

ANEXO E

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1. Operaciones

Las actividades sobre las cuales se realizará interventoría serán:

- Mantenimientos suscriptor
- Postventa Unidireccional
- Postventa Bidireccional
- Instalaciones, 1, 2 y 3 servicios
- Verificaciones
- Reconexiones
- Desconexiones
- Instalaciones Unidireccional

1.1 El CONTRATANTE garantizará la documentación que será debidamente comprendida por los miembros del CONTRATISTA y que demandan un servicio de calidad y cumplimiento de estándares.

1.2 Los costos de implementación serán asumidos por el CONTRATISTA a riesgo suyo teniendo pleno conocimiento de la calidad del servicio que demanda y los requerimientos mínimos de operación.

2. Indicadores

2.1 Tabla de indicadores

TIPO DE PROCESO	INDICADOR
ADMINISTRATIVO	REPORTE DE PLANTA DE PERSONAL
ADMINISTRATIVO	REPORTE INVENTARIOS
RRHH	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LABORALES DE LEY
RRHH	CUMPLIMIENTO SEGURIDAD INDUSTRIAL
TÉCNICOS	CALIDAD EN LA SUPERVISIÓN
TÉCNICOS	PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN

2.2 Fichas de indicadores

Indicador	Reporte planta de personal
Descripción	Indicador que permite evaluar la capacidad solicitada
Frecuencia	Mensual
Fórmula	Publicación los 5 primeros días hábiles del mes
Indicador	Reporte inventarios
Descripción	Indicador que permite validar equipos y herramientas aptas del grupo de interventores
Frecuencia	Mensual
Fórmula	Publicación los 5 primeros días hábiles del mes
Indicador	Cumplimiento obligaciones laborales de ley
Descripción	Indicador que permite la verificación del pago de parafiscales y prestaciones de ley
Frecuencia	Mensual
Fórmula	Envío planilla integrada 5 primeros días hábiles del mes
Indicador	Calidad en la supervisión
Descripción	Permite verificar el número de mantenimientos que se generan en el rango posterior de un mes luego de realizada una supervisión en las cuentas afectadas
Frecuencia	Mensual
Rango	< 90% No aceptado, ≥ 90% < 95% gestionable, ≥ 95% Aceptable
Fórmula	$Calidad\ de\ la\ supervisión = 1 - \left\{ \frac{\sum_{i=1}^{30} (x_j \cap y_i)}{\sum_{i=1}^{30} y_i} \forall i > j \geq (i - 30) \right\}$
Indicador	Porcentaje de supervisión
Descripción	Permite validar el cumplimiento en la cantidad de supervisiones realizadas sobre los trabajos ejecutados por cada contratista operativo
Frecuencia	Mensual
Rango	< 3,7% No aceptado, ≥ 3,7% < 4,2% gestionable, ≥ 4,2% Aceptable
Fórmula	$Porcentaje\ de\ supervisión = \frac{f(x)}{F(x)}$ $= \frac{f(x): \sum \text{trabajos supervisados por cada contratista}}{F(x): \sum \text{Trabajos realizados por cada contratista}} * 100$

3. Incumplimiento

Por cada indicador que sea incumplido se verá afectada la facturación de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	INDICADOR	AFECTACIÓN
ADMINISTRATIVO	REPORTE DE PLANTA DE PERSONAL	2,50%
ADMINISTRATIVO	REPORTE INVENTARIOS	2,50%
RRHH	CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LABORALES DE LEY	3,50%
RRHH	CUMPLIMIENTO SEGURIDAD INDUSTRIAL	3,50%
TÉCNICOS	CALIDAD EN LA SUPERVISIÓN	4% y el no pago de las actividades no ejecutadas
TÉCNICOS	PORCENTAJE DE SUPERVISIÓN	4%