |
|-----------------------------|--|
| ANS: | Retiro de equipos de las instalaciones de ENTERRITORIO |
| DEFINICIÓN: | Eficiencia en la entrega del servicio. |
| MEDICIÓN: | Tiempo máximo de entrega. |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán en horarios hábiles, es decir de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de dos (2) días. |
| DESCUENTO: | EL contratista descontará en la facturación a ENTERRITORIO 10 veces el valor correspondiente por día, del total de la solicitud, por cada día de atraso. VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso $VR = 10 \times VDTS \times DR$ |
| APLICA A: | Facturación del mes de la línea de arrendamiento. |

| Arrendamiento | |
|-----------------------------|---|
| ANS: | Reemplazo de equipos defectuosos. |
| DEFINICIÓN: | Eficiencia en la entrega del servicio. |
| MEDICIÓN: | Tiempo máximo de entrega. |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán en horarios hábiles, es decir de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de entrega cuatro (4) horas. |
| DESCUENTO: | EL contratista descontará en la facturación a ENTERRITORIO 10 veces el valor correspondiente por día, del total de la solicitud, por cada día de atraso. Contados a partir de superadas las cuatro (4) horas. VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso $VR = 10 \times VDTS \times DR$ |
| APLICA A: | Facturación del mes de la línea de arrendamiento. |

| Arrendamiento | |
|-----------------------------|---|
| ANS: | Reparación de equipos defectuosos |
| DEFINICIÓN: | Eficiencia en la entrega del servicio. |
| MEDICIÓN: | Tiempo máximo de entrega. |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán en horarios hábiles, es decir de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de entrega cuatro (4) horas. |



| | |
|-------------------|---|
| DESCUENTO: | EL contratista descontará en la facturación a ENTERRITORIO 10 veces el valor correspondiente por día, del total de la solicitud, por cada día de atraso. Contados a partir de superadas las cuatro (4) horas. VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso $VR = 10 \times VDTS \times DR$ |
| APLICA A: | Facturación del mes de la línea de arrendamiento. |

| ANS: | Notificación sobre incidentes o alertas, que afecten la disponibilidad de los servicios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---------|--|-------|------|------|---|---|----|----|------|----|----|------|----|----|------|-----|----|-------|-----|----|-------|-----|----|-------|-----------|-----|
| DEFINICIÓN: | Como resultado del monitoreo deben reportarse las notificaciones sobre incidentes o alertas, que afecten la disponibilidad de los servicios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | En minutos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las notificaciones se harán, recibirán y penalizarán en horario 7x24X365. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | Para todas las líneas, deberá efectuarse la notificación en un tiempo no mayor a 30 minutos, luego de presentarse la indisponibilidad del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | Para un tiempo de entrega superior al límite establecido se realizará descuentos porcentuales según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Minutos</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Min.</th> <th>Máx.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>30</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>30.1</td> <td>60</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>60.1</td> <td>90</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>90.1</td> <td>120</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>120.1</td> <td>150</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>150.1</td> <td>180</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>180.1</td> <td>210 o más</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> | Minutos | | Desc. | Min. | Máx. | % | 0 | 30 | 0% | 30.1 | 60 | 1% | 60.1 | 90 | 2% | 90.1 | 120 | 4% | 120.1 | 150 | 6% | 150.1 | 180 | 8% | 180.1 | 210 o más | 10% |
| Minutos | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Min. | Máx. | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 30 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30.1 | 60 | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 60.1 | 90 | 2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 90.1 | 120 | 4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 120.1 | 150 | 6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 150.1 | 180 | 8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 180.1 | 210 o más | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación total del mes. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ANS: | Informes periódicos de Gestión | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--------------|-------|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|-----|
| DEFINICIÓN: | Informes que describen la información del mes anterior. Corresponden a reportes para evidenciar la prestación del servicio durante el mes a facturar. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | Los informes mensuales deben entregarse a cada uno de los líderes de los servicios de ENTERRITORIO en los primeros cinco (5) días hábiles del mes. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de entrega: primeros cinco (5) días hábiles del mes. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | Para un tiempo de entrega superior al límite establecido se realizará descuentos porcentuales según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Días hábiles</th> <th>Desc.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> | Días hábiles | Desc. | 0 | 0% | 1 | 1% | 2 | 2% | 3 | 4% | 4 | 6% | 5 | 8% | 6 | 10% |
| Días hábiles | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 4% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 6% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 8% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | | Min. | Máx. | % |
|------------------|----------------------------|------|----------|-----|
| | | 0 | 5 | 0% |
| | | 5 | 6 | 1% |
| | | 6 | 7 | 2% |
| | | 7 | 8 | 4% |
| | | 8 | 9 | 6% |
| | | 9 | 10 | 8% |
| | | 10 | 10 o más | 10% |
| APLICA A: | Facturación total del mes. | | | |

| ANS: | Informes de fallas o incidencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|--------------|--|-------|------|------|---|---|---|----|---|---|----|---|---|----|---|---|----|---|---|----|---|----|----|----|----------|-----|
| DEFINICIÓN: | Informes que debe presentar el contratista luego de una falla o incidencia en la prestación del servicio y que dan explicación de las causas y acciones correctivas implementadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MEDICIÓN: | Los informes de fallas o incidencias deberán entregarse a ENTERRITORIO cinco (5) días hábiles posteriores a la falla o incidencia presentada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HORARIO SOLICITUDES: | Las solicitudes se harán, recibirán y penalizarán en horarios hábiles, es decir de lunes a viernes de 7:30 AM a 7:00 P.M. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NIVEL REQUERIDO: | Conservarse menor o igual al tiempo máximo de entrega: primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la falla o incidencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESCUENTO: | Para un tiempo de entrega superior al límite establecido se realizará descuentos porcentuales según la siguiente tabla: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Días hábiles</th> <th>Desc.</th> </tr> <tr> <th>Min.</th> <th>Máx.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>7</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>8</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>9</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>10</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>10 o más</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> | Días hábiles | | Desc. | Min. | Máx. | % | 0 | 5 | 0% | 5 | 6 | 1% | 6 | 7 | 2% | 7 | 8 | 4% | 8 | 9 | 6% | 9 | 10 | 8% | 10 | 10 o más | 10% |
| Días hábiles | | Desc. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Min. | Máx. | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 5 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 6 | 1% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 7 | 2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 8 | 4% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 9 | 6% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 10 | 8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 10 o más | 10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| APLICA A: | Facturación total del mes. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|-------------------------------------|--|
| <i>Definición</i> | <i>Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda</i> |
| <i>Medición</i> | <i>Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal</i> |
| <i>Nivel requerido</i> | <i>95%</i> |
| <i>Periodicidad</i> | <i>Mensual</i> |
| <i>Forma de cálculo</i> | $d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$ |
| <i>Descuento por no conformidad</i> | <i>0% a 60%, descuento del 10% del valor mensual facturado. 60% a 69.9%, descuento del 7% del valor mensual facturado. 70% a 79.9%, descuento del 5% del valor mensual facturado. 80% a 94.9%, descuento del 3% del valor mensual facturado.</i> |



| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------------------------|---|
| Definición | Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets categorizados |
| Medición | Tickets correctamente categorizados / Total de tickets categorizados |
| Nivel requerido | 95% |
| Periodicidad | Mensual |
| Forma de cálculo | $d = \frac{\text{Número de tickets correctamente categorizados}}{\text{número total de tickets categorizados}} * 100\%$ |
| Descuento por no conformidad | Descuento del 3% del valor mensual facturado. |

| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------------------------|---|
| Definición | Entrega de los informes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas. |
| Medición | Número de informes entregados oportunamente / Número de informes que deben ser entregados |
| Nivel requerido | 100% |
| Periodicidad | Mensual |
| Forma de cálculo | $d = \frac{\text{Número de informes entregados oportunamente}}{\text{número de informes que deben ser entregados}} * 100\%$ |
| Descuento por no conformidad | Descuento del 3% del valor mensual facturado. |

| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------------------------|--|
| Definición | Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda |
| Medición | Numero de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo |
| Nivel requerido | 80% |
| Periodicidad | Mensual |
| Forma de cálculo | $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$ |
| Descuento por no conformidad | 0% a 49.9%, descuento del 10% del valor mensual facturado. 50% a 59.9%, descuento del 7% del valor mensual facturado. 60% a 69.9%, descuento del 5% del valor mensual facturado. 70% a 79.9%, descuento del 3% del valor mensual facturado. |



| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------------------------|--|
| Definición | Porcentaje de tickets resueltos por soporte en sitio (No incluye mantenimiento correctivo) |
| Medición | Numero de tickets resueltos en el periodo / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2 |
| Nivel requerido | 80% |
| Periodicidad | Mensual |
| Forma de cálculo | $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$ |
| Descuento por no conformidad | 0% a 49.9%, descuento del 10% del valor mensual facturado. 50% a 59.9%, descuento del 7% del valor mensual facturado. 60% a 69.9%, descuento del 5% del valor mensual facturado. 70% a 79.9%, descuento del 3% del valor mensual facturado. |

| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------------------------|--|
| Definición | Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. |
| Medición | Número de tickets cerrados en menos de 3 días hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo |
| Nivel requerido | 90% |
| Periodicidad | Mensual |
| Forma de cálculo | $d = \frac{\text{Número de tickets cerrados en menos de 3 días hábiles a partir de su resolución durante el periodo}}{\text{Número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo}} * 100\%$ |
| Descuento por no conformidad | 0% a 49.9%, descuento del 10% del valor mensual facturado. 50% a 59.9%, descuento del 7% del valor mensual facturado. 60% a 69.9%, descuento del 5% del valor mensual facturado. 70% a 89.9%, descuento del 3% del valor mensual facturado. |

| SERVICIO | REQUERIMIENTO |
|------------|---|
| Definición | Porcentaje de tickets resueltos por la mesa de ayuda para usuarios VIP |
| Medición | Numero de tickets resueltos en 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP |

9. Durante la etapa de transición de entrada, en caso de requerirse ventanas de indisponibilidad para la operación de las líneas de servicio se deberán coordinar con el operador saliente, y la supervisión del contrato para la notificación a la Entidad mediante los protocolos establecidos y los procedimientos de control de cambio de ENTerritorio.
10. Para los valores de esta etapa se presenta a continuación la relación de la estimación del segundo periodo de la vigencia 2021 de los valores unitarios del contrato del operador saliente.



| PERIODO | Línea | Totales Consumo Mes | Total con iva (Cuando aplique) | Proyeccion Total Mes |
|---------|------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------|
| MES 1 | 1- IaaS | \$ 146.141.752,75 | \$ 146.141.752,75 | \$ 459.554.663,41 |
| | 2-Administracion y monitoreo | \$ 4.166.700,70 | \$ 4.958.373,83 | |
| | 3- CCA | \$ 26.613.435,70 | \$ 26.613.435,70 | |
| | 4- LAN-WiFi | \$ 11.637.934,45 | \$ 13.849.142,00 | |
| | 5- Movilidad | \$ 84.222.996,20 | \$ 100.225.365,48 | |
| | 6- Canales de comunicación | \$ 18.575.301,40 | \$ 22.104.608,67 | |
| | 7- Arrendamiento | \$ 62.005.261,85 | \$ 73.786.261,60 | |
| | 8- Mesa Integral | \$ 60.399.767,55 | \$ 71.875.723,38 | |
| MES 2 | 1- IaaS | \$ 139.858.002,10 | \$ 139.858.002,10 | \$ 434.427.229,91 |
| | 2-Administracion y monitoreo | \$ 3.723.341,20 | \$ 4.430.776,03 | |
| | 3- CCA | \$ 27.888.081,90 | \$ 27.888.081,90 | |
| | 4- LAN-WiFi | \$ 13.123.284,80 | \$ 15.616.708,91 | |
| | 5- Movilidad | \$ 80.623.812,79 | \$ 95.942.337,22 | |
| | 6- Canales de comunicación | \$ 18.575.301,40 | \$ 22.104.608,67 | |
| | 7- Arrendamiento | \$ 47.656.295,55 | \$ 56.710.991,70 | |
| | 8- Mesa Integral | \$ 60.399.767,55 | \$ 71.875.723,38 | |
| MES 3 | 1- IaaS | \$ 139.858.002,10 | \$ 139.858.002,10 | \$ 434.427.229,91 |
| | 2-Administracion y monitoreo | \$ 3.723.341,20 | \$ 4.430.776,03 | |
| | 3- CCA | \$ 27.888.081,90 | \$ 27.888.081,90 | |
| | 4- LAN-WiFi | \$ 13.123.284,80 | \$ 15.616.708,91 | |
| | 5- Movilidad | \$ 80.623.812,79 | \$ 95.942.337,22 | |
| | 6- Canales de comunicación | \$ 18.575.301,40 | \$ 22.104.608,67 | |
| | 7- Arrendamiento | \$ 47.656.295,55 | \$ 56.710.991,70 | |
| | 8- Mesa Integral | \$ 60.399.767,55 | \$ 71.875.723,38 | |
| | | | PROMEDIO MENSUAL | \$ 442.803.041,08 |

RESUMEN

| PERIODO | PROYECCION TOTAL MES |
|-------------------------|-----------------------|
| MES 1 | 459.554.663,41 |
| MES 2 | 434.427.229,91 |
| MES 3 | 434.427.229,91 |
| PROMEDIO MENSUAL | 442.803.041,08 |

11. En caso de no darse recibido a satisfacción del total de líneas de servicios tecnológicos de cada línea de servicio posterior al tiempo definido para la etapa de transición de entrada de 3 meses aplicara el ANS descrito a continuación:

| IaaS | | | |
|--|---|-------------------------------|--|
| ANS: | Puntualidad en la Etapa de Transición | | |
| DEFINICIÓN: | <p>Tiempo de transición: Mide el tiempo que tarda el contratista en hacer la transición del servicio.</p> <p>Rango de tiempo de tres meses con el que cuenta el contratista para realizar la transición de las líneas de servicio en operación y bajo recibo a satisfacción por la supervisión del contrato.</p> | | |
| MEDICIÓN: | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">DISPONIBILIDAD EXIGIDA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Duracion del transicion ≤ 3 meses</i></td> </tr> </table> | DISPONIBILIDAD EXIGIDA | <i>Duracion del transicion ≤ 3 meses</i> |
| DISPONIBILIDAD EXIGIDA | | | |
| <i>Duracion del transicion ≤ 3 meses</i> | | | |



| | PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD | DESCUENTO |
|------------------|---|------------------|
| | <i>Duración del aprovisionamiento + 2 días calendario de retraso</i> | 10% |
| | <i>Duración del aprovisionamiento + 5 días calendario de retraso</i> | 20% |
| | <i>Duración del aprovisionamiento + 10 días calendario de retraso</i> | 30% |
| | <i>Duración del aprovisionamiento + 20 días calendario o más de retraso</i> | 40% |
| APLICA A: | Facturación del servicio mensual | |