Análisis de Disponibilidad de Servicios

Nombre del Cliente	SERVICIOS FINANCIERO MINISTERIO DE HACIENDA CONTRATO No 3.332-2022
MRC	$ 1,755,004
Número de Servicios	6
Squad	Norely Jaimes Rodriguez
Coordinador	Alba Luia Giraldo Gomez
Analista IS	Tatiana Sanchez Becerra

¿Sabe usted a quien reportar un incidente?

DISPONIBILIDAD

- Porcentaje de disponibilidad
- Tiempo en RED
- MTTR

TICKETS

- Respaldo y
- Sistemas de
- Efectividad en

Graficos

Todos los Servicios

7.1 DISPONIBILIDAD TOTAL

A continuación se muestra el detalle de sus servicios, con la siguiente información:
- Código de Enlace
- Alias del servicio

Porcentaje de Disponibilidad	Descuento sobre factura mensual
99.75%<=Disponibilidad<**99.80%**	10%
99.70%<=Disponibilidad<99.75%	20%
99.65%<=Disponibilidad<99.70%	50%
Disponibilidad<99.6%	100%

FORMULA: $\left(1 - \frac{\text{Número total de minutos en que el servicio no está disponible}}{\text{Número de días en el mes contratados x 24 horas x 60 minutos}}\right) \times 100\%$

MES: MARZO
AÑO: 2026

MARZO 2026

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	ENLACE	DISPONIBILIDAD EXIGIDA	DISPONIBILIDAD PRESENTADA	MRC
DATOS	IP DATA EXTRANET LOCAL	BLS0441	99.70%	100.00%	$ 543,425
		BLS0439	99.70%	100.00%	$ -
		BLS0440	99.70%	100.00%	$ 456,518
		BLS0438	99.70%	100.00%	$ -
	MPLS EXTRANET LOCAL	CEY0189	99.70%	100.00%	$ -
		CEY0188	99.70%	98.82%	$ 755,061
Total general				99.80%	$ 1,755,004

Todos los Servicios

7.2 TIEMPO DE RED

MARZO 2026

7.2 TIEMPO DE RED EXIGIDO:
RTO= Tiempo Objetivo de Recuperación: El RTO por sus siglas en inglés es Recovery Time Objective o en español Tiempo Objetivo de Recuperación. Es el tiempo máximo que los enlaces de comunicaciones pueden estar fuera de servicio una vez se ha producido una Interrupción 1.
RTO mensual exigido: <= 8 minutos

RTO	Descuento sobre factura mensual
8 min<RTO<=15 min	10%

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

7. 3 MTTR

MARZO 2026

7.3. QUE ES EL MTTR
Tiempo medio de reparación, una de las métricas más utilizadas por los gestores de mantenimiento. Como su nombre indica, el MTTR representa el tiempo medio necesario para resolver fallos y reparar el activo que sufrió una avería, devolviéndole las condiciones normales de funcionamiento.

7.3. COMO SE CALCULA EL MTTR:
(MEAN TIME TO REPAIR): Menor o igual a 4 Horas

7.3 MTTR:
Para el mes de MARZO 2026 el tiempo de red de los canales NO fue garantizado. Por lo tanto, aplica descuentos segun lo establecidos en el numeral 7.3 segun el contenido en el contrato No 3.332.2022 para la facturación del mes de MARZO 2026

7. 4 OPCION DE RESPALDO Y CONTINGENCIA DE LA RED DE COMUNICACIONES DEL CONTRATISTA

MARZO 2026

7.4. Opcion de respaldo y contingencia de la red de comunicaciones del contratista:
Opciones de Respaldo y Contingencia de la red de comunicaciones del Contratista: Contar con un sistema totalmente redundante desde el primer día de ejecución del contrato.

7. 5 SISTEMAS DE ADMINISTRACION Y SUSPERVISION

MARZO 2026

7.5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN. - ANCHO DE BANDA::
Monitorear el ancho de la banda mensualmente y cuando lo solicite el MHCP por el tiempo y con la frecuencia que la entidad lo requiera. Los resultados de la medición deben ser conservados por el Contratista para que puedan ser consultadas por el MHCP durante todo el tiempo de duración del contrato.

Reducción del Ancho de banda	Descuento sobre factura mensual
10%	40%
20%	50%
30%	100%

Clasificación: Uso Interno. Documento Claro Colombia

7. 8 EFECTIVIDAD EN RESOLUCION

TIEMPOS DE RESPUESTA:
Prioridad 1: Efectividad de resolución <= 12 horas
Prioridad 2: Efectividad de resolución <= 24 horas
Prioridad 3: Efectividad de resolución <= 48 horas

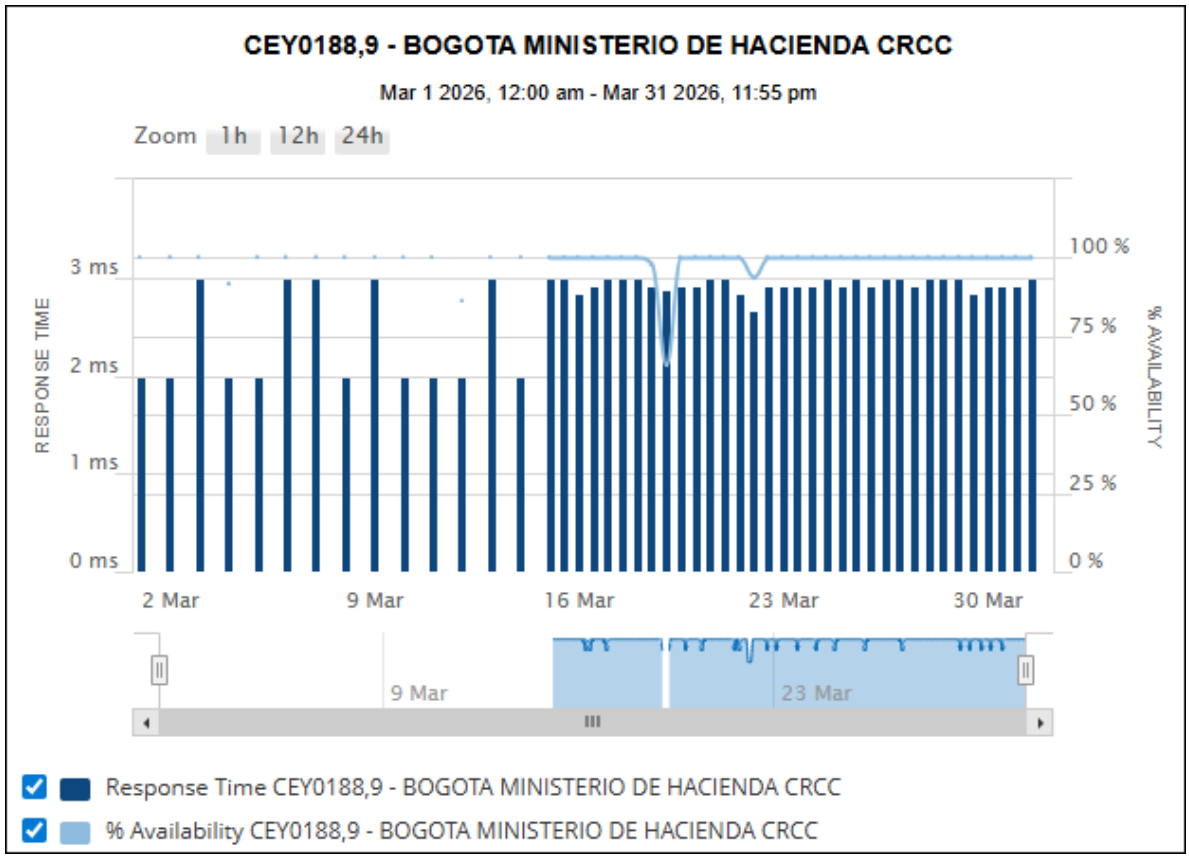
Penalidad por no conformidad	Descuento sobre factura mensual
Retraso en efectividad en la atención <= 4 horas	10%

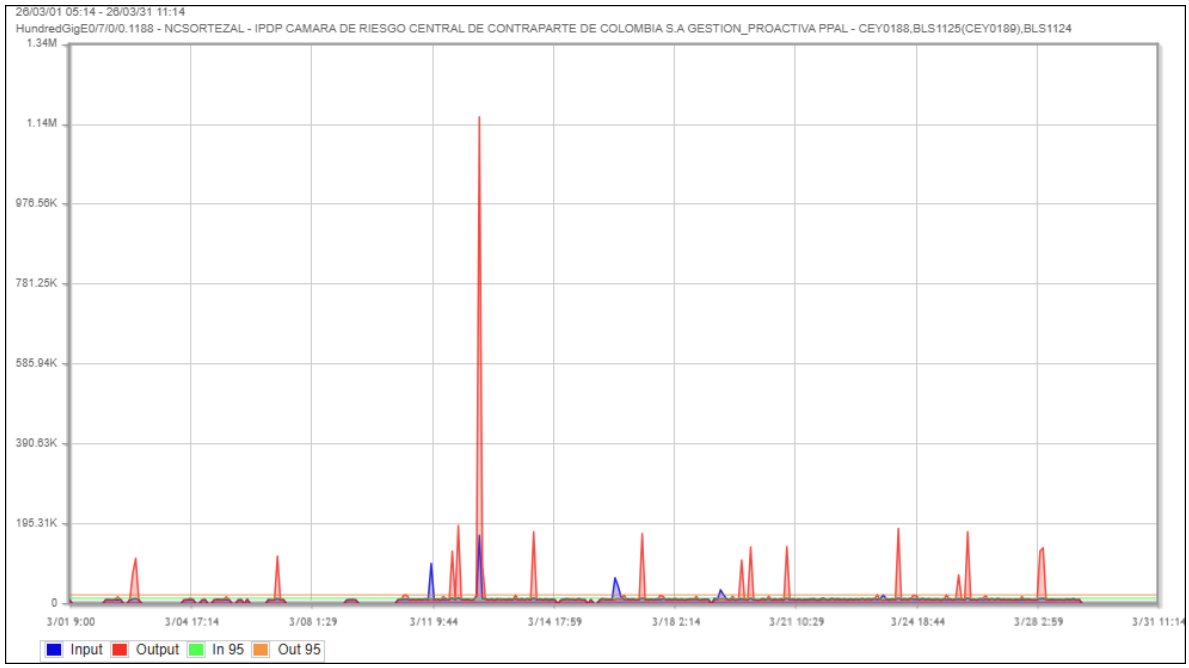
Graficos

1. GRAFICAS CLARO

- **CEY0188 - BLS1125**

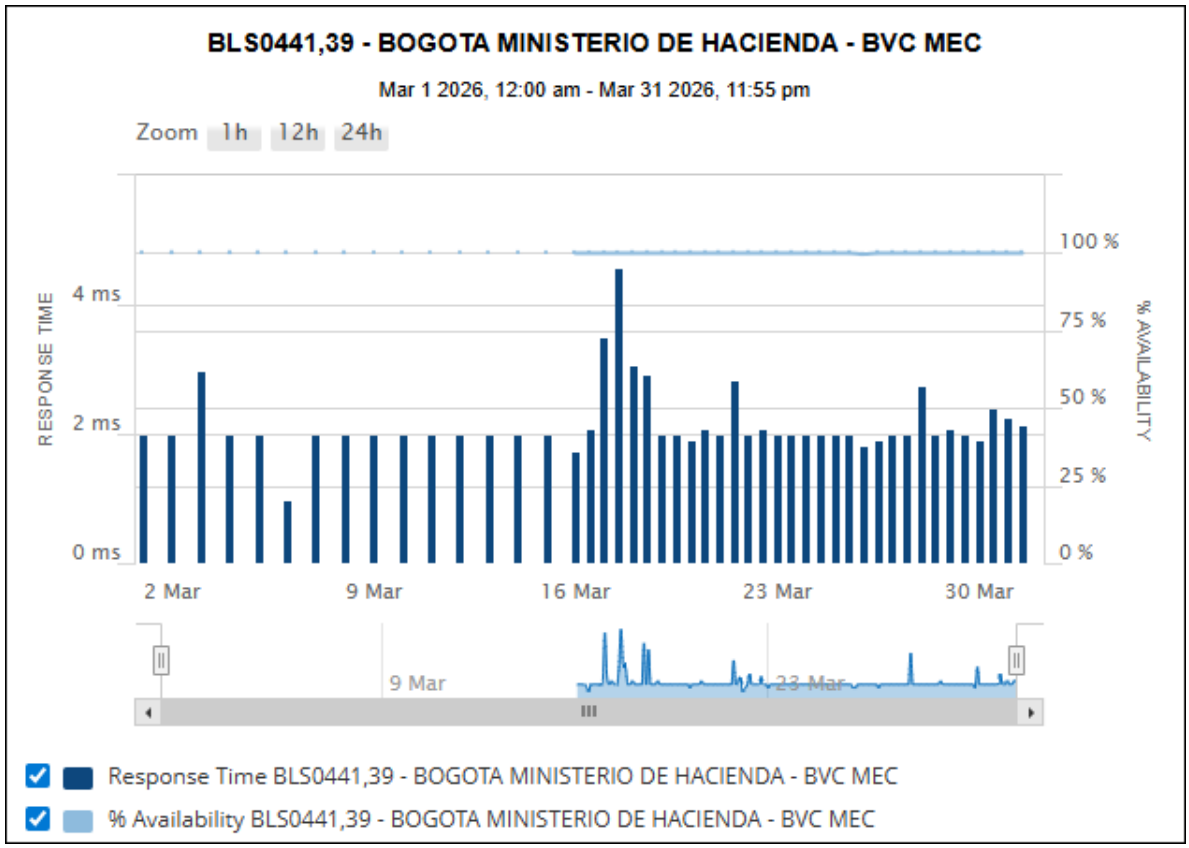
Solarwinds

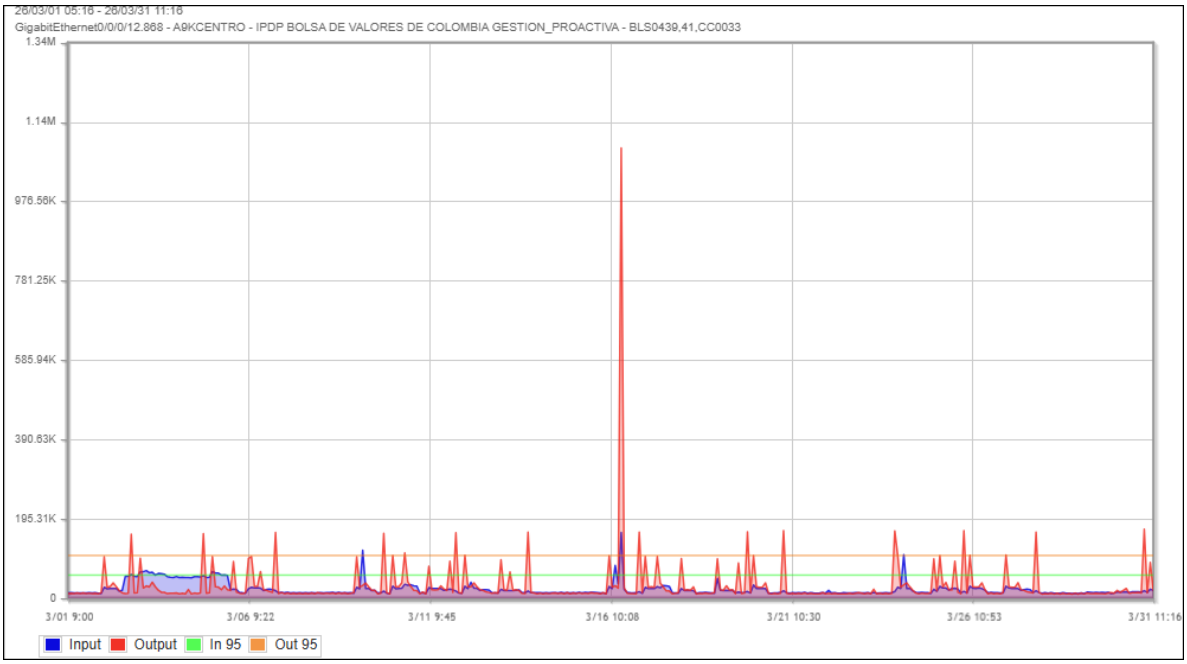




- **BLS0441 - BLS1263**

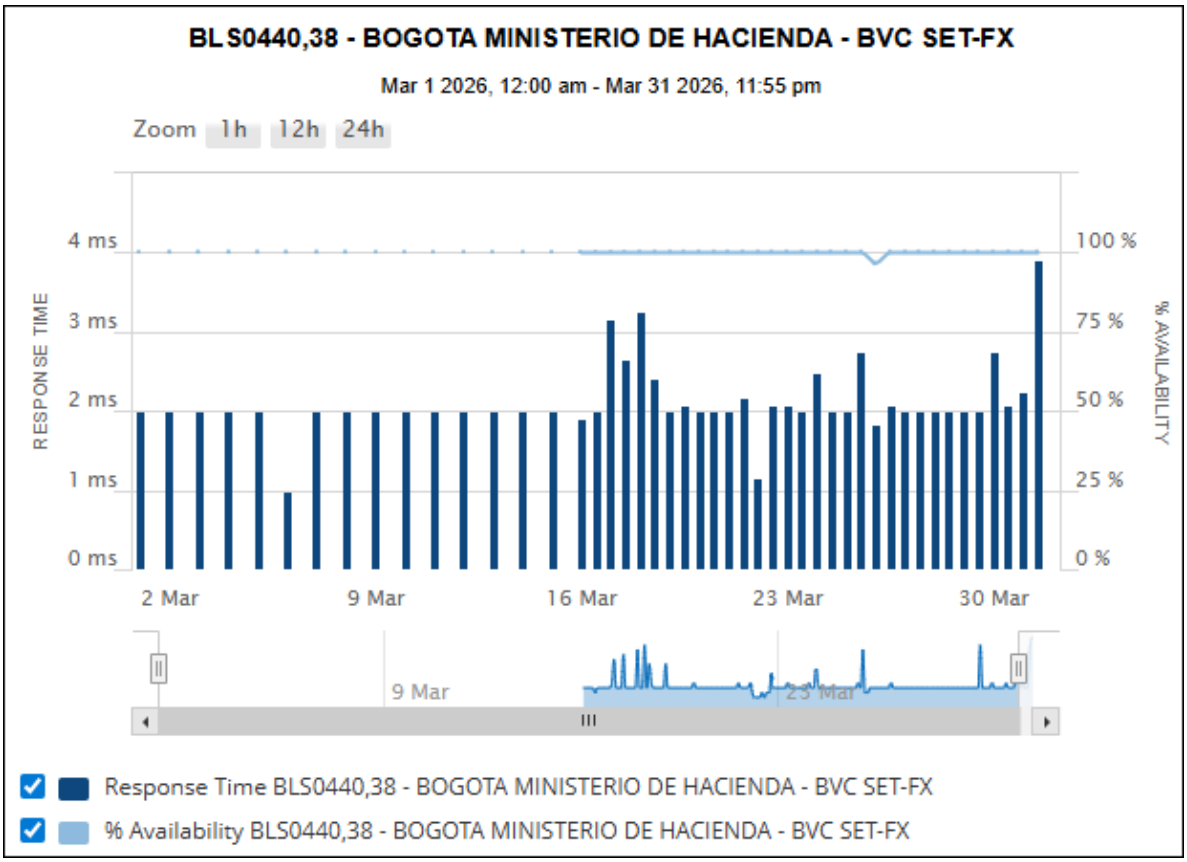
Solarwinds



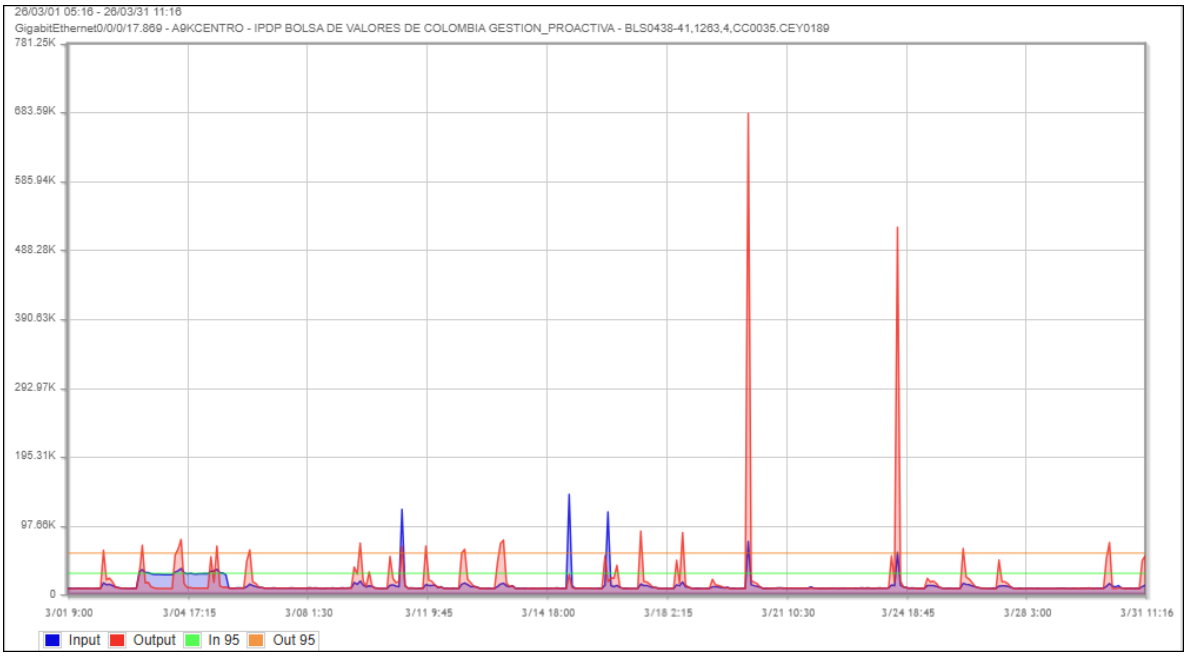


- **BLS0440 - BLS1263**

Solarwinds

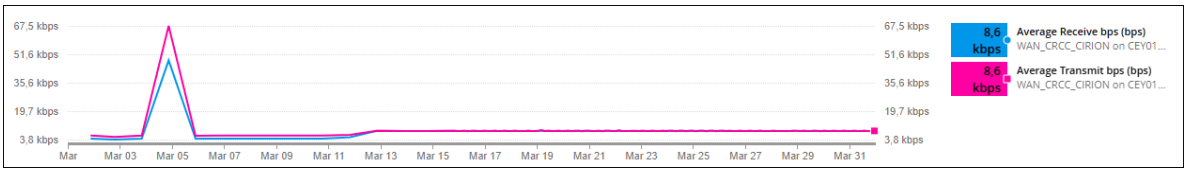


E-management

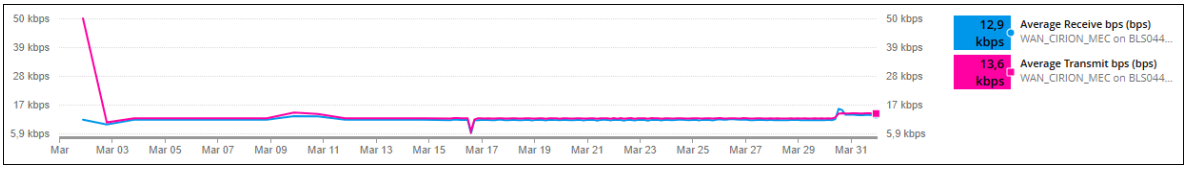
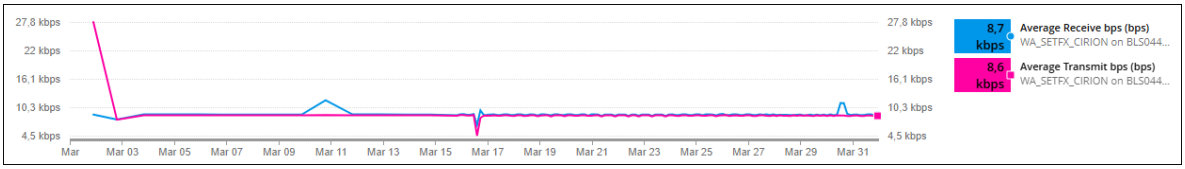


2. GRAFICAS TRAFICO CIRION

- **CEY0189 – BLS1124**



- **BLS0439 - BLS1264**



- **BLS0438 - BLS1264**