

ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO) PORTAL WEB			
ITEM	DESCRIPCION	TIEMPO	DESCUENTO
1	El contratista debe asegurar la disponibilidad o funcionamiento del sistema o página web en un horario 7*24, 7 días a la semana y 24 horas al día durante la vigencia del contrato	7*24	1% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha
2	Nivel 1 incidencia normal de menor impacto que no afecte la funcionalidad del portal: Tiempo de respuesta: de 2 a 6 horas después de la primera comunicación	6 horas	0.1% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha
3	Nivel 2 incidencia importante que afecta el proceso no tan clave o un número reducido de usuarios: Tiempo de respuesta después de la primera comunicación dentro las 8 horas hábiles	8 horas	0.5% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha
4	Nivel 3 incidencia crítica que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave Tiempo de respuesta: después de la primera comunicación las 3 horas hábiles	3 horas	1% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha
5	Contar con un correo para él envío de las solicitudes y una línea telefónica	Firma de contrato	0.1% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha
6	Soporte presencial en sitio dependiendo a la falla El tiempo de respuesta de 6 a 8 horas en caso que no pueda solucionar la incidencia por medio telefónico, acceso remoto u otro medio deberá hacerse presente en la sede principal del contratista con el equipo técnico	6-8 horas	1% del valor total del contrato por cada día de retraso en la puesta en marcha