FORMATO No. 3
ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El suscrito _____, identificado con cédula de ciudadanía No. _____ en mi calidad de _____de la empresa _____ con NIT. _____, certifico que la firma que represento **ACEPTA Y SE COMPROMETE A CUMPLIR** con los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS definidos por la UPRA y contenidos en este documento.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

- Para garantizar el cumplimiento de los ANS, el contratista deberá proporcionar a la UPRA, los datos del contacto encargado de velar por el cumplimiento de los mismos, además deberá disponer de un canal de comunicación vía telefónica o web, en el cual se registren las solicitudes de la Entidad y se genere un consecutivo o ticket de servicio que permita hacer un seguimiento del estado de atención de la solicitud.
- Durante el periodo de soporte, se deben realizar mínimo dos (2) mantenimiento preventivo, según cronograma establecido, por el Supervisor del Contrato y la persona encargada de velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- El mantenimiento preventivo debe incluir una revisión detallada del correcto funcionamiento del equipo, actualización de los componentes de software.
- Nivel 1: El contratista deberá garantizar la atención del fallo vía telefónica o por conexión remota, en un tiempo no mayor a dos (2) horas, contabilizadas a partir del recibo del ticket de servicio.
- Nivel 2: Se activará si pasadas máximo cuatro (4) horas después de atendida la solicitud en el nivel 1, no se logra solucionar el fallo, para tal fin la atención se debe realizar de forma presencial en las instalaciones de la UPRA, para lo cual se seguirá el siguiente protocolo:

1. Brindar asistencia técnica y oportuna por daños o alarmas del equipo durante el periodo que se encuentre vigente el servicio de soporte., para lo cual se debe realizar el diagnóstico de fallas presentadas por el mismo.
2. Una vez realizado el diagnóstico, se deberá proceder con la reparación, pruebas. y solución del incidente
3. En el evento que se requiera el reemplazo de piezas defectuosas, el contratista deberá notificarlo al supervisor del contrato, para que le sean suministradas.

- Todas las actividades de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, serán realizadas en la sede de la UPRA.

- Todas las actividades de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, deben ser realizadas por personal idóneo para la ejecución de las mismas. El personal a cargo del contratista deberá contar y estar previsto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.

Nombre del proponente o de su Representante Legal _____
C. C. No. _____ de _____
No. del NIT*(Consorcio o Unión Temporal o de la (s) firma (s)anexar copia (s))*