

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	407739
Número de orden de compra a modificar:	120052

Entidad compradora:	Ministerio de Cultura
Nombre del solicitante:	Karen Tatiana Vanegas Barbosa
Proveedor:	IFX Networks Colombia SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	Conectividad III

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-05-23 12:06:52

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
114574	SISTEMAS GENERAL	CDP -485323	CDP	485323
Nueva	Adición Orden de Compra conectividad	CDP-487724	CDP	487724

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	cnt03--Gestión de Tráfico - Gestión de Tráfico - Media Capacidad - Zona 1 - Oro - Gestionado por el Proveedor - 1Gbps - 1Gbps - Hosting Físico - Reporte Semanal - Mensual - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	2357000.00	CDP -485323	21213000.00
2	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 500Mbps - 500Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2	9.0	Mes	1683600.00	CDP -485323	15152400.00
3	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	511700.00	CDP -485323	4605300.00
4	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 2	9.0	Mes	688800.00	CDP -485323	6199200.00

5	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Plata - Alta - 40Mbps - 40Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	259400.00	CDP -485323	2334600.00
6	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	444800.00	CDP -485323	4003200.00
7	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	444800.00	CDP -485323	4003200.00
8	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 256Mbps - 256Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	743800.00	CDP -485323	6694200.00
9	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	444800.00	CDP -485323	4003200.00

10	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	171700.00	CDP -485323	1545300.00
11	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	171700.00	CDP -485323	1545300.00
12	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	171700.00	CDP -485323	1545300.00
13	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 20Mbps - 20Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	171700.00	CDP -485323	1545300.00
14	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 40Mbps - 40Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	256200.00	CDP -485323	2305800.00

15	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	287900.00	CDP -485323	2591100.00
16	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 100Mbps - 100Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	444800.00	CDP -485323	4003200.00
17	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	229600.00	CDP -485323	2066400.00
18	cnt03--Servicios Complementarios - Experto Master: Redes - Comunicaciones - Zona 1 - Bronce - NA - NA - NA - NA - NA - Hora - CANTIDAD: 250	1.0	Hora	1200000.00	CDP -485323	1200000.00
19	cnt03--Servicios Complementarios - Experto Senior: Redes - Comunicaciones - Zona 1 - Bronce - NA - NA - NA - NA - NA - Hora - CANTIDAD: 250	1.0	Hora	875000.00	CDP -485323	875000.00

20	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 10Mbps - 10Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	133600.00	CDP -485323	1202400.00
21	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 40Mbps - 40Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	9.0	Mes	256200.00	CDP -485323	2305800.00
22	cnt03--IVA	1.0	Unidad	17278448.00	CDP -485323	17278448.00
23	cnt03--Impuesto al consumo	1.0	Unidad	0.00	CDP -485323	0.00
24	cnt03--Instalación	1.0	Unidad	0.00	CDP -485323	0.00

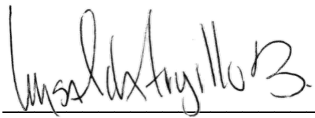
Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 200Mbps - 200Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	4.00	Mes	1660000.00	CDP-487724	6640000.00

Nuevo	Nuevo	cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 150Mbps - 150Mbps - Re- uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	4.00	Mes	1380000.00	CDP-487724	5520000.00
Editado	22	cnt03--IVA	1.00	Unidad	19588848.00	CDP -485323	19588848.00

Detalle o justificación de la aclaración

Se modifica la orden de compra 120052 (Adición) por solicitud del área técnica, donde se adicionan \$ 14.470.400 en lo que queda el valor total de la orden de \$ 122.688.048, la presente adición esta amparada con el CDP 487724.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Bernal

Documento: 43.996.509



Firma de proveedor

Nombre: Luis Gabriel Castellanos Marin

Documento: 79.907.358 de Bogotá

MEMORANDO
150-0077-2024

		Fecha: 2024-05-22 15:25:42
Al contestar y/o consultar por favor cite este N°		Radicado: MC0163112024
		
Remitente: IMELDA CECILIA RODRIGUEZ PEÑA		
Destinatario: JENNY CAROLINA VELANDIA MARTINEZ		
Tipo Tramite: Administrativo I		
Asunto: 150-0077-2024 Solicitud d		
Anexos:		Folios:

PARA: JENNY CAROLINA VELANDIA MARTINEZ
Coordinadora Grupo contratos y Convenios

DE: IMELDA CECILIA RODRIGUEZ PEÑA
Coordinadora Grupo de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información

ASUNTO: Solicitud de Adición No 1 al contrato 4503-2023 Orden de Compra 120052 con objeto Suministrar servicios de conectividad para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes y sus unidades administrativas especiales, con los enlaces dedicados de datos e internet

FECHA: 22 de mayo de 2024

Respetada Doctora:

Amablemente solicito el favor de realizar el trámite de elaboración de la adición No. 1 al contrato 4503-2023, OC 120052, con objeto Suministrar servicios de conectividad para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes y sus unidades administrativas especiales, con los enlaces dedicados de datos e internet” bajo las siguientes consideraciones:

1. Información general sobre el Contrato

Contrato N°	4503-2023 OC 120052
Objeto	Suministrar servicios de conectividad para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes y sus unidades administrativas especiales, con los enlaces dedicados de datos e internet
Valor inicial del contrato	\$143.467.114
Otrosí N° 1	Reducción de ejecución del contrato en 3 meses por valor de - \$35.249.466
Otrosí N° 2	N/A.
Valor total del contrato	\$108.217.648
Plazo de ejecución inicial del contrato	16/11/2024
Otrosí N° 1	19/08/2024
Otrosí N° 2	N/A
Plazo de ejecución actual del contrato	19/08/2024
Plazo de perfeccionamiento	17/11/2023
	RP: N° 1290523 de 17 de noviembre de 2023 y 62024 de 18 de enero de 2024

Fecha de cumplimiento de los requisitos de ejecución	Fecha de aprobación de la póliza: 17/11/2023
	Fecha de inicio de cobertura Riesgos Laborales: 17/11/2023
Fecha de terminación proyectada	19/08/2024
Supervisión	Coordinadora del Grupo de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información

2. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, con el fin de lograr una correcta y eficaz prestación de los servicios tecnológicos, la oficina de Gestión de Sistemas e Informática debe garantizar que toda la plataforma tecnológica del Ministerio esté operando correctamente, se requiere de un canal de comunicación que permita la conectividad con otras redes y dispositivos para el intercambio de información mediante la conectividad a internet. Estos elementos en conjunto procesan, almacenan y transmiten información de vital importancia para la entidad lo que garantiza la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, así como el aseguramiento de la prestación de los servicios.

Es así como el 17 de noviembre del 2023 la entidad suscribió con IFX el contrato 4503-2023 Orden de Compra 120052, con objeto Suministrar servicios de conectividad para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes y sus unidades administrativas especiales, con los enlaces dedicados de datos e internet, el cual tiene fecha de terminación el 19 de agosto del 2024, el mismo suplía las necesidades de conectividad de la entidad, sin embargo se presentaron unas reubicaciones de equipos de trabajo institucionales.

Esta reubicación generó un cambio en los patrones de consumo de internet y según los estudios y diagnósticos realizados es insuficiente el canal de internet de la sede Casa Abadía para los servicios del grupo de financiera y demás grupos de trabajo, que desarrollan sus funciones en dicha sede, por lo que se establece la necesidad de realizar ampliaciones en los canales de internet.

Con lo anterior se requiere realizar la adición a la orden de compra en los siguientes Items:

1. Ampliar el ancho de banda del servicio de la línea 8 de la OC 120052, "cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 256Mbps - 256Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1 ", BW actual 256 Mbps requerido por la entidad BW 426 Mbps .

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo	Valor Mes	Valor 4 meses	IVA	Valor con IVA
IT-C-OT-4-291	Enlaces de Conectividad Terrestre	Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	200Mbps	200Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.660.000	\$ 6.640.000	\$ 1.251.600	\$ 7.891.600

- Ampliar el ancho de banda del servicio de la línea 15 de la OC 120052, "servicio Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1., BW actual 50 Mbps requerido por la entidad BW 200 Mbps

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo (meses)	Valor Mes sin IVA	Valor 4 meses sin IVA	IVA (10%)	Valor 4 meses con IVA
IT-C-CT4-290	Enlaces de Conectividad Terrestre	Creimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	150Mbps	150Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.380.000	\$ 5.520.000	\$ 1.048.800	\$ 8.568.800

OFERTA ECONOMICA INTEGRAL :

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo (meses)	Valor Mes sin IVA	Valor 4 meses sin IVA	IVA (10%)	Valor 4 meses con IVA
IT-C-CT4-290	Enlaces de Conectividad Terrestre	Creimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	150Mbps	150Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.380.000	\$ 5.520.000	\$ 1.048.800	\$ 6.568.800
IT-C-CT4-291	Enlaces de Conectividad Terrestre	Creimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	200Mbps	200Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.660.000	\$ 6.640.000	\$ 1.261.600	\$ 7.901.600
TOTAL ADICION OC 120052													\$ 3.040.000	\$ 12.160.000	\$ 2.310.400	\$ 14.470.400

El valor de la adición de los servicios tiene un costo **CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$14.470.400)** para lo cual se adjunta la ficha técnica de los servicios ofertados.

Teniendo en cuenta que la forma de pago del servicio es mes vencido se solicita adicionar la suma **CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$14.470.400)**, correspondiente al incremento de la factura mensual, restante del plazo de ejecución del contrato.

1. Solicitud

Teniendo en cuenta lo señalado en el numeral segundo se solicita la adición del Contrato 4503-2023 Orden de Compra 120052, en los siguientes términos:

- Adicionar al contrato **CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$14.470.400)**, valor amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 487724 del mismo valor de la solicitud, expedido el 10 de mayo de 2024.

2. Ejecución financiera del contrato

Valor total del contrato	\$108.217.648,00
Valor ejecutado a la fecha	\$52.115.554,18
Valor pagado a la fecha	52.115.554,18
Valor pendiente por pagar	56.102.093,80
Saldo por ejecutar	\$56.102.093,80
% de Ejecución contrato	63%

3. Conclusiones

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones la presente solicitud de adición y prórroga se encuentra debidamente justificada por parte de la supervisión, la cual emite concepto de viabilidad para la suscripción del respectivo otrosí.

Las demás condiciones del contrato no sufren modificación alguna y se mantienen incólumes.

Cordialmente,



IMELDA CECILIA RODRÍGUEZ PEÑA

Coordinadora Grupo de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información

Revisó: Imelda Cecilia Rodríguez Peña
Proyectó: Heiler Quinto Mosquera

RV: MINCULTURA- OFERTA MAYO 22 DE 2024

Imelda Cecilia Rodriguez Pena <irodriguez@mincultura.gov.co>


Mié 22/05/2024 2:02 PM

Para:Heiler Quinto Mosquera <hqinto@mincultura.gov.co>
 CC:Karen Tatiana Vanegas Barbosa <kvanegas@mincultura.gov.co>

1 archivos adjuntos (15 KB)
 IT-C-CT-04 Crecimiento Definitivo de Enlaces Terrestres.xlsx;

Buenas tardes para todos
 Heiler agradezco realizar un alcance a la solicitud de modificación e la orden de compra de IFX, teniendo en cuenta la propuesta que comparte Mary Sol Ayala, en el correo en la parte inferior. Se presentó una confusión por consiguiente debemos modificar la solicitud.

Cordial saludo,

 **Imelda Cecilia Rodríguez Peña**
Grupo de Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información
Email: irodriguez@mincultura.gov.co
 Calle 9 No. 8-31 Bogotá D.C., Colombia
www.mincultura.gov.co



 **Antes de imprimir este correo recuerde su compromiso con el Medio Ambiente** 

De: Marisol Ayala Reyes <mayala@ifxcorp.com>
Enviado el: miércoles, 22 de mayo de 2024 12:38 p. m.
Para: Imelda Cecilia Rodriguez Pena <irodriguez@mincultura.gov.co>; Karen Tatiana Vanegas Barbosa <kvanegas@mincultura.gov.co>
Asunto: MINCULTURA- OFERTA MAYO 22 DE 2024

Buen día Ing Imelda , gusto en saludar, en atención a solicitud expuesta por la entidad con fecha 29 de abril de 2024 IFX NETWORKS COLOMBIA SAS se permite presentar oferta comercial para adición a la OC 120052 <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/120052>.,.

REQUERIMIENTO DE LA ENTIDAD

1. Ampliar el ancho de banda del servicio de la línea 8 de la OC 120052, "cnt03--Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 256Mbps - 256Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1 ", **BW actual 256 Mbps requerido por la entidad BW 426 Mbps** .

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo	Valor Mes	Valor 4 meses	IVA	Valor con IVA
IT-C-CT-4-291	Enlaces de Conectividad Terrestre	Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	200Mbps	200Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.660.000	\$ 6.640.000	\$ 1.261.600	\$ 7.901.600

2. Ampliar el el ancho de banda del servicio de la línea 15 de la OC 120052, "servicio Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 50Mbps - 50Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1 .,BW actual 50 Mbps **requerido por la entidad BW 200 Mbps** I

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo (meses)	Valor Mes sin IVA	Valor 4 meses sin IVA	IVA (19%)	Valor 4 meses con IVA
IT-C-CT-4-290	Enlaces de Conectividad Terrestre	Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	150Mbps	150Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.380.000	\$ 5.520.000	\$ 1.048.800	\$ 6.568.800

Para lo cual se ofertan los siguientes servicios bajo el AMP CONECTIVIDAD III en atención a tarifas techos y alcance técnico:

OFERTA ECONOMICA INTEGRAL :

Código del servicio	Categoría	Nombre del servicio	Zona del Servicio	Nivel de servicio	Elasticidad	BW down	BW upload	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Cantidad	Tiempo (meses)	Valor Mes sin IVA	Valor 4 meses sin IVA	IVA (19%)	Valor 4 meses con IVA
IT-C-CT-4-290	Enlaces de Conectividad Terrestre	Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	150Mbps	150Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.380.000	\$ 5.520.000	\$ 1.048.800	\$ 6.568.800
IT-C-CT-4-291	Enlaces de Conectividad Terrestre	Crecimiento Definitivo Enlaces Dedicados entre Puntos	Zona 1	Oro	Alta	200Mbps	200Mbps	Re-uso: 1:1	Simétrico	Mes	1	4	\$ 1.660.000	\$ 6.640.000	\$ 1.261.600	\$ 7.901.600
TOTAL ADICION OC 120052													\$ 3.040.000	\$ 12.160.000	\$ 2.310.400	\$ 14.470.400

Se adjunta la ficha técnica de los servicios ofertados.

Estamos atentos al proceso de aceptación a esta oferta y legalización del proceso de adición a la OC120052 en la TVEC para iniciar los procesos internos de aprovisionamiento del servicio solicitado.

Cordial Saludo,

**Marisol Ayala Reyes**

Gerente Comercial Gobierno

mayala@ifxcorp.com

T. +57-1-369 3000 Ext:1195

M. +57-3016762630

Diagonal 97 No. 17-60 Piso 4 Edificio Centro Empresarial Corporativo

Bogotá, Colombia

www.ifxnetworks.com

***** Aviso de Confidencialidad ***** Este mensaje, (incluyendo cualquier anexo) está dirigido únicamente a los destinatarios arriba señalados. Puede contener información confidencial o privilegiada y no debe ser leído, copiado o de otra forma utilizado por cualquier otra persona. Si usted recibe esta comunicación por error, favor avisar al remitente y eliminar el mensaje de su sistema. ***** Disclaimer ***** This email (including any attachments) is intended only for the recipient(s) named above. It may contain confidential or privileged information and should not be read, copied or otherwise used by any other person. If you are not a recipient, please contact the sender and delete the email from your system. **Si la solicitud contenida en el presente mensaje se recibe por fuera del horario laboral, se recomienda su lectura y trámite dentro del horario laboral del destinatario.**

Si la solicitud contenida en el presente mensaje se recibe por fuera del horario laboral, se recomienda su lectura y trámite dentro del horario laboral del destinatario.



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHjlosorio

JESSICA LORENA OSORIO CORREA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 33-01-01

MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES - GESTION GENERAL

Fecha y Hora Sistema: 10/05/2024 12:00:00 a. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	487724	Fecha Registro:	2024-05-10	Unidad / Subunidad ejecutora:	33-01-01 MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES - GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	21.039.200,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	21.039.200,00	Saldo x Comprometer:	21.039.200,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Número:	446624	Fecha Registro:	2024-05-10	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	--------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
016 Grupo de Gestión de Sistemas e Informática	C-3399-1603-13-20302D-3399070-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE CULTURA EN BOGOTÁ	Nación	10	CSF						
Total:						21.039.200,00	0,00	21.039.200,00	21.039.200,00	0,00

Objeto:	234432-2404-2024- ADICIÓN No. 1 AL CONTRATO 4503-2023 ORDEN DE COMPRA 120052 CON OBJETO SUMINISTRAR SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PARA EL MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES Y SUS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, CON LOS ENLACES DEDIC
---------	--

Firma Responsable

Código del servicio	IT-C-CT-4		
Nombre del servicio	Crecimiento Definitivo de Enlaces Terrestres		
Alcance del servicio	Ampliaciones definitivas al ancho de banda que están por encima de los valores de crecimiento permitidos en el nivel de elasticidad inicialmente contratado para el enlace. El servicio de ampliación definitivo no esta disponible para enlaces que cuentan con un ancho de banda de 10Gbps. El servicio de ampliación no modifica el tiempo ni las características por las cuales fue inicialmente contratado el enlace terrestre. La duración de la ampliación es igual al tiempo restante de servicio de enlace terrestre contratado inicialmente.		
Unidad de facturación del servicio	Mensual		
Característica requerida	Descripción del requerimiento	Característica mínima que puede solicitar la Entidad en operación secundaria	Característica máxima que puede solicitar la Entidad en operación secundaria
1	Ancho de banda a aumentar Valor de ancho de banda a adicionar sobre el ancho de banda inicialmente contratado. De los siguientes valores, el que seleccione la Entidad Compradora: 512kbps, 1Mbps, 2Mbps, 3 Mbps, 4Mbps, 6Mbps, 8Mbps, 10Mbps, 12Mbps, 15Mbps, 20Mbps, 25Mbps, 32Mbps, 40Mbps, 50Mbps, 64Mbps, 100Mbps, 128Mbps, 150Mbps, 200Mbps, 250Mbps, 300Mbps, 384Mbps, 400Mbps, 500Mbps, 512Mbps, 700Mbps, 750Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1Gbps, 2Gbps, 4Gbps y 5Gbps.	512kbps	5Gbps
2	Ancho de banda definitivo El valor final del ancho de banda una vez se ha hecho la ampliación corresponde a: Ancho de banda definitivo = Ancho de banda inicialmente contratado + Ancho de banda a aumentar	NA	NA
ANS		Medición	
	Descripción	Oro	Plata
1	Disponibilidad La disponibilidad se mide usando la siguiente ecuación: $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}\right) \times 100\%$ La indisponibilidad es el número total de minutos, durante el mes facturado, en los que el servicio de intercambio de datos sobre el enlace no está disponible, dividido en el número total de minutos en el mes facturado. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por la Entidad Compradora en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir a la Entidad Compradora verificar la disponibilidad histórica del servicio en los meses anteriores y durante el mes en curso. La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.	Disponibilidad exigida >=99.98% mensual Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99.7%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<99.7%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.	Disponibilidad exigida >=99.9% mensual Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99%: 100% de descuento sobre el costo este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<99%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.
2	RTO El RTO por sus siglas en inglés es Recovery Time Objective o en español Tiempo Objetivo de Recuperación. El RTO es el tiempo máximo que el enlace de Internet puede estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por la Entidad Compradora en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir a la Entidad Compradora verificar los tiempos de recuperación históricos de las Interrupciones que se han presentado en meses anteriores y en el mes en curso. La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS. En los casos en que la interrupción sea en la herramienta de monitoreo y no en el servicio; no se contabilizará la interrupción como parte del tiempo máximo que el servicio puede estar fuera de servicio.	RTO <= 8 minutos Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 8 min<RTO<=15 min: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio. 15 min<RTO<=25 min: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 25 min<RTO<=45 min: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. 45 min<RTO: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 8 min<RTO<=15 min: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 15 min<RTO<=25 min: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 25 min<RTO<=45 min: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 45 min<RTO: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.	RTO <= 22 minutos Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 22 min<RTO<=30 min: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio. 30 min<RTO<=45 min: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 45 min<RTO<=60 min: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. 60 min<RTO: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 22 min<RTO<=30 min: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 30 min<RTO<=45 min: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 45 min<RTO<=60 min: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 60 min<RTO: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.
3	Interrupciones máximas El ANS Interrupciones máximas hace referencia a el número máximo de Interrupciones durante el mes facturado. Una Interrupción se define como una pérdida total del servicio que implica que no hay intercambio de datos sobre el enlace a Internet. La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por la Entidad Compradora en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir a la Entidad Compradora verificar el número de Interrupciones histórico de meses anteriores y el número de Interrupciones acumuladas para el mes en curso. La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.	Interrupciones máximas en un mes 0 Interrupción. Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 1 Interrupciones: 20% de descuento sobre el costo de este servicio. 3 Interrupciones: 50% de descuento sobre el costo de este servicio. >4 Interrupciones: 100% de descuento sobre el costo de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 2 Interrupciones: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 3 Interrupciones: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. >4 Interrupciones: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.	Interrupciones máximas en un mes 1 Interrupción. Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 2 Interrupciones: 20% de descuento sobre el costo de este servicio. 3 Interrupciones: 50% de descuento sobre el costo de este servicio. >4 Interrupciones: 100% de descuento sobre el costo de este servicio. Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 2 Interrupciones: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 3 Interrupciones: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. >4 Interrupciones: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.

<p>4</p> <p>MTBF</p>	<p>El MTBF por sus siglas en inglés es Mean Time Between Failures o en español Tiempo Medio Entre Fallas.</p> <p>El MTBF es un indicador de confiabilidad definido como el promedio aritmético acumulado del tiempo entre Fallas asumiendo que el enlace a Internet se recupera de forma inmediata cuando se produce la Falla.</p> <p>Nota aclaratoria: El supuesto: "asumiendo que el servicio se recupera de forma inmediata" hace referencia a la forma en que se medirá en tiempo entre fallas y no a que necesariamente haya una recuperación instantánea de una falla.</p> <p>Una Falla se define como una degradación del servicio de conectividad con respecto a las condiciones pactadas en el Acuerdo Marco de Precios</p> <p>La medición la hace el Proveedor monitoreando permanentemente el servicio durante el mes. Los resultados del monitoreo son mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por la Entidad Compradora en cualquier momento durante la duración del servicio. La información mantenida por el Proveedor le debe permitir a la Entidad Compradora verificar el MTBF acumulado en cualquier momento durante la prestación del servicio.</p> <p>La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.</p> <p>Nota aclaratoria: Una Falla es diferente a una Interrupción. La Falla esta asociada a la confiabilidad del servicio y la Interrupción esta asociada a la disponibilidad del servicio.</p>	<p>MTBF =720 horas</p> <p>650 horas < MTBF = 720 horas: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio. 500 horas < MTBF <= 650 horas: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 400 horas < MTBF <= 500 horas: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. MTBF < 400 horas: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 650 horas < MTBF = 720 horas: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 500 horas < MTBF <= 650 horas: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 400 horas < MTBF <= 500 horas: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. MTBF < 400 horas: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>	<p>MTBF >719 horas</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 600 horas <= MTBF < 719 horas: 10% de descuento sobre el costo total de este servicio. 450 horas <= MTBF < 600 horas: 20% de descuento sobre el costo total de este servicio. 200 horas <= MTBF < 450 horas: 50% de descuento sobre el costo total de este servicio. MTBF < 200 horas: 100% de descuento sobre el costo total de este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 600 horas <= MTBF < 719 horas: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 450 horas <= MTBF < 600 horas: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 200 horas <= MTBF < 450 horas: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. MTBF < 200 horas: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>
<p>5</p> <p>Ancho de banda</p>	<p>El ancho de banda corresponde al rango de frecuencias que ocupan los datos transmitidos por el enlace sin que se presente distorsión o pérdida de información.</p> <p>La medición la hace el Proveedor una vez lo solicita la Entidad Compradora por el tiempo y con la frecuencia que la Entidad Compradora lo requiera. Los resultados de la medición deben ser mantenidos por el Proveedor para que puedan ser consultados por la Entidad Compradora durante la duración del servicio.</p> <p>La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.</p>	<p>Ancho de banda Debe ser igual o superior al ancho de banda contratado</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación Si se evidencia una reducción del 10% sobre el ancho de banda contratado: 40% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción del 20% sobre el ancho de banda contratado: 50% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción >= 30% sobre el ancho de banda contratado: 100% de descuento sobre el costo del servicio</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad Compensación Si se evidencia una reducción del 10% sobre el ancho de banda contratado: 40% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Si se evidencia una reducción del 20% sobre el ancho de banda contratado: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Si se evidencia una reducción >= 30% sobre el ancho de banda contratado: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>	<p>Ancho de banda Debe ser igual o superior al ancho de banda contratado</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación Si se evidencia una reducción del 10% sobre el ancho de banda contratado: 40% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción del 20% sobre el ancho de banda contratado: 50% de descuento sobre el costo del servicio Si se evidencia una reducción >= 30% sobre el ancho de banda contratado: 100% de descuento sobre el costo del servicio</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad Compensación Si se evidencia una reducción del 10% sobre el ancho de banda contratado: 40% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Si se evidencia una reducción del 20% sobre el ancho de banda contratado: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Si se evidencia una reducción >= 30% sobre el ancho de banda contratado: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>
<p>6</p> <p>Calidad y oportunidad en los reportes entregados</p>	<p>El Proveedor debe garantizar la calidad de la información que contienen los reportes que entrega a la Entidad Compradora.</p> <p>Con el fin de garantizar la calidad de los reportes se define el número máximo de devoluciones en que puede incurrir el Proveedor sin que se generen penalizaciones para cada nivel de servicio. Adicionalmente, se establecen las penalidades por no conformidad que se le harán al Proveedor cuando supera el número máximo de devoluciones.</p>	<p>Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 3 devoluciones del mismo reporte: 10% 4 devoluciones del mismo reporte: 20% 5 devoluciones del mismo reporte: 50% 6 devoluciones del mismo reporte: 100%</p>	<p>Devoluciones máximas por cada reporte <= 2 devoluciones de un mismo reporte</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 3 devoluciones del mismo reporte: 10% 4 devoluciones del mismo reporte: 20% 5 devoluciones del mismo reporte: 50% 6 devoluciones del mismo reporte: 100%</p>
<p>7</p> <p>Tiempo de aprovisionamiento de crecimientos contemplados en el nivel de elasticidad contratado</p>	<p>Crecimiento de los enlaces están dadas por las características de elasticidad definidas en esta ficha.</p> <p>La medición se hace de forma individual sobre cada enlace. Es decir, cada enlace debe cumplir con el valor exigido en el ANS.</p> <p>Desagregar en el catálogo los crecimientos según cada ancho de banda para que el proponente pueda dimensionar.</p> <p>La entidad compradora podrá elegir en el catálogo, los crecimientos según el ancho de banda contratado. El proveedor podrá establecer el precio para cada uno de los crecimientos según el ancho de banda establecido, determinando si debe incurrir en adecuaciones físicas o cambios en los equipos.</p>	<p>Elasticidad alta Zona 1: <= a 16 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>Elasticidad alta Zona 2: <= a 16 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>	<p>Elasticidad alta Zona 1: <= a 16 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>Elasticidad alta Zona 2: <= a 16 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>

		<p>Elasticidad alta Zona 3 y 4: <= a 24 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>	<p>Elasticidad alta Zona 3 y 4: <= a 24 horas continuas.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>2 horas continuas de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>4 horas continuas de retraso: 20% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>6 horas continuas de retraso: 50% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>8 horas continuas de retraso: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>
<p>8 Efectividad en resolución de incidentes/solicitudes</p>	<p>El Proveedor debe contar con los enlaces de soporte descritos en las condiciones transversales para atender a la Entidad Compradora cuando esta requiera que sean atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de cambios - Cambios en configuraciones - Habilitación de VPN. - Resolución de inquietudes - Entrega reportes e información. - Solución de incidentes <p>La efectividad de resolución de solicitudes mide el tiempo máximo de solución de las solicitudes realizadas a la mesa de ayuda del Proveedor según su nivel de prioridad.</p> <p>El reloj que mide la efectividad de resolución comienza a contabilizar el tiempo desde el momento en que el ticket es registrado en la mesa de ayuda hasta que el Proveedor da una respuesta y soluciona el problema.</p>	<p>Zona 1: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 4 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 18 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 64 horas</p> <p>Zona 2: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 8 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 32 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 88 horas</p> <p>Zona 3 y 4: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 20 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 48 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 112 horas</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>Retraso en efectividad en la atención <= 4 horas: 10% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención <= 8 horas: 20% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención <= 12 horas: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención > 12 horas: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>	<p>Zona 1: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 6 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 22 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 68 horas</p> <p>Zona 2: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 12 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 36 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 92 horas</p> <p>Zona 3 y 4: Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 24 horas Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 52 horas Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 116 horas</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación</p> <p>Retraso en efectividad en la atención <= 4 horas: 10% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención <= 8 horas: 20% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención <= 12 horas: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Retraso en efectividad en la atención > 12 horas: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p>



