

#### ANEXO 4. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

**Asunto:** Invitación a proponer No. 300000130 - Servicios de hosting y el alquiler de una plataforma de aprendizaje en ambientes virtuales de enseñanza (LMS-Learning Management System).

Niveles	Definición	Tiempos De Respuestas En Horas	Tiempos De Solución En Horas	Medio de respuesta
1	100% al 75% de los clientes no pueden acceder a los contenidos			
2	75% al 50% de los clientes no pueden acceder a los contenidos			
3	50% al 25% de los clientes no pueden acceder a los contenidos			
4	25% al 0% de los clientes no pueden acceder a los contenidos			
5	No afecta la operación del cliente pero genera errores dentro de las funcionalidades.			