**ANEXO No. 2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

| No | ANS | Descripción | Medición |
|---|---|---|---|
| 1 | **Efectividad en resolución de incidentes y/o solicitudes** | El Proveedor deberá brindar el soporte necesario para atender los incidentes y solicitudes de servicio relacionados con la plataforma OPManager, incluyendo, entre otros: Resolución de incidentes del sistema, cambios y ajustes de configuración, atención de inquietudes técnicas, entrega de reportes e información solicitada.<br><br>**Prioridad Alta**: Incidentes críticos que afectan de manera directa la operación del servicio de monitoreo OPManager, tales como indisponibilidad total de la plataforma, pérdida completa de visibilidad de la infraestructura o fallas que impidan la generación de alertas críticas.<br><br>**Prioridad Media**: Incidentes que afectan parcialmente la funcionalidad de OPManager, como retrasos en la actualización de métricas, fallas intermitentes en alertas, problemas de visualización o degradación del rendimiento sin pérdida total del servicio.<br><br>**Prioridad Baja**: Solicitudes de bajo impacto operativo, tales como ajustes de configuración, creación o modificación de reportes, consultas técnicas, cambios programados o solicitudes de información que no afectan la disponibilidad ni la estabilidad del servicio.<br><br>Cuando la solución del incidente dependa de soporte del fabricante o de terceros, el Proveedor deberá escalar oportunamente el caso y mantener informada a la INC sobre el estado y avances, sin afectar el tiempo de respuesta inicial comprometido. | **Prioridad Alta:**<br>Tempo de respuesta: < 2 hora.<br>Tiempo de resolución: hasta 4 horas, siempre que no dependa de terceros o fabricante.<br><br>**Prioridad Media:**<br>Tiempo de respuesta: < 4 horas.<br>Tiempo de resolución: hasta 8 horas.<br><br>**Prioridad Baja:**<br>Tiempo de respuesta: < 8 horas.<br>Tiempo de resolución: Hasta 24 horas, En casos de alta complejidad técnica, cambios programados o dependencia directa del fabricante, el plazo podrá extenderse hasta un techo máximo absoluto de 5 días hábiles, previa comunicación escrita al supervisor del contrato con justificación técnica detallada y aprobación expresa del mismo.. |