

### ANS para el servicio de soporte técnico

ANS por nivel de servicio	Plata	Oro
Efectividad en la solución de problemas e incidentes, soporte en sitio	Solución <=2 horas hábiles Aplica para todas las regiones	
Efectividad en la solución de problemas e incidentes, soporte reactivo	Región 1: Solución < =8 horas hábiles Región 2: Solución < =10 horas hábiles Región 3: Solución < =12 horas hábiles Región 4: Solución < =20 horas hábiles	Región 1: Solución < =6 horas hábiles Región 2: Solución < =8 horas hábiles Región 3: Solución < =10 horas hábiles Región 4: Solución < =16 horas hábiles
<p style="font-size: small; margin: 0;"><u>Para aquellos incidentes que no puedan ser solucionados por el proveedor y que requieran ser escalados al fabricante para que este actualice o modifique el código de algún Producto Microsoft el tiempo de solución para cada región se extenderá. Esto no aplica en caso de inadecuada instalación y configuración de los Productos Microsoft por parte de Proveedor.</u></p>		
Cumplimiento en la ejecución de las tareas de soporte proactivo programadas y/o servicio de configuración y parametrización	100% de la ejecución de las actividades definidas en el tiempo programado	
Cumplimiento en la entrega e instalación Entre 1 y 100 Licencias	Región 1: 2 días hábiles Región 2: 4 días hábiles Región 3: 6 días hábiles Región 4: 8 días hábiles	Región 1: 1 días hábiles Región 2: 2 días hábiles Región 3: 4 días hábiles Región 4: 6 días hábiles
Cumplimiento en la entrega e instalación Entre 101 y 500 Licencias	Región 1: 4 días hábiles Región 2: 6 días hábiles Región 3: 8 días hábiles Región 4: 10 días hábiles	Región 1: 2 días hábiles Región 2: 4 días hábiles Región 3: 6 días hábiles Región 4: 8 días hábiles
Cumplimiento en la entrega e instalación Entre 501 y 1.000 Licencias	Región 1: 6 días hábiles Región 2: 8 días hábiles Región 3: 10 días hábiles Región 4: 12 días hábiles	Región 1: 4 días hábiles Región 2: 6 días hábiles Región 3: 8 días hábiles Región 4: 10 días hábiles
Cumplimiento en la entrega e instalación Más de 1.000 Licencias	Región 1: 8 días hábiles Región 2: 10 días hábiles Región 3: 12 días hábiles Región 4: 14 días hábiles	Región 1: 6 días hábiles Región 2: 8 días hábiles Región 3: 10 días hábiles Región 4: 12 días hábiles

### Porcentajes máximo de descuentos por incumplimiento de ANS

ANS	Descuentos de Incumplimiento	Fórmula
Efectividad en la solución de problemas e incidentes, soporte en sitio	1% <= Incumplimiento < 25%: 5% 25%<= Incumplimiento < 50%: 10% 50%<= Incumplimiento < 75%: 15% Incumplimiento >=75%: 20%	$\% \text{ Incumplimiento} = \frac{\sum_{i=1}^n t_i - (h * n)}{h * n} * 100$ n = Número total de incidentes t <sub>i</sub> = Tiempo de solución de cada incidente h = Tiempo máximo de solución del incidente definido en niveles de servicio plata y oro
Efectividad en la solución de problemas e incidentes, soporte reactivo	1% <= Incumplimiento < 25%: 5% 25%<= Incumplimiento < 50%: 10% 50%<= Incumplimiento < 75%: 15% Incumplimiento >=75%: 20%	$\% \text{ Incumplimiento} = \frac{\sum_{i=1}^n t_i - (h * n)}{h * n} * 100$ n = Número total de incidentes t <sub>i</sub> = Tiempo de solución de cada incidente h = Tiempo máximo de solución del incidente definido en nivel de servicio plata y oro en cada región
Cumplimiento en la ejecución de las tareas de soporte proactivo programadas y/o configuración y parametrización	1% <= Incumplimiento < 30%: 10% 30%<= Incumplimiento < 60%: 15% 60%<= Incumplimiento < 80%: 25% Incumplimiento >=80%: 30%	$\% \text{ Incumplimiento} = \frac{\# \text{ tareas planeadas} - \# \text{ tareas ejecutadas}}{\# \text{ tareas planeadas}} * 100$
Cumplimiento en la entrega e instalación	10% de descuento por cada día de incumplimiento	