

INFORME CUMPLIMIENTO DE ANS – MEN 01-31 ENERO 2021

MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL – UTGI MEN

UNIÓN TEMPORAL GESTIÓN INTEGRAL MEN



Febrero 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	5
3. ALCANCE	5
4. INDICADORES GESTION TECNICA DE INFRAESTRUCTURA TI Y GESTION DE APLICACIONES	5
4.1. Disponibilidad de los Servicios Administrados	5
4.2. Tiempo Objetivo de recuperación (RTO)	6
4.3. Tiempo medio entre Fallas (MTBF):	6
4.4. Capacidad de Almacenamiento (Hiperconvergencia)	7
4.5. Capacidad de Procesamiento CPU (Hiperconvergencia)	8
4.6. Capacidad de Memoria (Hiperconvergencia)	9
4.7. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Respuesta de Aplicaciones	10
4.8. Cumplimiento en la Gestión de Cambios	12
4.9. Cumplimiento Exitoso de Cambios	13
4.10. Cambios Tecnológicos Implementados no Autorizados	14
5. INDICADORES MESA DE SERVICIOS	14
5.1 Tiempo Máximo de Respuesta en Primer Nivel (TMRPN)	15
5.2 Tiempo Máximo de Respuesta en Correo Nivel (TMRCPN)	16
5.3 Indicador Máximo de Llamadas Abandonadas (IMLA)	17
5.4 Tiempo Máximo de Atención en Primer Nivel (TMAPN)	17
5.5 Tiempo Escalamiento Primer Nivel (TEPN):	18
5.6 Tiempo Escalamiento Segundo Nivel (TESN):	19
5.7 Escalamiento Ticket (ET):	19
5.8 Tiempo de Solución en Primer y Segundo Nivel (TSPSN):	20
a. Tiempo de Cierre (TC):	21

b. Efectividad de Registro (ER):.....	22
c. Tasa de Vencimiento (Backlog):	22
d. Calidad de Documentación:	23
e. Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de Mesa de Servicios TIC	24
f. Nivel de Satisfacción de Usuario con.....	25
g. Quejas sobre el Servicio de la Mesa de Ayuda.....	26
6. INDICADORES DE ENTREGA DE INFORMES.....	27
6.1 Entrega de Informes y Planes.	27
6.2 Calidad de Informes y Planes.....	30
6.3 Oportunidad en Respuesta de Requerimientos.....	34
7. ASPECTOS RELEVANTES	35
8. CONCLUSIONES.....	36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descuento por no Conformidad Disponibilidad de Servicios Administrados.....	6
Tabla 2. Indicador Disponibilidad de Servicios Administrados.	6
Tabla 3. Descuento por no Conformidad Capacidad de Almacenamiento	7
Tabla 4. Indicador de Capacidad de Almacenamiento.....	7
Tabla 5. Comportamiento Capacidad de Almacenamiento	8
Tabla 6. Descuento por no Conformidad Capacidad de Procesamiento.....	8
Tabla 7. Indicador de Capacidad de Procesamiento	9
Tabla 8. Comportamiento Capacidad de Procesamiento.....	9
Tabla 9. Descuento por no Conformidad Capacidad de Memoria.....	10
Tabla 10. Indicador de Capacidad de Memoria.	10
Tabla 11. Comportamiento de Capacidad de Memoria.....	10
Tabla 12. Descuento por no Conformidad Desempeño/Rendimiento de aplicaciones, soluciones y servicios.	11
Tabla 13. Indicador de desempeño/rendimiento de aplicaciones, soluciones y servicios.....	12
Tabla 14. Descuento por no Conformidad Cumplimiento de Cambios.....	12
Tabla 15. Indicador cumplimiento gestión de Cambios.....	13
Tabla 16. Descuento por no Conformidad Cambios Exitosos.	13
Tabla 17. Indicador cumplimiento exitoso de Cambios.	13
Tabla 18. Descuento por no Conformidad Cambios No Autorizados	14
Tabla 19. Indicador de Cambios No Autorizados.....	14
Tabla 20. Descuento por no Conformidad (TMRPN)	15
Tabla 21. Descuento por no Conformidad (TMRCPN).....	16
Tabla 22. Descuento por no Conformidad (IMLA).....	17
Tabla 23. Descuento por no Conformidad (TMAPN).	18
Tabla 24. Descuento por no Conformidad (TEPN)	18
Tabla 25. Descuento por no Conformidad (TESN)	19
Tabla 26. Descuento por no Conformidad (ET)	20
Tabla 27. Prioridades y tiempos solución	20
Tabla 28. Descuento por no Conformidad (TSPSN)	21
Tabla 29. Descuento por no Conformidad (TC)	21
Tabla 30. Descuento por no Conformidad (ER).....	22
Tabla 31. Descuento por no Conformidad (Back log)	23
Tabla 32. Calificación calidad en la documentación Nivel 1 y Nivel 2	23
Tabla 33. Descuento por no Conformidad Calidad en la Documentación	24
Tabla 34. Descuento por no Conformidad Disponibilidad Mesa de Servicios	25
Tabla 35. Descuento por no Conformidad Nivel de satisfacción	25

Tabla 36. Descuento por no Conformidad Quejas sobre el servicio.....	26
Tabla 37. Indicadores de Mesa de Servicio	27
Tabla 38. Descuento por no Conformidad Entrega de Informes y Planes.....	28
Tabla 39. Descuento por no Conformidad Calidad de Informes y Planes	31
Tabla 40. Descuento por no Conformidad Oportunidad Respuesta a Requerimientos	35

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra el análisis de la información del periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, para el cumplimiento de niveles de calidad de los servicios para la “Prestación de los servicios para la Operación TIC del Ministerio de Educación Nacional” necesarios para soportar sus procesos y los de las Secretarías de Educación, asegurar la continuidad de la operación, disponibilidad y rendimiento en la prestación del servicio”.

2. OBJETIVOS

- Presentar los resultados de los indicadores de Nivel de Servicio correspondientes al periodo de comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021.
- Dar seguimiento a la prestación y disponibilidad de los servicios ofrecidos al Ministerio de Educación Nacional.
- Medir la calidad de los servicios prestados al Ministerio de Educación Nacional.

3. ALCANCE

Se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio descritos en el documento “Anexo_ANS_Operacion_Global_ServiciosTIC V1” incorporado al documento Anexo_Tecnico_OperacionGlobal_ServiciosTIC V2 y que permite definir el nivel de calidad de los servicios objeto de la contratación.

4. INDICADORES GESTION TECNICA DE INFRAESTRUCTURA TI Y GESTION DE APLICACIONES

4.1. Disponibilidad de los Servicios Administrados

Definición: El indicador descrito mide la disponibilidad de los servicios administrados por el Operador, realizando seguimiento a la interrupción en el servicio para garantizar la continuidad de este en los ambientes productivos.

Nivel Requerido: 99,9%

Descuento por No conformidad

Se determinará un valor denominado FPM (Factor de Penalización Mensual) así:

NO DISPONIBILIDAD (Total horas acumulados por No Disponibilidad de cualquiera de los elementos) Sumatoria de horas al finalizar el mes de medición	FPM
0 y 0.72	0%
>0.72 y <= 1.44	5%
>1.44 <= 2.16	10%
>2.16 <= 2.88	15%
> 2.88	20%

Tabla 1. Descuento por no Conformidad Disponibilidad de Servicios Administrados.

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021 el FPM corresponde a 100%.

Proveedor	Minutos indisponibilidad	Disponibilidad
RFC	2674	93,80%
LÍDER TÉCNICO	0	100%
UTGI -MEN	0	100%

Tabla 2. Indicador Disponibilidad de Servicios Administrados.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2021.

4.2. Tiempo Objetivo de recuperación (RTO)

Definición: El RTO (Recovery Time Objective) es el tiempo máximo en el que el servicio contratado por el MEN puede estar fuera del servicio una vez se ha producido una interrupción. Una interrupción se define como una pérdida total del servicio que impide el funcionamiento de algunos de los servicios contratados por el MEN.

4.3. Tiempo medio entre Fallas (MTBF):

Definición: El MTBF (Mean Time Between Failures) es un indicador de confiabilidad definido como el promedio aritmético acumulado del tiempo entre fallas asumiendo que el servicio se recupera de forma inmediata cuando se produce la falla. Una falla es diferente a una interrupción. La falla está asociada a la degradación del servicio y la interrupción está asociada a la

disponibilidad de servicio.

Los indicadores 5.2 y 5.3 no se medirán hasta tanto no se cuente con la implementación y estabilización del 100% del DRP en la infraestructura hiperconvergente del ministerio, para lo cual el operador, la firma interventora y el ministerio firmarán acta confirmando el inicio de la medición de este.

4.4. Capacidad de Almacenamiento (Hiperconvergencia)

Definición: El indicador descrito mide la ocupación de las unidades de Disco instaladas en la solución Hiperconvergente, su unidad de medida de medida será en porcentaje (%) basados en el total de almacenamiento entregado al Operador para su administración.

Nivel Requerido: 80,00%

Descuento por No Conformidad

La penalización se determina con base en el promedio de uso registrado durante el periodo, si llegara a superar el umbral del 80%.

% Capacidad	FPM
>0% y <=80.00%	0%
>80.00% y <=85.00%	5%
>85.00% y <=90.00%	10%
>90.00% y <=95.00%	15%
>95.00% y <=100.00%	20%

Tabla 3. Descuento por no Conformidad Capacidad de Almacenamiento

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, se presenta en la tabla el valor promedio de uso de almacenamiento registrado durante el periodo con un porcentaje del 57,32%. El valor no supera el umbral definido para el indicador del 80%.

Mes	Periodo Evaluado	Promedio de uso storage CAN	Promedio de uso storage BD-ORACLE	Promedio Mensual
Enero	01 al 31 de enero 2021	52,51%	62,54%	57,52%

Tabla 4. Indicador de Capacidad de Almacenamiento

Para el periodo del informe 01 al 31 de enero 2021 se encuentra en 57,52%.

A continuación, el comportamiento de Capacidad de Almacenamiento:

MEMORIA			
MES	CLUSTER APP CAN	CLUSTER BD ORACLE	PROMEDIO
dic-20	52,33%	62,31%	57,32%
en-2021	52,51%	62,54%	57,52%

Tabla 5. Comportamiento Capacidad de Almacenamiento

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del al 01 al 31 de enero 2021

4.5. Capacidad de Procesamiento CPU (Hiperconvergencia)

Definición: El indicador descrito mide el desempeño (carga de trabajo) del(os) procesador(es) instalado(s) en la solución Hiperconvergente, su unidad de medida será en porcentaje (%) basados en el total de procesamiento entregado al Operador para su administración.

Nivel Requerido: 85,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en el promedio de uso registrado durante el periodo, si llegara a superar el umbral del 85%.

% Capacidad	FPM
>0% y <=85.00%	0%
>85.00% y <=89.00%	5%
>89.00% y <=93.00%	10%
>93.00% y <=97.00%	15%
>97.00% y <=100.00%	20%

Tabla 6. Descuento por no Conformidad Capacidad de Procesamiento

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, se presenta en la tabla el valor promedio de uso de CPU registrado durante el periodo con un porcentaje del 27,43%. El valor no supera el umbral definido para el indicador del 85%.

Mes	Periodo Evaluado	Promedio de uso de ESX DC CAN	Promedio de uso del Periodo BD-ORACLE	Promedio Mensual
Enero	01 al 31 de enero 2021	44,95%	16,19%	28,15%

Tabla 7. Indicador de Capacidad de Procesamiento

A continuación, el comportamiento de Capacidad de Procesamiento:

CPU			
MES	CLUSTER APP CAN	CLUSTER BD ORACLE	PROMEDIO
dic-20	39,75%	15,11%	27,43%
ene-21	44,95%	16,19%	28,15%

Tabla 8. Comportamiento Capacidad de Procesamiento

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

4.6. Capacidad de Memoria (Hiperconvergencia)

Definición: El indicador descrito mide el consumo de memoria RAM instalada en la solución Hiperconvergente, su unidad de medida será en porcentaje (%) basados en el total de memoria disponible en la solución Hiperconvergente entregado al Operador para su administración.

Nivel Requerido: 75,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en el promedio de uso registrado durante el periodo, si llegara a superar el umbral del 75%.

% Capacidad	FPM
>0% y <=75.00%	0%
>75.00% y <=80.00%	5%
>80.00% y <=85.00%	10%
>85.00% y <=90.00%	15%
>90.00% y <=100.00%	20%

Tabla 9. Descuento por no Conformidad Capacidad de Memoria.

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, se presenta en la tabla el valor promedio de uso de memoria registrado durante el periodo con un porcentaje del 47,01%. El valor no supera el umbral definido para el indicador del 75%.

Mes	Periodo Evaluado	Promedio de uso de ESX DC CAN	Promedio de uso del Periodo BD-ORACLE	Promedio Mensual
Enero	01 al 31 de enero 2021	57,60%	36,43%	47,01%

Tabla 10. Indicador de Capacidad de Memoria.

A continuación, el comportamiento de Capacidad de Memoria:

	MEMORIA		
MES	CLUSTER APP CAN	CLUSTER BD ORACLE	PROMEDIO
dic-20	53,21%	35,71%	44,49%
ene-21	57,60%	36,43%	47,01%

Tabla 11. Comportamiento de Capacidad de Memoria.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

4.7. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Respuesta de Aplicaciones

Definición: El indicador descrito mide el tiempo de respuesta promedio esperado para cada una de las Categorías de aplicaciones, soluciones y servicios de MEN. Los tiempos de respuesta promedio esperados de **acceso a solicitud de credenciales de ingreso**, es decir, el tiempo

promedio esperado por el usuario para que la aplicación le muestre al usuario la pantalla para ingreso de credenciales de acceso, para cada una de las categorías el valor máximo de tiempo promedio esperado por el usuario para que la aplicación le muestre al usuario la pantalla para ingreso de credenciales de acceso es:

TMRC1 = Tiempo Máximo de Respuesta de Aplicaciones Categoría 1: Máximo 7000 milisegundos.

TMRC2 = Tiempo Máximo de Respuesta de Aplicaciones Categoría 2: Máximo 1 segundo.

TMRC3 = Tiempo máximo de Respuesta de Aplicaciones Categoría 3: Máximo 1,2 segundos.

El operador deberá apoyar la gestión de las aplicaciones para propender que estos tiempos de respuesta se mantengan en los ambientes productivos.

La medición sobre las horas de mayor transaccionalidad se realizará con la metodología y herramienta que el operador defina.

Nivel Requerido: 90,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en el tiempo promedio de respuesta de aplicaciones para que la aplicación le muestre al usuario la pantalla para ingreso de credenciales de acceso Categoría 1, 2 y 3 registrado durante el periodo, si llegara a tener un cumplimiento superior al umbral del 90%.

% Cumplimiento del Tiempo Promedio de Respuesta Aplicaciones (Cat 1 + Cat 2 + Cat 3)	FPM
$\geq 90\%$	0%
$\geq 88.00\%$ y $< 90.00\%$	5%
$\geq 86.00\%$ y $< 88.00\%$	10%
$\geq 84.00\%$ y $< 86.00\%$	15%
$< 84.00\%$	20%

Tabla 12. Descuento por no Conformidad Desempeño/Rendimiento de aplicaciones, soluciones y servicios.

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, el reporte de degradación promedio reportado por Spectrum, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021 el porcentaje es del 44797% para las aplicaciones de categoría I, II y III.

Para el mes de enero 2021 las aplicaciones a las cuales se les evalúa el cumplimiento del tiempo promedio de respuesta en total son 50.

Mes	Periodo Evaluado	Nivel Promedio de Degradación
Enero	01 al 31 de enero 2021	44797%

Tabla 13. Indicador de desempeño/rendimiento de aplicaciones, soluciones y servicios.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

4.8. Cumplimiento en la Gestión de Cambios.

Definición: El indicador descrito mide el grado de cumplimiento del plan de implementación en los tiempos definidos para todos los controles de cambios (RFC) propuestos y aprobados.

Nivel Requerido: 90,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en los Cambios gestionados y aprobados en CAB.

% Cumplimiento	FPM
>90.00% y <=100%	0%
>86.00% y <=90.00%	5%
>82.00% y <=86.00%	6%
>78.00% y <=82.00%	7%
>74.00% y <=78.00%	10%
<= 74.00%	15%

Tabla 14. Descuento por no Conformidad Cumplimiento de Cambios.

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo entre el 01 al 31 de enero 2021, se evalúa el indicador de Cumplimiento en la Gestión de Cambios quedando con un porcentaje del **90,48%**. Las OC que no cumplieron con el indicador fueron:

OC45994: Solicitud de máquinas de aplicación y base de datos para posterior despliegue de la aplicación educación rinde cuentas.

OC45999: Se requiere aumentar espacio en disco al servidor de base de datos SQL Server E1BDBODSIMAT01.

Cambios Implementados	Cambios Gestionados y que cumplieron el Plan de Implementación	% de Cumplimiento
11	10	90,91%

Tabla 15. Indicador cumplimiento gestión de Cambios.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

4.9. Cumplimiento Exitoso de Cambios.

Definición: El indicador descrito mide los controles de cambios (RFC) que son ejecutados de forma exitosa de acuerdo con el plan de implementación, sin ejecutar roll back.

Nivel Requerido: 90,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en los Cambios gestionados y aprobados en CAB.

% Cumplimiento	FPM
>90.00% y <=100%	0%
>86.00% y <=90.00%	5%
>82.00% y <=86.00%	6%
>78.00% y <=82.00%	7%
>74.00% y <=78.00%	10%
<= 74.00%	15%

Tabla 16. Descuento por no Conformidad Cambios Exitosos.

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo entre el 01 al 31 de enero 2021, se evalúa el indicador de Cumplimiento exitoso de Cambios quedando con un porcentaje del **100,00%**.

Cambios Ejecutados	Cambios Ejecutados Exitosamente	% de Cumplimiento
21	21	100,00%

Tabla 17. Indicador cumplimiento exitoso de Cambios.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

4.10. Cambios Tecnológicos Implementados no Autorizados.

Definición: El indicador descrito mide aquellos cambios Tecnológicos que son implementados en producción y no han cumplido con el debido proceso de aprobación de Cambios (RFC).

Nivel Requerido: 0,00%

Descuento por No conformidad:

La penalización se determina con base en los cambios Tecnológicos efectuados sin aprobación.

Cambios no autorizados	FPM
<=0	0%
1	5%
2	10%
3	15%
>3	20%

Tabla 18. Descuento por no Conformidad Cambios No Autorizados

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, no se presentaron cambios tecnológicos no autorizados, por lo tanto, el indicador no es penalizado.

Cambios Ejecutados Sin Aprobación	% de Cumplimiento
0	0

Tabla 19. Indicador de Cambios No Autorizados

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

5. INDICADORES MESA DE SERVICIOS

Son aquellos indicadores que facilitan la medida de que los tiempos máximos transcurridos para la atención y solución de los incidentes y solicitudes reportados por los usuarios de los servicios, estén dentro de los tiempos requeridos al operador como se definen en la presente sección.

Establecido el Factor de Penalización Mensual (FPM), el Valor Mensual a disminuir del valor del componente impactado será el resultante de:

VMDS = ((VMS) * (FPM)) Donde:

- VMDS: Valor Mensual a Disminuir del Servicio
- VMS: Valor Mensual del Servicio de Mesa de Servicios TIC.
- FPM: Factor de Penalización Mensual

El VMDS es acumulativo, es decir que el cálculo de cada uno de los indicadores se aplica la disminución del valor a facturar por no cumplimiento de niveles de servicio en forma separada y se disminuye la factura en el valor total acumulado calculado por todos los servicios. Así mismo se debe tener en cuenta lo estipulado en la sección 1.2. GESTOR DE ANS: “Se aclara que la afectación de varios acuerdos de nivel de servicio cuya causa raíz sea la misma solo causa una penalización o menor valor de facturación en el Indicador cuya penalización resultante sea mayor.

5.1 Tiempo Máximo de Respuesta en Primer Nivel (TMRPN)

Definición: Tiempo máximo en segundos para que una llamada que ingresa a las líneas de servicio sea respondida por uno de los agentes de la mesa de servicios tic y soporte.

Son tenidas en cuenta el total de las llamadas ingresadas a la planta telefónica de la mesa de servicios tic y soporte.

Nivel Requerido: 99%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TMRPN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios TIC.

% Cumplimiento	FPM
>=99.00% y <=100%	0%
>=98.00% y <99.00%	5%
>=97.00% y <98.00%	10%
>=96.00% y <97.00%	15%
>=95.00% y <96.00%	20%
<95.00%	25%

Tabla 20. Descuento por no Conformidad (TMRPN)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, el indicador NO cumplió con el objetivo establecido **99%**, generando un valor **98,78%**.

Para este indicador se presenta penalización del 5% durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

Sobre este indicador el operador UT-GI MEN, tomara las medidas correspondientes para generar seguimiento y control desde la planta telefónica y con los analistas de mesa de servicios que permita una atención oportuna de las llamadas que ingresen en el próximo periodo, para dar cumplimiento.

5.2 Tiempo Máximo de Respuesta en Correo Nivel (TMRCPN)

Definición: Tiempo máximo en segundos para que un correo que ingresa al servicio de mesa de servicios tic sea atendido por uno de los agentes de la mesa de servicios tic y soporte.

Son tenidos en cuenta el total de los correos ingresados al servicio corporativo establecido para la mesa de servicios tic y soporte.

Nivel Requerido: 99%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TMRCPN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=99.00% y <=100%	0%
>=98.00% y <99.00%	5%
>=97.00% y <98.00%	10%
>=96.00% y <97.00%	15%
>=95.00% y <96.00%	20%
<= 95.00%	25%

Tabla 21. Descuento por no Conformidad (TMRCPN)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero, el indicador cumplió con el objetivo de **99,75%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

5.3 Indicador Máximo de Llamadas Abandonadas (IMLA)

Definición: El indicador descrito mide las llamadas que son colgadas por el usuario antes de comunicarse con un agente de la mesa de servicios tic, también denominada “llamada perdida”. Las llamadas que están dentro de los primeros 30 Segundos no se consideran dentro de la medición.

Son tenidas en cuenta el total de las llamadas ingresadas a la planta telefónica de la mesa de servicios tic y soporte.

Nivel Requerido: $\leq 4\%$

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **IMLA** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios TIC.

% Cumplimiento	FPM
$>0.00\% \leq 4.00\%$	0%
$>4.00\% \leq 8.00\%$	10%
$>8.00\% < 10.00\%$	15%
$>10.00\% \leq 15.00\%$	20%
$>15.00\% \leq 20.00\%$	25%
$> 20.00\%$	30%

Tabla 22. Descuento por no Conformidad (IMLA).

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, el indicador cumplió con el objetivo reportando un valor de **0,58%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2021.

5.4 Tiempo Máximo de Atención en Primer Nivel (TMAPN)

Definición: Tiempo máximo garantizado en el que se dará Respuesta Efectiva a las solicitudes de los usuarios una vez reportado un problema; el cual no deberá superar los mil quinientos (1500) segundos.

Nivel Requerido: 93%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TMAPN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=93.00% y <=100%	0%
>=92.00% y <93.00%	5%
>=91.00% y <92.00%	10%
>=90.00% y <91.00%	15%
>=89.00% y <90.00%	20%
< 89.00%	25%

Tabla 23. Descuento por no Conformidad (TMAPN).

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **98,66%**

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 de 31 de enero 2021.

5.5 Tiempo Escalamiento Primer Nivel (TEPN):

Definición: Tiempo máximo garantizado en el que se dará traslado (escalamiento) al primer nivel asignado; el cual no deberá superar los dos mil cuatrocientos (2400) segundos.

Nivel Requerido: 93%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TEPN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios TIC.

% Cumplimiento	FPM
>=93.00% y <=100%	0%
>=92.00% y <93.00%	5%
>=91.00% y <92.00%	10%
>=90.00% y <91.00%	15%
>=89.00% y <90.00%	20%
< 89.00%	30%

Tabla 24. Descuento por no Conformidad (TEPN)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **98,51%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

5.6 Tiempo Escalamiento Segundo Nivel (TESN):

Definición: Tiempo máximo garantizado en el que se dará traslado (escalamiento) al segundo nivel asignado; el cual no deberá superar los dos mil cuatrocientos (2400) segundos.

Nivel Requerido: 94%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TESN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=94.00% y <=100%	0%
>=93.00% y <94.00%	5%
>=92.00% y <93.00%	10%
>=91.00% y <92.00%	15%
>=90.00% y <91.00%	20%
< 90.00%	30%

Tabla 25. Descuento por no Conformidad (TESN)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **100%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

5.7 Escalamiento Ticket (ET):

Definición: El indicador descrito mide el porcentaje mensual de ticket que son correctamente escalados por la mesa de servicios tic a segundo y tercer nivel.

Nivel Requerido: 94%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **ET** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=94.00% y <=100%	0%
>=93.00% y <94.00%	5%
>=92.00% y <93.00%	10%
>=91.00% y <92.00%	15%
>=90.00% y <91.00%	20%
< 90.00%	30%

Tabla 26. Descuento por no Conformidad (ET)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **99,96%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo 01 al 31 de enero 2021.

5.8 Tiempo de Solución en Primer y Segundo Nivel (TSPSN):

Definición: Tiempo máximo garantizado en el que se dará Solución Efectiva a los incidentes o solicitudes técnicas reportadas por los usuarios. Los tiempos de solución definidos son los siguientes:

Nivel Requerido: 95%

Prioridad	Tiempo de Solución
Prioridad 1	2 horas calendario
Prioridad 2	4 horas calendario
Prioridad 3	12 horas calendario
Prioridad 4	48 horas calendario

Tabla 27. Prioridades y tiempos solución

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TSPSN** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=95.00% y <=100%	0%
>=94.00% y <95.00%	5%
>=93.00% y <94.00%	10%
>=92.00% y <93.00%	15%
>=90.00% y <92.00%	20%
< 90.00%	30%

Tabla 28. Descuento por no Conformidad (TSPSN)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo **96,72%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo 01 al 31 de enero 2021.

a. Tiempo de Cierre (TC):

Definición: Tiempo máximo transcurrido después de la entrega de la solución por segundo o tercer nivel; hasta el cierre efectivo del Ticket en la herramienta de gestión; el cual no deberá superar las cuarenta y ocho (48) horas calendario, incluido el cierre administrativo.

Nivel Requerido: 98%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **TC** es sobre el valor de la facturación de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=98.00% y <=100%	0%
>=96.00% y <98.00%	5%
>=94.00% y <96.00%	10%
>=92.00% y <94.00%	15%
>=90.00% y <92.00%	20%
<90.00%	30%

Tabla 29. Descuento por no Conformidad (TC)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **100,00%**

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

b. Efectividad de Registro (ER):

Definición: Garantizar el registro de la totalidad de llamadas contestadas en la mesa de servicio. Si es un caso nuevo se deberá crear un Ticket en la herramienta de MDS definido; si es una consulta acerca de un caso ya creado, se deberá documentar dentro del Ticket correspondiente.

Nivel Requerido: 98%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **ER** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>=98.00% y <=100%	0%
>=96.00% y <98.00%	5%
>=94.00% y <96.00%	10%
>=92.00% y <94.00%	15%
>=90.00% y <92.00%	20%
<90.00%	30%

Tabla 30. Descuento por no Conformidad (ER)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **101,82%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2021.

c. Tasa de Vencimiento (Backlog):

Definición: El indicador descrito busca evitar la acumulación de Tickets no resueltos de periodos anteriores, excluyendo los estados cancelado, suspensión y espera de proveedor.

Nivel Requerido: <=5%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **Backlog** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

% Cumplimiento	FPM
>0.00% y <= 5.00%	0%
>5.00% y <= 8.00%	5%
>8.00% y <= 10.00%	10%
>10.00% y <= 15.00%	15%
>15.00% y <= 20.00%	20%
> 20.0%	30%

Tabla 31. Descuento por no Conformidad (Back log)

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **2,72%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

d. Calidad de Documentación:

Definición: Se refiere al cumplimiento de los parámetros o protocolo de documentación exigido para cada incidente o solicitud de acuerdo con la guía específica.

ITEM	Incidentes y/o solicitudes Nivel 1 y Nivel 2	Calificación
Categorización	La categorización es la correcta	Entre 1-5
Priorización	La priorización es la correcta	Entre 1-5
Diagnóstico	Realiza diagnóstico de Primer Nivel y documenta de forma correcta y completa	Entre 1-5
Documentación	Documenta las pruebas realizadas en Primer Nivel	Entre 1-5
Solución	Se evidencia documentación de la solución y valida que la falla este solucionada	Entre 1-5
Pausa Justificada	Los tiempos en pausa son justificados	Entre 1-5

Tabla 32. Calificación calidad en la documentación Nivel 1 y Nivel 2

Nivel Requerido: 95%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **Calidad de Documentación** es sobre el valor de la facturación mensual de la mesa de servicios tic.

Factor de Calidad (FC)	FPM
>=95.00% y <=100%	0%
>=94.00% y <95.00%	5%
>=93.00% y <94.00%	10%
>=92.00% y <93.00%	15%
>=90.00% y <92.00%	20%
<90.00%	30%

Tabla 33. Descuento por no Conformidad Calidad en la Documentación

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador no cumplió con el objetivo quedando en un porcentaje de **94,27%**.

Para este indicador la penalización durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021 es del **5%**.

e. Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de Mesa de Servicios TIC

Definición: Se refiere al porcentaje de tiempo en el cual los recursos de infraestructura (Suite de CA Technologies – Aplicación Mesa de servicios tic. Spectrum. Client Automation) de la plataforma tecnológica que soporta la mesa de servicios tic está en funcionamiento. Los servidores y componentes de la plataforma tecnológica de la mesa de servicios TIC se excluyen del indicador.

Nivel Requerido: 99,7%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica de MESA DE SERVICIOS TIC** es sobre el valor de la facturación mensual de LA MESA DE SERVICIOS TIC.

Cumplimiento	FPM
$\geq 99,70\%$ y $\leq 100\%$	0%
$\geq 98,70\%$ y $< 99,70\%$	5%
$\geq 99,70\%$ y $< 98,70\%$	10%
$\geq 96,70\%$ y $< 97,70\%$	15%
$\geq 95,70\%$ y $< 96,70\%$	20%
$< 95,70\%$	30%

Tabla 34. Descuento por no Conformidad Disponibilidad Mesa de Servicios

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **100,00%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

f. Nivel de Satisfacción de Usuario con

Definición: El indicador descrito busca medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por Primer y Segundo Nivel, relacionando la cantidad de encuestas aplicadas con la cantidad de clientes satisfechos.

Nivel Requerido: 95%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador **Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio** es sobre el valor de la facturación mensual de LA MESA DE SERVICIOS TIC.

% Cumplimiento	FPM
$\geq 95.00\%$ y $\leq 100\%$	0%
$\geq 94.00\%$ y $< 95.00\%$	5%
$\geq 93.00\%$ y $< 94.00\%$	10%
$\geq 92.00\%$ y $< 93.00\%$	15%
$\geq 90.00\%$ y $< 92.00\%$	20%
$< 90.00\%$	30%

Tabla 35. Descuento por no Conformidad Nivel de satisfacción

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **98,31%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

g. Quejas sobre el Servicio de la Mesa de Ayuda.

Definición: El indicador descrito busca medir la cantidad de quejas generadas por los usuarios sobre servicio prestado por la mesa de servicios tic.

Las quejas recibidas sobre el servicio de la mesa de servicios tic, no incluyen las quejas atribuibles a los procesos del MEN. El MEN puede transmitir al Operador las quejas relacionadas son el Servicio de la mesa de servicios tic que reciba directamente, que deben venir debidamente soportadas y verificadas.

Nivel Requerido: 3%

Descuento por No conformidad:

La penalización para el Indicador “**Quejas sobre el servicio de la MESA DE SERVICIOS TIC**” es sobre el valor total de la facturación mensual de LA MESA DE SERVICIOS TIC.

% Cumplimiento	FPM
>0.00% y <= 3.00%	0%
>3.00% y <= 4.00%	5%
>4.00% y <= 5.00%	10%
>5.00% y <= 6.00%	15%
>6.00% y <= 7.00%	20%
> 7.0%	30%

Tabla 36. Descuento por no Conformidad Quejas sobre el servicio

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, el indicador cumplió con el objetivo de **0,05%**.

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

En la siguiente tabla se presentan los indicadores consolidados de la Mesa de Servicio, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021.

ANS	Objetivo	Consolidado Enero
TMRPN	99,00%	98,78%
TMRCPN	99,00%	99,75%
IMLA	<=4%	0,58%
TMAPN	>=93%	98,66%
TEPN	>=93%	98,51%
TESN	>=94%	100,00%
ET	>=94%	99,96%
TSPSN	>=95%	96,72%
TC	>=98%	100,00%
ER	>=98%	101,82%
Tasa Backlog	<=5%	2,72%
Calidad de Documentación	95,00%	94,27%
Disponibilidad Plataforma MDS	>=99,70%	100,00%
Nivel satisfacción usuarios	>=95%	98,31%
Quejas	<=3%	0,05%

Tabla 37. Indicadores de Mesa de Servicio

6. INDICADORES DE ENTREGA DE INFORMES

6.1 Entrega de Informes y Planes.

Definición: Entrega de Informes y planes de operación y de gestión acordados en las fechas programadas.

Nivel Requerido: 100%

Descuento por No conformidad:

La penalización total para el Indicador cumplimiento de entrega de los informes es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales.

Se determinará un valor denominado FPM (Factor de Penalización Mensual):

La propiedad intelectual de este documento es de Carvajal Tecnología y Servicios
 Se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.
 COPIA CONTROLADA

Número de Entregas no cumplidas	FPM
1	2,0%
2	2,5%
Mayor o Igual a 3	3,0%

Tabla 38. Descuento por no Conformidad Entrega de Informes y Planes

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, los informes fueron entregados por el operador en la fecha acordada.

No hay comunicación oficial por parte de la interventoría, por lo tanto, el indicador cumple con el 100%.

A continuación, la tabla del indicador de Entrega de Informes y planes:

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Periodo Actual (Se marca según corresponda)	Fecha Efectiva de Entrega	Cumplió Fecha de Entrega (SI/NO)
1	Reporte de Disponibilidad diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-014	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
2	Entrega informe gestión mensual - Informe de seguridad Informática diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-015	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
3	Entrega informe gestión mensual - Informe actualizado de gestión de la configuración (CMDDB) diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-022	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
4	Entrega Informe de Gestión Mensual - Informe de actividades (Matriz de Obligaciones) diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-020	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Periodo Actual (Se marca según corresponda)	Fecha Efectiva de Entrega	Cumplió Fecha de Entrega (SI/NO)
5	Entrega informe gestión mensual - Informe actualizado de estado de casos escalados desde mesa de servicio nivel 1 Diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-024	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
6	Entrega informe gestión mensual - Informe de las salidas de los procesos desplegados sobre la herramienta de gestión CA diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-016	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
7	Entrega informe gestión mensual - Informe de gestión de aplicaciones diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-018	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
8	Entrega informe gestión mensual - Informe de gestión Técnica diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-017	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
9	Entrega informe gestión mensual - Informe de cumplimiento de ANS diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-021	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
10	Entrega informe gestión mensual - Indicadores de disponibilidad y uso por sistema de información diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-019 - UT-INT-COM-0121-023	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI
11	Entrega informe gestión mensual - Reporte individual de estado de solicitudes, eventos, alarmas, incidentes, problemas (informe mesa de servicios) diciembre 2020 UT-INT: COM-0121-025	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	5/01/2021	SI

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Periodo Actual (Se marca según corresponda)	Fecha Efectiva de Entrega	Cumplió Fecha de Entrega (SI/NO)
12	Modelo operativo Diciembre 2020 - UT-INT-COM-1220-013 del 31-12-2020 y UT-INT-COM-0121-033 del 12/01/2021	Primer mes	Después firma acta	16/12/2020	SI
13	Plan de gestión de disponibilidad desempeño y uso de recursos UT-INT: COM-0121-051	Primer mes	Aplica primer mes	18/01/2021	SI
14	Plan de gestión de la capacidad UT-INT: COM-0121-045	Primer mes	Aplica primer mes	18/01/2021	SI
15	Recomendaciones de actualización tecnológica, incluyendo planes de implementación para uso y actualización de versiones de capa media y bases de datos de las aplicaciones del ministerio UT-INT: COM-0121-047	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	18/01/2021	SI
16	Recomendaciones de Migración de servicios a la Nube UT-INT: COM-0121-052	Primeros cinco (5) días calendario de cada mes	Aplica Todos los meses	18/01/2021	SI
17	Plan de seguridad informática UT-INT: COM-0121-048	Primer mes	Aplica primer mes	18/01/2021	SI

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero 2021.

6.2 Calidad de Informes y Planes.

Definición: Informes sin observaciones ni errores numéricos, que signifiquen devoluciones por parte del MEN o por parte de la firma interventora. Este ANS aplica para los informes y planes relacionados en el ANS 2.1. Las observaciones implican ajustes por parte del operador, para una nueva revisión y aprobación por parte del MEN o de la firma interventora.

Nivel Requerido: Máximo 2 devoluciones.

Descuento por No conformidad:

La penalización total para el Indicador Calidad de los entregables (Informes y planes) es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales.

Se determinará un valor denominado FPM (Factor de Penalización Mensual):

Número de Entregables con más de dos (2) devoluciones	FPM
Ninguno	0%
1	2,0%
2	2,5%
Mayor o Igual a 3	3,0%

Tabla 39. Descuento por no Conformidad Calidad de Informes y Planes

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero 2021, los informes solicitados no obtuvieron más de dos devoluciones de las permitidas en el ANS.

No hay comunicación oficial por parte de la interventoría, por lo tanto, el indicador cumple con el 100%.

A continuación, la tabla del indicador de Calidad de Informes y Planes:

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Período Actual (Se marca según corresponda)	Fecha de Devolución	Radicado Devolución	Fecha Respuesta Devolución	Radicado Respuesta Devolución	Observaciones	Cumplimiento
1	Reporte de Disponibilidad UT-INT:COM-0121-014	2/01/2021	SI APLICA	30/12/2020	INT-UT:COM-1220-018	30/12/2020	INT-UT:COM-1220-020	Respuesta ampliación	SI
						2/01/2021	UT-INT:COM-0121-014	Radicación informe	
						6/01/2021	INT-UT:COM-0121-033	No aprobado	
						12/01/2021	UT-INT:COM-0121-034	Subsanación observaciones	
						15/01/2021	INT-UT:COM-0121-052	Aprobación	

 <p>La educación es de todos</p> <p>Mineducación</p>	INFORME CUMPLIMIENTO DE ANS CONTRATO CO1.PCCNTR.1989604	
---	--	---

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Período Actual (Se marca según corresponda)	Fecha de Devolución	Radicado Devolución	Fecha Respuesta Devolución	Radicado Respuesta Devolución	Observaciones	Cumplimiento
2	Entrega informe gestión mensual - Informe actualizado de gestión de la configuración (CMDB) Enero 2021 UT-INT: COM-0121-022	5/01/2021	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-040	14/01/2021	UT-INT: COM-0121-039	Respuesta Devolución 1	SI
						14/01/2021	UT-INT: COM-1220-042	Alcance UT-INT: COM-0121-039	
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-060	Aprobación	
3	Entrega Informe de Gestión Mensual - Informe de actividades enero 2021 UT-INT: COM-0121-020	5/01/2121	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-043	15/01/2021	UT-INT: COM-0121-044	Alcance Comunicado	SI
						14/01/2021	UT-INT: COM-0121-043	Respuesta Devolución 1	
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-062	Devolución 2	
						22/01/2021	UT-INT: COM-0121-061	Respuesta Devolución 2	
						26/01/2021	UT-INT: COM-0121-063	Alcance UT-INT: COM-0121-061	
						29/01/2021	INT-UT:COM-0121-082	Aprobación	
4	Entrega informe gestión mensual - Informe de gestión de aplicaciones enero 2021 UT-INT: COM-0121-018	5/01/2121	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-037	14/01/2021	UT-INT: COM-0121-038	Subsanación observaciones	SI
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-061	Devolución 2	
						22/01/2021	UT-INT: COM-0121-060	Subsanación observaciones	
						25/01/2021	INT-UT:COM-0121-075	Aprobación	
5	Entrega informe gestión mensual - Informe de gestión Técnica enero 2021 UT-INT: COM-0121-017	5/01/2021	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-040	14/01/2021	UT-INT: COM-0121-038	Subsanación observaciones	SI

 <p>La educación es de todos</p> <p>Mineducación</p>	INFORME CUMPLIMIENTO DE ANS CONTRATO CO1.PCCNTR.1989604	
---	--	---

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Período Actual (Se marca según corresponda)	Fecha de Devolución	Radicado Devolución	Fecha Respuesta Devolución	Radicado Respuesta Devolución	Observaciones	Cumplimiento
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-060	Aprobación	
6	Entrega informe gestión mensual - Reporte individual de estado de solicitudes, eventos, alarmas, incidentes, problemas (informe mesa de servicios) Enero 2021 UT-INT: COM-0121-025	5/01/2021	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-039	14/01/2021	UT-INT:COM-0121-041	Subsanación observaciones	SI
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-060	Aprobación	
7	Entrega Informe de Indicadores de disponibilidad y uso por sistema de información: UT-INT: COM-0121-019	5/01/2021	SI APLICA	8/01/2021	INT-UT:COM-0121-038	14/01/2021	UT-INT:COM-0121-040	Subsanación observaciones	SI
						14/01/2021	UT-INT:COM-0121-042	Subsanación observaciones - Alcance	
						19/01/2021	INT-UT:COM-0121-060	Aprobación	
8	Modelo operativo UT-INT: COM-1220-002	18/12/2020	SI APLICA	22/12/2020	INT-UT:COM-1220-011	28/12/2020	UT-INT:COM-1220-009	Ampliación Tiempo	SI
						29/12/2020	INT-UT:COM-1220-016	Respuesta ampliación	
						31/12/2020	UT-INT:COM-1220-013	Respuesta Devolución 1	
						6/01/2021	INT-UT:COM-1220-032	Devolución 2	
						12/01/2021	UT-INT:COM-0121-033	Respuesta Devolución 2	
						18/01/2021	INT-UT:COM-0121-057	Aprobación	
9	Plan de gestión de disponibilidad desempeño y uso de recursos UT-INT: COM-0121-051	18/01/2021	SI APLICA	21/01/2021	INT-UT:COM-0121-068	26/01/2021	UT-INT:COM-0121-064	Respuesta Devolución 1	SI
							Pendiente Réplica		

La propiedad intelectual de este documento es de Carvajal Tecnología y Servicios
Se prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.
COPIA CONTROLADA

N.	Entrega	Fecha de Primera Entrega	Aplica para Período Actual (Se marca según corresponda)	Fecha de Devolución	Radicado Devolución	Fecha Respuesta Devolución	Radicado Respuesta Devolución	Observaciones	Cumplimiento
10	Plan de gestión de la capacidad UT-INT: COM-0121-045	18/01/2021	SI APLICA	21/01/2021	INT-UT:COM-0121-068	26/01/2021	UT-INT:COM-0121-064	Respuesta Devolución 1	SI
							Pendiente Réplica		
11	Plan de seguridad informática UT-INT: COM-0121-048	18/01/2021	SI APLICA	21/01/2021	INT-UT:COM-0121-066	26/01/2021	UT-INT:COM-0121-064	Respuesta Devolución 1	SI
						1/02/2021	INT-UT:COM-0221-088	No aprobado	
						4/02/2021	T-INT:COM-0221-074	Respuesta Devolución 2	
12	Plan de documentación UT-INT: COM-0121-008	23/12/2021	SI APLICA	4/01/2021	INT-UT:COM-1220-026	7/01/2021	UT-INT:COM-0121-030	Respuesta Devolución 1	SI
						13/01/2021	INT-UT:COM-0121-050	Aprobación	
13	Diagnóstico de Procesos UT-INT: COM-0121-029	7/01/2021	SI APLICA	13/01/2021	INT-UT:COM-0121-049	18/01/2021	UT-INT:COM-0121-053	solicitud de tiempo	SI
						21/01/2021	INT-UT:COM-0121-071	Respuesta ampliación	
						27/01/2021	UT-INT:COM-0121-065	Respuesta Devolución 1	

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 a 31 de enero 2021.

6.3 Oportunidad en Respuesta de Requerimientos.

Definición: Entrega de informes y/o respuesta formal a requerimientos realizados por el MEN o la Interventoría cuando haya lugar (Operación Rutinaria, Evento que afecta la operación, Plan de Mejora entre otros), con la oportunidad acordada.

Nivel Requerido: 100%

Descuento por No conformidad:

La penalización total para el Indicador Oportunidad en respuesta a requerimientos es sobre el

valor total de la facturación por servicios mensuales.

Se determinará un valor denominado FPM (Factor de Penalización Mensual):

Número de Informes y/o respuestas formales a requerimientos no entregados	FPM
Ninguno	0%
1	2,0%
2	2,5%
Mayor o Igual a 3	3,0%

Tabla 40. Descuento por no Conformidad Oportunidad Respuesta a Requerimientos

Una vez establecida la definición y el descuento por no conformidad del indicador, para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2021, se presentó un requerimiento de parte de la interventoría al operador el cual cumplió los tiempos estipulados para este indicador.

Comunicado Solicitud	Requerimiento	Fecha Solicitud Requerimiento	Entrega	Fecha Primera Entrega	Aplica para Periodo Actual (Se marca según corresponda)	Fecha Efectiva de Entrega	Días Hábiles	Cumplio Fecha de Entrega (SI/NO)
INT-UT-COM-0121-080	Plan de paso a Producción de collocation y seguridad incorporados en el acuerdo marco de nube privada del MEN	27/01/2021	Respuesta comunicado UT-INT-COM-0121-070	1/02/2021	SI	1/02/2021	3	SI

Para este indicador no se presentaron penalizaciones durante el periodo del 01 al 31 de enero de 2021.

7. ASPECTOS RELEVANTES

Se continua el proceso de afinamiento y estabilización de la planta telefónica y herramienta de reportes de ANS mesa de servicios, para dar cumplimiento a los indicadores contractuales.

Se capacito a toda la operación para dar a conocer los ANS del contrato, garantizando que todo el personal domine las mediciones establecidas para cada indicador y permita dar cumplimiento de estos.

8. CONCLUSIONES

- Durante este periodo se ha trabajado sobre el proceso de estabilización de la planta telefónica esto con el fin de mitigar las falencias presentadas en el indicador de Tiempo Máximo de Respuesta en Primer Nivel (TMRPN).
- Para el mes de enero del 2021 se cumplió con el indicador de Tiempo de Solución Primero y Segundo Nivel (TSPSN), siendo el resultado de las capacitaciones y retroalimentaciones generadas por el grupo de procesos y ANS del operador, las cuales se dictaron al personal de cada uno de los frentes de la operación en temas de atención, prioridad y solución de casos.

Información del documento

Fecha	Versión	Responsable	Revisado por	Aprobado por
05/02/2021	1.0	Líder de Procesos y ANS	Gerente de Proyecto Líder de Integración de Servicios y Operaciones	

Control de cambios

Fecha	Versión	Causa Cambio	Responsable
05/02/2021	1.0	Creación del Documento	Líder de Procesos y ANS