
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP

INVITACIÓN PÚBLICA 10389020

ADENDA No. 3

OBJETO

IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN PARA GESTIÓN Y CONTROL DE CONSUMO DE ANCHO DE BANDA CENTRALIZADO PARA SERVICIOS DE CONECTIVIDAD DE ETB, QUE INCLUYE LA REUBICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DPI DEEP PACKET INSPECTION -PROCERA, EXISTENTE EN ETB, LA INGENIERÍA DE DETALLE, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PRUEBAS, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO, PUESTA EN PRODUCCIÓN. ESTABILIZACIÓN, SOPORTE Y OPERACIÓN TÉCNICA LOCAL Y SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL DEL FABRICANTE

De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.4 de los términos de referencia de la invitación pública No. 10389020, mediante la presente adenda:

1. Se incluyen los numerales: 3.9.10.4, 3.9.10.4.1, 3.9.10.4.2, 3.9.10.4.3, 3.9.10.4.4, 3.9.10.4.5, 3.9.10.8.1 y 3.9.10.9 de los términos de referencia.
2. Se modifica el numeral 3.9.10.8

3.9.10.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE LA SOLUCIÓN Y SU INFRAESTRUCTURA

Se entiende por Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para el servicio de soporte técnico de la solución y su infraestructura considerada por el hardware, software e integraciones, el conjunto de indicadores de nivel de servicio establecidos por ETB para medir la calidad mínima y aceptable de los servicios.

ETB requiere que el OFERENTE garantice el cumplimiento de los Acuerdo de niveles de servicios definidos a continuación.

3.9.10.4.1 Clasificación de niveles de atención para Soporte Técnico Correctivo.

La criticidad del evento depende del impacto que tiene el mismo sobre el o los servicios afectados.

ETB ha definido la siguiente clasificación:

- **Nivel Alto:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta totalmente el servicio.
 - Indica una condición que afecta parcialmente el servicio, aunque éste se puede prestar por debajo de su estándar normal, requiriendo una acción correctiva urgente porque puede quedar inhabilitado;
 - Indica una condición o evento en los que la solución no está afectando los servicios críticos del negocio, pero no está prestando el servicio para la cual fue adquirido;
 - Indica una condición o evento en los que no está funcionando la gestión de la solución que permita conocer el estado de la misma.
- **Nivel Intermedio:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una condición o evento que afecta el servicio en forma notoria y que debe tomarse una medida correctiva para prevenir una degradación más grave;
 - Indica una condición o evento que detecta una degradación posible o inminente que puede afectar el servicio antes que se hayan sentido efectos que generen cambios en su estándar normal; cuando deben tomarse medidas para un diagnóstico detallado y corregir un posible problema o cuando la plataforma envía información relacionada con su trabajo pero que no causa cambio de estado;
 - Indica una condición o evento en los que se presenta fallas en la generación de reportes o estadísticas.
- **Nivel leve:** aplica los siguientes casos:
 - Indica una falla operativa o técnica de algún equipo o servicio, sin impedimento del correcto funcionamiento o de la prestación del servicio;
 - Indica una condición o evento sobre consultas que se realicen con respecto al sistema o algunas de sus funcionalidades;
 - Indica una condición o evento en la que se ve afectada la ejecución de verificación mensual de mensajes del sistema.

ETB informa que, según la urgencia o situación, puede solicitar que el caso inicie en un nivel de atención de criticidad alta si al inicio del evento no se puede determinar con claridad cuál es su adecuada clasificación. Si existen casos que no han sido contemplados dentro de la descripción de la tabla o no se tiene claridad del nivel en el cual clasificaría de acuerdo con la tabla, es necesario que se defina en el momento de abrir el caso. En todo caso, será ETB quien determine el nivel de criticidad que se presenta.

ETB requiere que, si por omisión no quedo establecido el nivel de la condición o evento, se asumirá que es “Nivel Alto” y debe cumplir con los tiempos establecidos para éste.

3.9.10.4.2 Definición de los indicadores de Nivel de Servicio:

- **Tiempos de respuesta y diagnóstico inicial:** es el tiempo máximo que debe tardar el OFERENTE en ponerse en contacto con ETB y acceder a la plataforma, en la modalidad de atención adecuada (remota o en sitio) para levantar la información del caso y realizar un diagnóstico inicial de la falla presentada, una vez ETB haya hecho la solicitud de soporte.
- **Tiempo de solución temporal o mitigación:** es el tiempo máximo en el que el OFERENTE debe corregir la falla de manera temporal y restaurar el servicio con la calidad mínima requerida.
- **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo máximo que el OFERENTE tarda en corregir la falla presentada y entregar a ETB el sistema en las condiciones óptimas de servicio.
- **Seguimiento:** periodicidad en la cual el OFERENTE debe entregar a ETB información de trazabilidad del servicio en curso.

3.9.10.4.3 Tiempos de respuesta y solución para servicios de Soporte Técnico Correctivo:

ETB requiere que el OFERENTE atienda los casos dentro de los tiempos descritos en la tabla de tiempos de respuesta y solución. ETB inicia el conteo de tiempo desde el momento en el que ETB reporta la falla o la solicitud de servicio, no a partir del momento del registro del caso por parte del OFERENTE.

NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	SEGUIMIENTO
Alto	Hasta 0,5 horas (30 minutos).	Hasta seis (6) horas.	Hasta 15 días	Cada 12 horas
Intermedio	Hasta cuatro (4) horas.	Hasta doce (12) horas	Hasta 20 días	Diario
Leve	Hasta doce (12) horas.	Hasta setenta y dos (72) horas	Hasta 30 días	Semanal

Tabla de Tiempos de respuesta y solución.

3.9.10.4.4 Medición de los indicadores de nivel de servicio para Servicios de Soporte Técnico:

- Las mediciones se harán con base en los registros de los sistemas relacionados con incidencias de ETB y con el proceso de atención de tiquetes del OFERENTE, y serán realizadas por el personal del OFERENTE asignado al servicio, pudiendo ser auditadas en cualquier momento por el supervisor de ETB.
- La medición de los parámetros de nivel de servicio, se realizará mensualmente en función del parámetro a medir, en los horarios que se establezcan entre ETB y el OFERENTE al inicio del contrato. ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.
- La definición de los acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) así como la inclusión de nuevas métricas o la supresión de otras, podrá ser revisada y actualizada (de ser el caso) semestralmente. Sin embargo, ETB podrá requerir la revisión y actualización de la definición de los ANS siempre que lo estime necesario.

3.9.10.4.5 Pagos asociados al cumplimiento de ANS para servicio de soporte técnico local:

De acuerdo con el tiempo de respuesta del OFERENTE, se aplicará lo dispuesto en la siguiente tabla:

PAGO ASOCIADO A AL CUMPLIMIENTO DE ANS			
Peso del costo mensual del servicio	20%	50%	30%
NIVEL DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO INICIAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL O MITIGACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA
	Porcentaje de pago sobre el valor del servicio, hasta que se entregue el diagnóstico	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la mitigación o solución temporal	Sobre el valor del servicio, hasta que se entregue la solución definitiva
Alto	0-30 min : 100%	0-360 min : 100%	0 - 15 días : 100%
	31-60 min : 93%	361 -420 min: 90%	16 - 20 días : 95%
	61 -90 min : 86%	421 - 480 min: 80%	21 - 25 días :90%
	91 - 120 min : 80%	> 480 min: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	26 - 30 días : 80%
	> 120 min: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.		> 30 días: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.

Intermedio	0:00 - 4:00 horas : 100%	0:00 -12:00 horas : 100%	0 - 20 días : 100%
	4:01 - 5:00 horas : 97%	12:01-24:00 horas : 95%	21 - 25 días : 95%
	5:01 - 6:00 horas : 94%	24:01 - 36:00 horas ; 90%	26 - 30 días :90%
	6:01 - 7:00 horas: 91%	36:01 - 48:00 horas : 85%	31 - 35 días : 80%
	7:01 - 8:00 horas : 88%	48:01 - 60:00 horas : 80%	> 35 días: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
	8:01 - 9:00 horas: 85%	> 60:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	
	9:01 -10:00 horas: 80%		
> 10:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.			
Leve	0:00 - 12:00 horas : 100%	0:00 – 72:00 horas - 100%	0-30 días : 100%
	12:01 - 14:00 horas : 98%	72:01 – 120:00 horas - 96 %	31 - 38 días : 95%
	14:01 - 16:00 horas : 96%	120:01- 168:00 horas - 92%	39 - 46 días : 90%
	16:01 - 18:00 horas : 94%	168:01-216:00 horas : 88%	47 - 52 días : 85%
	18:01 - 20:00 horas : 92%	216:01 – 264 horas : 84%	53 - 60 días : 80%
	20:01 - 22:00 horas : 90%	264:01 – 312 horas : 80%	> 60 días: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
	22:01 - 24:00 horas: 88%	> 312 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.	
	24:01 - 28:00 horas: 85%		
	28:01 -32:00 horas : 80%		
	> 32:01 horas: aplican las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.		

Nota 1: no aplicarán descuentos por causas atribuibles a ETB.

Nota 2: el ANS se aplicará de manera individual a cada uno de los casos reportados.

Nota 3: En el evento en que el servicio prestado por el OFERENTE, supere el rango máximo de descuento, es decir, el 20%, se aplicarán las sanciones definidas en el capítulo jurídico.

3.9.10.8 PAGO MENSUAL ASOCIADO A LOS ANS DE OPERACIÓN

El pago mensual estará asociado al cumplimiento por parte del CONTRATISTA de los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos por ETB.

A continuación, se detalla el peso asociado a ANS

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
Disponibilidad. Para este caso aplica como rango.	No Aplica	Disponibilidad de Infraestructura (DI) mayor o igual a 99.98%		100%
		Disponibilidad de Infraestructura (DI) menor 99.98% hasta 99.95%		98%
		Disponibilidad de Infraestructura (DI) menor 99.95% hasta 99.88%		95%
		Disponibilidad de Infraestructura (DI) menor 99.88%		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
Incidentes	Alto	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) menor o igual a 60 minutos		100%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a a 120 minutos hasta 150 minutos		98%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a 150 minutos hasta 180 minutos		95%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a 180 minutos		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
	Medio	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) menor o igual a 120 minutos		100%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) menor a 90 minutos hasta 110 minutos		99%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) menor a 110 minutos hasta 120 minutos		98,5%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a 120 minutos		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
	Bajo	Tiempo Medio de Mitigación (TMM) menor o igual a 240 minutos		100%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a a 240 minutos hasta 270 minutos		99%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a 270 minutos hasta 300 minutos		98,5%
		Tiempo Medio de Mitigación (TMM) mayor a 300 minutos		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico.
No Aplica	Rango: 10 o menos incidentes	Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) mayor o igual a 66%		100%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 66% hasta 33%		98%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 33%		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
No Aplica	Rango de 100 hasta 11 incidentes	Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) mayor o igual a 95%		100%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 95% hasta 90%		98%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 90%		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 incidentes	Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) mayor o igual a 98%		100%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 98% hasta 95%		98%
		Efectividad de Mitigación de Incidentes (EMI) menor a 95%		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
	No Aplica	Rango: 10 o menos incidentes	Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) mayor o igual a 66% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) menor a 66% hasta 33%	100% 98% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 incidentes	Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) menor a 33% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) mayor o igual a 95% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) menor a 95% hasta 90%	100% 95% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 incidentes	Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) mayor o igual a 98% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) menor a 98% hasta 95% Calidad en la Mitigación de Incidentes (CMI) menor a 95%	100% 95% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
Requerimientos	No Aplica	Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) menor o igual 1 día hábil Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) mayor 1 día hábil hasta 1,5 día hábil Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) 1,5 día hábil hasta 1,76 día hábil Tiempo Promedio de Atención a Requerimientos (TMAR) mayor a 1,76 día hábil	100% 98 95% Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
Eventos	Alto	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) menor o igual a 3 días calendario	100%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 3 días calendario hasta 4 días calendario	99%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 4 días calendario hasta 5 días calendario	98%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 5 días calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	Medio	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) menor a 23 días calendario	100%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 23 días calendario hasta 25 días calendario	99%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 25 días calendario hasta 30 días calendario	99,85%	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 30 días Calendario	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	Bajo	Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) menor a 73 días calendario	100%	
Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 73 días calendario hasta 83 días calendario		99%		
Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 83 días calendario hasta 90 días calendario		99,85%		

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio	
		Cumplimiento del Tiempo Medio de Solución de Eventos (TMSE) mayor a 90 días Calendario		Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	No Aplica	Rango: 10 o menos incidentes	Eventos Escalados a Incidentes (EEI) menor o igual a 33%	100%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 33% hasta 40%	99%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 40%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 incidentes	Eventos Escalados a Incidentes (EEI) menor o igual a 5%	100%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 5% hasta 10%	99%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 10%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 incidentes	Eventos Escalados a Incidentes (EEI) menor o igual a 3%	100%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 3% hasta 5%	99%	
			Eventos Escalados a Incidentes (EEI) mayor a 5%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
	Cambios	No Aplica	Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) mayor a 95%		100%
			Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) menor a 95% hasta 92%		98%
Cumplimiento en la Plan de Mantenimientos y Actualizaciones (CPM) menor a 90%			Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico		
No Aplica		Rango: 10 o menos incidentes	Cambios que generan Incidentes (CGI) menor o igual a 33%	100%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 33% hasta 40%	99%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 40%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica		Rango de 100 hasta 11 incidentes	Cambios Que Generan Incidentes (CGI) menor o igual a 5%	100%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 5% hasta 10%	99%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 10%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica		Rango de 1000 hasta 101 incidentes	Cambios Que Generan Incidentes (CGI) menor o igual a 2%	100%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 2% hasta 5%	99%	
			Cambios Que Generan Incidentes (CGI) mayor a 5%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica		Rango: 10 o menos tareas de Cambios	Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) mayor o igual a 66%	100%	
			Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) menor a 66% hasta 33%	99%	

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio	
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 tareas de Cambios	Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) mayor o igual a 95%	100%	
			Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) menor a 95% hasta 90%	99%	
		No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 tareas de Cambios	Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
				Efectividad En La Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) mayor o igual a 97%	100%
				Efectividad en la Ejecución de Tareas de Cambios (EETC) menor a 97% hasta 95%	99%
	Tareas	No Aplica	Rango: 10 o menos tareas	Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) mayor o igual a 66%	100%
				Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 66% hasta 33%	99%
				Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
		No Aplica	Rango de 100 hasta 11 tareas	Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) mayor o igual a 95%	100%
				Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 95% hasta 90%	99%
				Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
No Aplica		Rango de 1000 hasta 101 tareas	Efectividad En La Ejecución de Tareas (EET) mayor o igual a 98%	100%	
			Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 98% hasta 95%	99%	
			Efectividad en la Ejecución de Tareas (EET) menor a 98%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica		Rango: 10 o menos tareas	Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) mayor o igual a 66%	100%	
			Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 66% hasta 33%	99%	
			Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
No Aplica	Rango de 100 hasta 11 tareas	Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) mayor o igual a 95%	100%		
		Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 95% hasta 90%	99%		
		Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico		
No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 tareas	Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) mayor o igual a 98%	100%		
		Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 98% hasta 95%	99%		

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio	
	No Aplica	Rango: 10 o menos tareas	Oportunidad en la Ejecución de Tareas Programadas (OET) menor a 98%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) mayor o igual a 66%	100%	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 66% hasta 33%	99%	
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 tareas	Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) mayor o igual a 95%	100%	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 95% hasta 90%	99%	
	No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 tareas	Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) mayor o igual a 98%	100%	
			Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 98% hasta 95%	99%	
	Errores humanos	No Aplica	Rango: 10 o menos sin errores	Calidad en la Ejecución de Tareas Programadas (CET) menor a 98%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
				Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos mayor o igual a 66%	100%
				Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 66% hasta 33%	99%
No Aplica		Rango de 100 hasta 11 sin errores	Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos mayor o igual a 95%	100%	
			Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 95% hasta 90%	99%	
No Aplica		Rango de 1000 hasta 101 sin errores	Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos mayor o igual a 98%	100%	
			Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 98% hasta 95%	99%	
Aprovisionamiento	No Aplica	Rango: 10 o menos Aprovisionamientos ejecutados en tiempo menor o igual al planeado	Ejecución de tareas cambios e incidentes sin errores humanos menor a 98%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) mayor o igual a 66%	100%	
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 66% hasta 33%	90%	
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 Aprovisionamientos ejecutados en	Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) mayor o igual a 95%	100%	
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 95% hasta 90%	90%	

GRUPO DE INDICADORES	Nivel de Impacto	NOMBRE DE INDICADOR		Porcentaje de pago sobre el valor del servicio
		tiempo menor o igual al planeado	Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 Aprovisionamientos ejecutados en tiempo menor o igual al planeado	Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) mayor o igual a 97%	100%
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 97% hasta 95%	90%
			Efectividad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (ECA) menor a 95%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango: 10 o menos Aprovisionamientos ejecutados con error	Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) mayor o igual a 66%	100%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 66% hasta 33%	90%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 33%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango de 100 hasta 11 Aprovisionamientos ejecutados con error	Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) mayor o igual a 95%	100%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 95% hasta 90%	90%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 90%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	No Aplica	Rango de 1000 hasta 101 Aprovisionamientos ejecutados con error	Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) mayor o igual a 98%	100%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 98% hasta 95%	90%
			Calidad en el Cumplimiento de Aprovisionamientos (CCA) menor a 95%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico
	Factibilidad	No Aplica	Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) mayor a >=80%	100%
			Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) menor a 80% hasta 70%	90%
Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad (TMRF) menor a 70%			Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	
Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) mayor a 80%			100%	
Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) menor a 80% hasta 70%			90%	
Cantidad estimada de factibilidades por mes 10		Tiempo Medio de Respuesta a Factibilidad Diseño (TMRFD) menor a 70%	Aplica las sanciones especificadas en el capítulo jurídico	

3.9.10.8.1 METODOLOGIA PARA EL CÁLCULO DEL CUMPLIMIENTO DE CADA ACTIVIDAD

Para calcular el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, se deberá realizar el siguiente proceso:

- a. Calculo de los indicadores definidos para cada una de las actividades:

Ejemplo:

ACTIVIDAD/ ANS	Cumplimiento del tiempo de Diagnostico (CTD)	Efectividad Solución Incidentes. (ESI)	Calidad Documentación Incidentes. (CDI).	Efectividad Implementación de Cambios (EIC)	Efectividad ejecución tareas programadas (E ET)	Calidad Ejecución Tareas (CET)	Errores Humanos	TOTAL
ASG_01 Básico Aseguramiento o Conectividad								

b. Determinar la ponderación que se le debe aplicar a cada ANS.

En la descripción de cada actividad se define la ponderación de cada ANS que aplica para cada actividad.

Ejemplo:

ACTIVIDAD/A NS	Cumplimiento del tiempo de Diagnostico (CTD)	Efectividad Solución Incidentes. (ESI)	Calidad Documentación Incidentes. (CDI).	Efectividad Implementación de Cambios (EIC)	Efectividad ejecución tareas programadas (EET)	Calidad Ejecución Tareas (CET)	Errores Humanos	SUMATORIA TOTAL
ASG_01 Básico Aseguramiento o Conectividad	30%	30%	10%	10%	5%	5%	10%	100%

c. Efectuar cálculo ponderado para cada ANS de cada actividad.

Ejemplo:

ACTIVIDAD/ ANS	Cumplimiento del tiempo de Diagnostico (CTD)	Efectividad Solución Incidentes. (ESI)	Calidad Documentación Incidentes. (CDI).	Efectividad Implementación de Cambios (EIC)	Efectividad ejecución tareas programadas (EET)	Calidad Ejecución Tareas (CET)	Errores Humanos	SUMATORIA TOTAL
ASG_01 Básico Aseguramiento Conectividad	30%	30%	10%	10%	5%	5%	10%	100%
RESULTADO DE CADA ANS Nota 1	95%	90%	100%	50%	100%	95%	90%	
RESULTADO PONDERADO Nota 2	28,50%	27,00%	10,00%	5, 00%	5,00%	4,75%	9,00%	

Nota 1: Valores de ejemplo que deben salir del resultado de la medición de cada ANS
Nota 2: El "RESULTADO PONDERADO" resulta de:

Resultado _Ponderado=Ponderación de cada ANS*Resultado de cada ANS

d. Calculo final para determinar el cumplimiento de la efectividad de la actividad:
Este valor final se obtiene de la sumatoria de los "Resultados Ponderados" de cada actividad.

a. Ejemplo:

ACTIVIDAD/ ANS	Cumplimiento del tiempo de Diagnostico (CTD)	Efectividad Solución Incidentes. (ESI)	Calidad Documentación Incidentes. (CDI).	Efectividad Implementación de Cambios (EIC)	Efectividad ejecución tareas programadas (EET)	Calidad Ejecución Tareas (CET)	Errores Humanos	SUMATORIA TOTAL
ASG_01 Básico Aseguramiento Conectividad	30%	30%	10%	10%	5%	5%	10%	100%
RESULTADO DE CADA ANS Nota 1	95%	90%	100%	50%	100%	95%	90%	
RESULTADO PONDERADO Nota 2	28,50%	27,00%	10,00%	5, 00%	5,00%	4,75%	9,00%	89,25%

Nota 1: Valores de ejemplo que deben salir del resultado de la medición de cada ANS

En la siguiente tabla se encuentran los pesos asociados para el SERVICIO DE SOPORTE Y OPERACION TÉCNICA LOCAL DE LA SOLUCIÓN, en las actividades relacionadas con el aseguramiento de la infraestructura que soporta la solución de los servicios de los clientes de Control Consumo y Gestión de Ancho de Banda Centralizado.

ACTIVIDAD/ANS	Tiempos De Respuesta Y Diagnóstico Inicial	Tiempo De Solución Temporal O Mitigación	Tiempo De Solución Definitiva	SUMATORIA TOTAL
SERVICIO DE SOPORTE Y OPERACION TÉCNICA LOCAL DE LA SOLUCIÓN	20%	50%	30%	100%
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO CORRECTIVO DE LA SOLUCIÓN Y SU INFRAESTRUCTURA				

Ponderado General

ACTIVIDAD/ANS	Servicio De Soporte Y Operación Técnica Local De La Solución	Servicio De Soporte Y Operación Técnica Local De La Solución Factibilidad Y Aprovechamiento De Servicios	Servicio De Soporte Técnico Correctivo De La Solución Y Su Infraestructura	SUMATORIA TOTAL
Ponderado General de actividades	40%	30%	30%	100%

Dada en Bogotá el día 9 de octubre de 2018

FIN DE LA ADENDA No. 3