

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE			
	GRUPO AREA SISTEMAS		VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS		VIGENCIA:	19-10-2018
			Página 1 de 7	

INDICE DE MODIFICACIONES – CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Responsable	Cargo	Fecha	Descripción
1.0	Carlos Andres Guerrero	Profesional especializado I – Oficial de seguridad de la	05/12/2018	Creación del documento

INTRODUCCIÓN

ALCANCE Y OBJETIVOS

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que **XXXXXXXXXX**, en adelante el **PROVEEDOR**, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema multivisual que incluye bolsa de repuestos y accesorios del **INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE**, en adelante el **CLIENTE**.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por la empresa **XXXXXXXXXX**.

a. Partes

A continuación se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De una parte, el cliente **INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE**, con **NIT 899.999.092-7** domicilio social en **Calle 1 # 9 - 45 Bogotá D.C**, representada por **XXXXXX XXXXXXXX** identificada con CC **XXXXXXXXXX** actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de **SUPERVISOR DE CONTRATO**. Por otra parte, el **PROVEEDOR** como prestadora del servicio de mantenimiento y soporte del sistema multivisual con **NIT XXX.XXX.XXX-X** y domicilio social en **XXXXXXXXXX**, representada por **XXXXXXXXXX** identificado con CC **XXXXXXXXXX** actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de **REPRESENTANTE LEGAL**.

b. Duración

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva del XX de XXXXXXXX del 2019, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado por **PROVEEDOR** a **CLIENTE** y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es el servicio de mantenimiento y soporte del sistema multivisual consistente en:

- **TAREA 1** – Efectuar Mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y soporte de los equipos relacionados en el anexo técnico: El cual incluye visita de revisión en general a todos los equipos del Proyecto multivisual, revisiones efectuada por personal técnico y especializado, limpieza y ajuste de todos los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, ajuste y pruebas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento en la vigencia del contrato de acuerdo al cronograma previamente establecido

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE		
	GRUPO AREA SISTEMAS	VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS	VIGENCIA:	19-10-2018
		Página 2 de 7	

- **TAREA 2** – Soporte técnico para eventos: Incluye acompañamiento en eventos cuando se necesite durante la vigencia del contrato.
- **TAREA 3** – Elaboración de informes de las actividades y recomendaciones de cambio de repuestos realizadas en el mes.

III. HORARIOS DE SOPORTE

DÍAS Y HORARIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO

Lunes a Viernes	De 07:00 a 17:00 hrs.
Sábado	De 07:00 a 12:00 hrs.
Domingos y Festivos	No Laborable

IV. CONCEPTOS

REPORTE DE CASOS:

Asistencia sobre Problemas: Una situación que cause que todos los recursos tecnológicos o parte de ellos estén no operativos.

Asistencia sobre Consultas: Un requerimiento de asistencia para completar una actividad.

Asistencia sobre Requerimientos: Se atenderá los requerimientos de cualquier problema o duda relacionados con el funcionamiento y operación del sistema multivisual soportados en este ANS.

Cuando se requiera reportar un caso se deberá indicar la siguiente información:

- Nombre y Apellido del funcionario que reporta
- Número de teléfono del funcionario que reporta
- Día y hora del llamado
- Descripción corta del caso
- Pruebas realizadas previamente.

Si el llamado del **CLIENTE** se efectúa en un horario de servicio (ver punto "**Días y Horarios del servicio de mantenimiento y soporte técnico**"), el **CLIENTE** dispondrá de las siguientes alternativas de comunicación:

- Vía telefónica al número XXXXXXXX
- Enviar un correo electrónico a la cuenta de correo del servicio: xxxx@xxx.xx

Si el llamado del **CLIENTE** se efectúa fuera del horario de servicio (ver punto "**Días y Horarios del servicio de mantenimiento y soporte técnico**"), el **CLIENTE** dispondrá de las siguientes alternativas de comunicación:

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE		
	GRUPO AREA SISTEMAS	VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS	VIGENCIA:	19-10-2018
		Página 3 de 7	

- Vía telefónica al número XXXXXXXX
- Enviar un correo electrónico a la cuenta de correo del servicio: xxxx@xxx.xx

a. Tipos de casos

Existen tres tipos de actividades de servicio que el **PROVEEDOR** puede proveer al **CLIENTE**:

- **Servicio a equipos:** Actividades relacionadas con el diagnóstico, mantenimiento y/o reparación de los equipos del sistema multivisual.
- **Resolución de problemas:** Actividades que llevan a solucionar los problemas de uso, instalación e implementación del sistema multivisual en general.
- **Capacitación de cliente:** Toda aquella actividad que conlleva a la expansión del conocimiento del **CLIENTE** con respecto al sistema que utiliza.

b. Productos soportados

Los productos soportados son los definidos en el anexo técnico, los cuales se encuentran en las siguientes áreas:

- Auditorio y biblioteca
- Dirección General
- Patología
- Imágenes Diagnosticas (Radiología)
- Salas de Cirugía (Quirófanos)

c. Niveles de resolución de casos

Para los casos de Resolución de problema se tiene las siguientes definiciones de niveles de resolución de casos:

Resolución en primer nivel

- El caso es resuelto por el técnico durante la primera llamada del **CLIENTE** sin interrumpir el llamado.
- El caso es resuelto por el técnico entre la llamada inicial y una llamada que este efectúa al **CLIENTE** con la solución del problema.

Resolución en segundo nivel

- El caso es resuelto en base a un análisis más detallado, realizándose pruebas o investigación con otros Ingenieros o el responsable del área en sitio.
- El caso es resuelto contactando al **CLIENTE** por parte del técnico, por medio de correo electrónico o telefónicamente.

Resolución en tercer nivel

- Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado por el técnico al fabricante.
- El caso es resuelto contactando al **CLIENTE** por parte del técnico, por medio de correo electrónico o telefónicamente o durante una visita del personal técnico al área del **CLIENTE**.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE			
	GRUPO AREA SISTEMAS		VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS		VIGENCIA:	19-10-2018
			Página 4 de 7	

d. Niveles de resolución de requerimientos

Para los casos de Resolución de requerimientos se tiene las siguientes definiciones de niveles de resolución de casos:

Resolución en primer nivel

- El caso es resuelto por el técnico durante la primera llamada del **CLIENTE** sin interrumpir el llamado.
- El caso es resuelto por el técnico entre la llamada inicial y una llamada que este efectúa al **CLIENTE** con la solución del problema.

Resolución en segundo nivel

- El caso es resuelto en base a un análisis más detallado, realizándose pruebas o investigación con otros Ingenieros o el responsable del área en sitio o en caso de cambio de repuestos gestionar la respectiva cotización.
- El caso es resuelto contactando al **CLIENTE** por parte del técnico, por medio de correo electrónico o telefónicamente.

Resolución en tercer nivel

- Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado por el técnico al fabricante.
- El caso es resuelto contactando al **CLIENTE** por parte del técnico, por medio de correo electrónico o telefónicamente o durante una visita del personal técnico al área del **CLIENTE**.

RESOLUCION DE CASOS DE SOPORTE	ANS
Contestación Llamadas telefónicas y correos	100%
Tiempo Resolución 1er Nivel	≤ 1 hora Laborable
Tiempo Resolución 2do nivel	≤ 2 horas Laborables
Tiempo Resolución 3er nivel	Tiempo determinado por garantía de fabricante o disponibilidad de repuestos, hasta un máximo de 15 días hábiles

El técnico deberá responder el 100% de las llamadas telefónicas y correos electrónicos o devolver llamada o correo de Resolución de Primer Nivel dentro de un período de tiempo de 1 hora laborable. En caso de escalar al Segundo Nivel tendrá un máximo de 2 horas laborables de resolución. En el caso de las de tercer nivel, dependerá de la resolución que provea el fabricante o del tiempo de adquisición de repuestos.

e. Cierre del caso

Un caso solo puede considerarse cerrado cuando el **CLIENTE** está satisfecho con la solución y que este último considere que el caso puede cerrarse. Al final de cada caso, el técnico deberá (respecto al cliente):

- Realizar pruebas de funcionamiento
- Explicar la solución
- Dar recomendaciones de uso
- Preguntar si tiene otra pregunta para efectuar

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE		
	GRUPO AREA SISTEMAS	VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS	VIGENCIA:	19-10-2018
Página 5 de 7			

f. Información de estado del caso

En caso de que la solución de un caso tome un considerable tiempo, el técnico deberá explicar al **CLIENTE** la razón de la demora y acordar con este una frecuencia de actualización del estado del caso.

g. Prioridades

Una prioridad será asignada al caso que no sea resuelto en el primer nivel. La prioridad será definida considerando el siguiente orden:

1. Dirección General
2. Auditoria y biblioteca
3. Salas de Cirugía (Quirófanos)
4. Patología
5. Imágenes Diagnosticas (Radiología)

V. ANS MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las frecuencias de ejecución de mantenimientos preventivos de los equipos multivisuales se definen de la siguiente forma:

MATENIMIENTOS PREVENTIVOS	ANS
Numero de mantenimientos x mes	Mínimo 1 al mes
Total de activos Multivisual con mantenimiento ejecutado	100% de activos registrados en el contrato

La no ejecución del mantenimiento de algún activo de información debe ser justificada y aprobada por el CLIENTE (Ejemplo: Sala de cirugía ocupada o no disponible. ETC)

VI. ANS ACOMPAÑAMIENTO A EVENTOS

El acompañamiento para eventos debe darse de la siguiente manera:

ACOMPAÑAMIENTO A EVENTOS	ANS
Acompañamientos ejecutados x mes	100% de acompañamientos programados
Tiempo de antelación de programación de recurso de acompañamiento x parte del CLIENTE	Mínimo 1 día de anticipación.

VII. ANS INFORMES MENSUALES

ELABORACION DE INFORMES	ANS
Entrega de informes mensuales	Dentro de los primeros 10 días calendario del mes siguiente al periodo de facturación.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE			
	GRUPO AREA SISTEMAS		VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS		VIGENCIA:	19-10-2018
Página 6 de 7				

VIII. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

Se acuerdan las siguientes sanciones al PROVEEDOR por incumplimiento mensual de ANS.

RESOLUCION DE CASOS DE SOPORTE	SANCIONES
Contestación Llamadas telefónicas y correos < al 100	Entre 99% y 90% - 1% de facturación mensual Entre 89% y 80% - 3% de facturación mensual Menor de 80% - 5% de facturación mensual
Tiempo Resolución 1er Nivel > 1 hora Laborable	5% o más de casos con tiempo > 1 hora Laborable sin justificación - 5% de facturación mensual
Tiempo Resolución 2do nivel > 2 horas Laborables	5% o más de casos con tiempo > 2 hora Laborable sin justificación - 5% de facturación mensual
Tiempo Resolución 3er nivel > 15 días hábiles	1 o más de casos con tiempo > 15 días hábiles sin justificación - 5% de facturación mensual

MATENIMIENTOS PREVENTIVOS	SANCIONES
Numero de mantenimientos x mes - Mínimo 1 al mes	20% de Facturación mensual
Numero de Activos Multivisuales con mantenimiento ejecutado < 100% de activos registrados en el contrato, sin justificación aprobada por el cliente	Entre 99% y 90% de activos - 1% de facturación mensual. Entre 89% y 80% de activos - 3% de facturación mensual Menor de 80% - 5% de facturación mensual

ACOMPAÑAMIENTO A EVENTOS	SANCIONES
Incumplimiento de acompañamientos programados dentro de tiempos establecidos	1 incumplimiento al mes – 5% de contrato Más de 1 incumplimiento al mes – 20 % de facturación mensual

ELABORACION DE INFORMES	SANCIONES
Entrega de informes mensuales después de los primero 10 días de facturación	2% de facturación del mes.

Nota: Las sanciones son acumulables entre si máximo hasta completar el 100% de facturación del mes

IX. FINALIZACIÓN

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE			
	GRUPO AREA SISTEMAS		VERSIÓN:	01
	LISTADO DE CONTACTOS Y ESCALAMIENTOS DE EMERGENCIA SISTEMAS		VIGENCIA:	19-10-2018
			Página 7 de 7	

X. FIRMAS

En nombre y representación de **INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE.**

XXXXXX

Coordinadora de XXXXXX

XXXXXXXXXX

Oficial de Seguridad de la información

En nombre y representación de **PROVEEDOR**

XXXXXXXXXX

Representante Legal

BORRADOR