ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

	TABLA DE PENALIDADES			
PENALIDAD	**TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL NIVEL DE CRITICIDAD**	**HASTA 2 HORAS DESPUES DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL NIVEL DE CRITICIDAD**	**HASTA 4 HORAS DESPUES DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL NIVEL DE CRITICIDAD**	**SUPERIOR A 5 HORAS DESPUES DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL NIVEL DE CRITICIDAD**
	0%	**5%**	**15%**	**30%**
	Descuento desde el momento en el que sea reportada alguna falla, el proveedor deberá efectuar el seguimiento y documentación a la misma, hasta que dicha falla haya sido superada totalmente. En este momento se validará la indisponibilidad del servicio, esta información servirá de soporte para el respectivo descuento de facturación definido contractualmente. En caso de presentarse dicha indisponibilidad, se deberá verificar con el supervisor del contrato para evitar inconsistencias en la facturación del servicio.			

GESTION DE INSIDENTES (SOPORTE TÉCNICO)

NIVEL DE CRITICIDAD								
	CRITICO		**ALTO**		**MEDIO**		**BAJO**	
DEFINICIÓN DEL SERVICIO	Todos los equipos que hacen parte de la infraestructura contratada para la generación de streaming se encuentran sin disponibilidad del servicio. No es posible utilizar los equipos y/o acceder a la plataforma(s) dispuestas para la generación y distribución de streaming.		El sistema, los equipos y/o servicios que codifican y distribuyen las señales de streaming presentan alarmas y/o errores que ocasionan intermitencia en la prestación del servicio, afectando la accesibilidad a las diferentes plataformas digitales.		El sistema, equipos y/o servicios presentan alarmas que no generan afectación en el servicio.		El proveedor debe realizar las actualizaciones en los equipos instalados en Canal Capital a nivel de Aplicaciones, Firmware, Sistema Operativo y todas aquellas que garanticen la estabilidad y el correcto funcionamientos de la infraestructura contratada para la generacion y distribucion de streaming en Canal Capital, asi mismo debe suministrar la información detallada de las actualizaciones realizadas especificando la mejoras que estas traen, con el fin de mitigar fallos en la infraestructura de las plataformas digitales.	
TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA Y/O ATENCION	***SOPORTE TELEFONICO / SOPORTE REMOTO***	***ATENCION EN SITIO*** *(se define como el tiempo que tiene el proveedor para hacer el reemplazo o atender la falla en caso de no resolverse telefonicamento o remotamente)*	***SOPORTE TELEFONICO / SOPORTE REMOTO***	***ATENCION EN SITIO*** *(se define como el tiempo que tiene el proveedor para hacer el reemplazo o atender la falla en caso de no resolverse telefonicamento o remotamente)*	***SOPORTE TELEFONICO / SOPORTE REMOTO***	***ATENCION EN SITIO*** *(se define como el tiempo que tiene el proveedor para hacer el reemplazo o atender la falla en caso de no resolverse telefonicamento o remotamente)*	***SOPORTE TELEFONICO / SOPORTE REMOTO***	***ATENCION EN SITIO*** *(se define como el tiempo que tiene el proveedor para hacer el reemplazo o atender la falla en caso de no resolverse telefonicamento o remotamente)*
	15 MINUTOS	***MENOR A 2 HORAS***	***30 MINUTOS***	***ENTRE 2 Y 3 HORAS***	***2 HORAS***	***ENTRE 3 Y 4 HORAS***	***4 HORAS***	***6 HORAS.***

Observación:

Detectado por el supervisor del contrato el no cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio aplicará los porcentajes de descuentos definidos. Una vez realizado el descuento el contratista podrá presentar los argumentos, documentos y pruebas de su elección a fin de controvertir la imposición del descuento, los cuales serán valorados por la entidad. En caso de ser aceptados los argumentos presentados por el contratista la entidad procederá a informarle con el fin de que los valores descontados sean incluidos en la siguiente factura. Los criterios, porcentajes de descuento y procedimiento a los que se refiere este numeral se entienden revisados y aceptados por el contratista al momento de la presentación de su oferta.