

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de terceros gestiona servicios de TI, estos contratos tienen acuerdos de Niveles de Servicio, que se nombran a continuación:

Igualmente se adjunta el documento técnico donde se puede evidenciar la información de este documento.

Acuerdos de Niveles de Servicio de Mesa de Servicio

El oferente deberá cumplir con los siguientes ANS

Descripción de Nivel	Tiempo Máximo de atención	Tiempo Máximo de Solución
Tiempo Máximo de atención y solución por llamada atendida	20 Segundos	30 Minutos
Tiempo Máximo de atención y solución de correos electrónicos remitidos al buzón de la Mesa de Servicios	15 Minutos	2 Horas
Tiempo Máximo de atención y solución a través del Chat	15 Minutos	2 Horas

Acuerdos de Niveles de Servicio

El oferente deberá cumplir con los siguientes ANS

Descripción de Nivel	Tiempo Máximo de atención	Tiempo Máximo de Solución
Tiempo Máximo de atención y solución de Incidentes Prioridad Alta	15 Min	30 Minutos
Tiempo Máximo de atención y solución de Incidentes Prioridad Media y Baja	20 Min	2 Horas
Tiempo Máximo de atención y solución de Requerimientos	30 Min	3 Horas

Acuerdos de Niveles de Servicio del Servicio de Infraestructura

El oferente deberá cumplir con los siguientes ANS

Descripción de Nivel	Tiempo Máximo de atención	Tiempo Máximo de Solución
Tiempo Máximo de atención y solución de Incidentes Prioridad Alta	15 Min	1 Hora
Tiempo Máximo de atención y solución de Incidentes Prioridad Media y Baja	15 Min	2 Horas
Tiempo Máximo de atención y solución de Requerimientos	40 Min	4 Horas

Acuerdos de Niveles de Servicio del Servicio de Impresión

El oferente deberá cumplir con los siguientes ANS

Descripción de Nivel	Tiempo Máximo de atención	Tiempo Máximo de Solución
Tiempos Máximo de atención y solución de incidentes escalados al servicio de impresión de prioridad alta	10 Minutos	30 Minutos
Tiempos Máximo de atención y solución de incidentes escalados al servicio de impresión	15 Minutos	90 Minutos
Tiempos Máximo de atención y solución de requerimientos escalados al servicio de impresión	15 Minutos	120 Minutos

Acuerdos de Niveles de Servicio de los Líderes de Modernización

La siguiente tabla será la base para las conciliaciones mensuales que han de determinar los pagos de los servicios prestados por los líderes de modernización

Nombre del indicador	Forma de medición	Fuente	Periodicidad	Meta	Descuento		
					De	A	% descuento
Cumplimiento del cronograma	Actividades ejecutadas / actividades	Cronograma definido y aprobado	Mensual	≥ 95%	95%	100%	0%
					70%	94.9%	20%
					50%	69.9%	30%

Avenida Jiménez N° 7A-17 - Recepción correspondencia y Oficina de Atención al Ciudadano Carrera 8 N° 12B - 31 - Código Postal Nro. 11711
 Conmutador (571) 254 33 00 - Línea de Atención Gratuita 018000510050 y desde Bogotá 6 06 71 22 - www.minagricultura.gov.co



propuesto para cada proyecto	programadas				0%	49.9%	100%
------------------------------	-------------	--	--	--	----	-------	------

Acuerdo de Nivel de Servicio herramientas de gestión de la Entidad

Nombre del Indicador	Forma de Medición	Fuente	Periodicidad	Meta	Descuentos		
					De <=	A >	Desc.
Solución a las solicitudes de mantenimiento, parametrización e incorporación de nuevas funcionalidades al software de gestión	Días de retraso en la entrega de la solución	Cronogramas	Mensual	≥3 días hábiles	1	3	0%
					3	7	10%
					7	11	20%
					11	16	50%
					16	En adelante	100%