

ANEXO 6 ACUERDO DE SERVICIOS

- Suscribir un acta en la que se establezcan los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), que garantice un 99,9% de disponibilidad sin períodos de inactividad programados y determine el tiempo establecido para la respuesta a los requerimientos, de acuerdo con el siguiente cuadro de cumplimiento:

Impacto	Definición	Tiempo máximo de atención de solicitud	Tiempo máximo de solución temporal	Tiempo máximo de solución definitiva
Crítico	La aplicación no opera en producción de una manera razonable.	1 hora	4 horas	12 horas
Alto	Algunas funciones importantes de la aplicación no están disponibles en producción.	2 horas	8 horas	24 horas
Medio	Aunque se presentó el incidente, la aplicación puede seguir funcionando	4 horas	12 horas	48 horas

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EL CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.