

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. La etapa de transición e inicio del contrato es un periodo fijo e improrrogable 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 debe ser adelantada por el contratista entrante y el contratista saliente, y culmina con acta de recibo a final a satisfacción para cada una de las líneas de servicio del contrato.
3. Para todos los efectos legales y técnicos, se aclara que el Contratista saliente es el CONSORCIO SONDACF-INA-027-2021, quien entregara cada una de las líneas del servicio pactadas en el Contrato No. 2021975. No se reconocerán proveedores diferentes al contratista actual.
4. 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, y se pagara en TRES (3) PAGOS mensuales vencidos (Valor promedio relacionado en el Numeral 10 del presente documento), previa presentación de 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) y consumo de bolsa de recursos si hay lugar a ello, y para la última mensualidad de la etapa de transición se requiere contar con el de acta de recibo a final a satisfacción para cada una de las líneas de servicio del contrato.
5. ENTerritorio no establece pagos para el periodo de transición al operador saliente, por lo anterior, y considerando que esta etapa debe ser adelantada por el contratista entrante y el contratista saliente, la gestión contractual, administrativa, técnica, financiera, contable u otra requerida con el contratista saliente, la debe realizar el contratista entrante.
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.
 - La etapa de transición deberá ejecutarse bajo los lineamientos y fases de la gerencia de proyectos para los elementos de:
 - Planeación

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.

- Implementación
 - Pruebas
 - 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="width: 70%;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="width: 30%;">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 (Valor antes de IVA)										

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="width: 70%;">PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th style="width: 30%;">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. (Valor antes de IVA)	

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" style="text-align: center;"><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 (Valor antes de IVA)																					

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 style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><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 (Valor antes de IVA)				

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 (Valor antes de IVA)										

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) (Valor antes de IVA)										

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. (Valor antes de IVA)										

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:	<p style="text-align: center;">RPO ≤ 2 horas</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>% DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>2.5 horas ≤ RTO < 2 horas</i></td> <td><i>10%</i></td> </tr> <tr> <td><i>3horas ≤ RTO < 2.5 horas</i></td> <td><i>20%</i></td> </tr> <tr> <td><i>3.5 horas ≤ RTO < 3 horas</i></td> <td><i>50%</i></td> </tr> <tr> <td><i>RTO < 4 horas</i></td> <td><i>100%</i></td> </tr> </tbody> </table>	PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD	% DESCUENTO	<i>2.5 horas ≤ RTO < 2 horas</i>	<i>10%</i>	<i>3horas ≤ 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>
PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD	% DESCUENTO										
<i>2.5 horas ≤ RTO < 2 horas</i>	<i>10%</i>										
<i>3horas ≤ 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. (Valor antes de IVA)										

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="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i></td> <td><i>60%</i></td> </tr> <tr> <td><i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i></td> <td><i>70%</i></td> </tr> <tr> <td><i>Disponibilidad < 95.00%</i></td> <td><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 (Valor antes de IVA)								

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="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>98.00% ≤ Disponibilidad < 99.96%</i></td> <td><i>60%</i></td> </tr> <tr> <td><i>95.00% ≤ Disponibilidad < 98.00%</i></td> <td><i>70%</i></td> </tr> <tr> <td><i>Disponibilidad < 95.00%</i></td> <td><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 (Valor antes de IVA)

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" data-bbox="758 1167 1139 1668"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">Horas</th> <th style="background-color: #cccccc;">Desc.</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">Desde</th> <th style="background-color: #cccccc;">Hasta</th> <th style="background-color: #cccccc;">%</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 (Valor antes de IVA)																																							

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:	<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, a favor de ENTERRITORIO por cada hora de retraso</p> <table border="1" data-bbox="758 607 1139 1111"> <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	100%
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 (Valor antes de IVA)																																							

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:	<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" data-bbox="759 362 1139 862"> <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 Teléfono Gama Baja compatible con Lync Teléfono Gama Alta compatible con Lync (Valor antes de IVA)</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 Teléfono Gama Baja compatible con Lync Teléfono Gama Alta compatible con Lync (Valor antes de IVA)</p>																																							

Movilidad									
ANS:	Disponibilidad de telefonía								
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. 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 \geq 99.96 %</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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:	<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>

	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 \geq 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 (Valor antes de IVA)										

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:	<p>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.</p> <p>VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso</p> $VR = 10 \times VDTS \times DR$
APLICA A:	Facturación del mes sobre la línea de arrendamiento. (Valor antes de IVA)

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:	<p>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.</p> <p>VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso</p> $VR = 10 \times VDTS \times DR$
APLICA A:	Facturación del mes de la línea de arrendamiento. (Valor antes de IVA)

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:	<p>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.</p> <p>VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso</p> $VR = 10 \times VDTS \times DR$
APLICA A:	Facturación del mes de la línea de arrendamiento. (Valor antes de IVA)

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:	<p>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.</p> <p>VR: Valor a reconocer VDTS: Valor Diario del Total de la Solicitud DR: Días de Retraso</p> $VR = 10 \times VDTS \times DR$
APLICA A:	Facturación del mes de la línea de arrendamiento. (Valor antes de IVA)

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:	<p>Para un tiempo de entrega superior al límite establecido se realizará descuentos porcentuales según la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="751 1861 1174 2024"> <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> </tbody> </table>	Minutos		Desc.	Min.	Máx.	%	0	30	0%	30.1	60	1%
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. (Valor antes de IVA)			

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" data-bbox="774 945 1157 1294"> <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. (Valor antes de IVA)																											

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" data-bbox="774 1792 1157 2024"> <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> </tbody> </table>	Días hábiles		Desc.	Min.	Máx.	%	0	5	0%	5	6	1%	6	7	2%	7	8	4%
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. (Valor antes de IVA)			

NOMBRE ANS	ESCALAMIENTO DE TICKETS											
DEFINICIÓN :	Porcentaje mensual de tickets correctamente escalados por la mesa de ayuda.											
MEDICIÓN:	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal											
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = \frac{\text{Número de tickets correctamente escalados}}{\text{número total de tickets escalados}} * 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR IMPACTO</th> <th>DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% a 60%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>60% a 69.9%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>70% a 79.9%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>80% a 94.9%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>		PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]	0% a 60%	10%	60% a 69.9%	7%	70% a 79.9%	5%	80% a 94.9%	3%
PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]											
0% a 60%	10%											
60% a 69.9%	7%											
70% a 79.9%	5%											
80% a 94.9%	3%											
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)											

NOMBRE ANS	CATEGORIZACIÓN DE TICKETS.											
DEFINICIÓN :	Porcentaje de tickets correctamente categorizados sobre el total de tickets registrados											
MEDICIÓN:	Tickets correctamente categorizados / Total de tickets registrados											
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = \frac{\text{Número de tickets correctamente categorizados}}{\text{número total de tickets categorizados}} * 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR IMPACTO</th> <th>DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% a 60%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>60% a 69.9%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>70% a 79.9%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>80% a 94.9%</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>		PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]	0% a 60%	10%	60% a 69.9%	7%	70% a 79.9%	5%	80% a 94.9%	3%
PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]											
0% a 60%	10%											
60% a 69.9%	7%											
70% a 79.9%	5%											
80% a 94.9%	3%											
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)											

NOMBRE ANS	RESOLUCIÓN DE TICKETS EN NIVEL 1					
DEFINICIÓN :	Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 de mesa de ayuda.					
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en el periodo para nivel 1 / número total de tickets abiertos en el periodo.					
PENALIDAD	Nivel Requerido: 90% $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR IMPACTO</th> <th>DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% a 60%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>		PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]	0% a 60%	10%
PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]					
0% a 60%	10%					

	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 89.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)	

NOMBRE ANS	RESOLUCIÓN DE TICKETS EN NIVEL 2	
DEFINICIÓN :	Porcentaje de tickets resueltos por soporte (No incluye mantenimiento correctivo)	
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en el periodo para nivel 2 / Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 90% $d = \frac{\text{Número de tickets resueltos en el periodo}}{\text{Número total de tickets abiertos en el periodo}} * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 89.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)	

NOMBRE ANS	CIERRE DE TICKETS	
DEFINICIÓN :	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido a partir de su registro.	
MEDICIÓN:	Número de tickets cerrados en tiempo de ANS definido para el servicio durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo.	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = \left(\frac{\text{Número de tickets cerrados en tiempo de ANS definido para el servicio durante el periodo}}{\text{número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo}} \right) * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%
	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)	

NOMBRE ANS	CIERRE DE TICKETS USUARIOS PRIORIZADOS	
DEFINICIÓN :	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para usuarios priorizados a partir de su registro.	
MEDICIÓN:	Numero de tickets resueltos en tiempo de ANS definido para usuarios priorizados abiertos en el periodo / número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo	
PENALIDAD	Nivel Requerido: 95% $d = \left(\frac{\text{Numero de tickets resueltos en tiempo de ANS definido para usuarios priorizados abiertos en el periodo}}{\text{número de tickets cerrados a partir de su registro durante el periodo}} \right) * 100\%$	
	PENALIDAD POR IMPACTO	DESCUENTO [% del valor mensual a facturar antes de IVA]
	0% a 60%	10%

	60% a 69.9%	7%
	70% a 79.9%	5%
	80% a 94.9%	3%
APLICA A:	Facturación de la línea de Mesa de Ayuda (Valor antes de IVA)	

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 estimación para los últimos tres (3) meses del contrato cuyo promedio servirá para efectos de determinar la forma de pago de la etapa de transición del contrato:

PERIODO	PROYECCION TOTAL MES
MES 1	1.013.815.540
MES 2	939.165.841
MES 3	936.099.593
PROMEDIO MENSUAL	963.026.991

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 tres (3) meses, para cada una de las líneas de servicio se dará aplicación de los ANS y las penalidades que se describen a continuación:

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 cuatro 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> <p>El ANS se aplica de forma individual para cada una de las líneas de servicio.</p>															
MEDICIÓN:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DISPONIBILIDAD EXIGIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"><i>Duración del transición ≤ 3 meses</i></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PENALIDAD POR NO CONFORMIDAD</th> <th>DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 2 días calendario de retraso</i></td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 5 días calendario de retraso</i></td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 10 días calendario de retraso</i></td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td><i>Duración del aprovisionamiento + 20 días calendario o más de retraso</i></td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>		DISPONIBILIDAD EXIGIDA		<i>Duración del transición ≤ 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%
DISPONIBILIDAD EXIGIDA																
<i>Duración del transición ≤ 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 (Valor antes de IVA) para cada una de las líneas de servicio.															