Bogotá D.C., 01 de agosto de 2022

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)
Aceptación de Oferta No. 267 del 7 de abril de 2022

Objeto del Contrato

Contratar soporte y licenciamiento para plataforma e-learning de la Entidad.

Tiempos de Respuesta Según Severidad

Nivel de Severidad	Descripción	Tiempos de Respuesta Máximos
CRÍTICA	Cuando la plataforma está inactiva, o deshabilitada.	2 horas hábiles
ALTA	La plataforma está funcionando pero algún componente mayor no está disponible o más del 30% de los usuarios licenciados no pueden acceder a algún componente mayor del sistema.	5 horas hábiles
MEDIA	La plataforma opera normalmente, sin embargo, algún componente menor funciona de manera anormal.	12 horas hábiles
BAJA	La Superintendencia de Subsidio Familiar realiza una solicitud rutinaria: - Instalación y configuración de plugin. - Actualización de versión de Moodle. - Solución de inquietudes.	30 horas hábiles

Canales de Comunicación

Didacsis contará con un profesional que atenderá las solicitudes de la Superintendencia de Subsidio Familiar:

Nombre: Samuel Niño.
Correo: soporteformacionssf@gmail.com
WhatsApp: 321 450 0990

Actividades a Cargo de la Superintendencia de Subsidio Familiar

Los administradores de la plataforma por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar realizaran de forma autónoma las siguientes actividades:

1. Inscripción de usuarios en la plataforma y matriculación en cursos.
2. Creación de cursos, secciones y recursos.

La primera vez que sean realizadas estas actividades, Didacsis hará un acompañamiento a los administradores de la Superintendencia de Subsidio Familiar para asegurar la correcta implementación de dichos procesos.

Atentamente,



CÉSAR FRANCO CAICEDO

C.C. 80.040.682

Director de Proyecto

DIDÁCTICA Y SISTEMAS SAS

NIT 900433013 – 9

(571) 889 9090

316 761 0643

cesarfranco@didacsis.com