

ANEXO 4. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

Asunto: Invitación a proponer - Servicios de hosting y el alquiler de una plataforma de aprendizaje en ambientes virtuales de enseñanza (LMS-Learning Management System).

Niveles	Definición	Tiempos de respuesta en Horas	Tiempos de solución en Horas	Protocolo de servicio, modalidad de prestación
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.			

Atentamente,

Nombre y firma del Representante Legal
C.C. No. Expedida en.....

