ANEXO N°. 2 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

ANS	DESCRIPCIÓN	PENALIZACIÓN
Efectividad en la resolución de incidentes y requerimientos	La efectividad de resolución de las solicitudes realizadas mide el tiempo máximo de atención por parte de la mesa de ayuda a las peticiones registradas por los usuarios. El tiempo de resolución inicia a partir del registro del caso en la mesa de ayuda hasta la solución de éste.	Descuento en la facturación por no conformidad Tiempo adicional en la efectividad de la atención: Superior a 6 y hasta 10 horas: descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor total mensual del servicio. Superior a 10 y hasta 14 horas: descuento del dos por ciento (2%) sobre el valor total mensual del servicio. Superior a 14 horas: descuento del tres por ciento (3%) sobre el valor total mensual del servicio. El total de la sumatoria de los descuentos no podrán superar valor mensual del servicio.
Tiempo en asignar a un miembro del equipo de trabajo en caso de rotación.	Es el tiempo que demora el OFERENTE en asignar a un nuevo miembro del equipo de trabajo cuando hay rotación	Penalidad por no conformidad Compensación Retraso de 5 días calendario: 5 horas adicionales para realizar ajustes, nuevas configuraciones, capacitación, entre otros requerimientos adicionales. Retraso de 6 días calendario: 10 horas adicionales para realizar ajustes, nuevas configuraciones, capacitación, entre otros requerimientos adicionales Retraso de 7 o más días calendario: 15 horas adicionales para realizar ajustes, nuevas configuraciones, capacitación, entre otros requerimientos adicionales.
Cumplimiento de la Fase 1. Levantamiento y análisis de información	Es el tiempo de demora para el cierre del 100% de los entregables. El supervisor de contrato por parte de ICETEX recibe a satisfacción todos los entregables definidos para esta fase a satisfacción.	Descuento en la facturación por no conformidad por la demora en el cierre del 100% de los entregables en esta fase: Descuento del 0,25% del valor de la factura por cada día de retraso en la culminación de la fase de acuerdo con el cronograma.

Cumplimiento de la Fase 2. Soporte de infraestructura, parametrización y configuración del sistema	Es el tiempo de demora para el cierre del 100% de los entregables. El supervisor de contrato por parte de ICETEX recibe a satisfacción todos los entregables definidos para esta fase a satisfacción.	Descuento en la facturación por no conformidad por la demora en el cierre del 100% de los entregables en esta fase: Descuento del 0,25% del valor mensual del servicio por cada día de retraso en la culminación de la fase de acuerdo con el cronograma.
Cumplimiento de la Fase 3. Capacitación y mantenimiento del sistema en producción	Es el tiempo de demora para el cierre del 100% de los entregables. El supervisor de contrato por parte de ICETEX recibe a satisfacción todos los entregables definidos para esta fase a satisfacción.	Descuento en la facturación por no conformidad por la demora en el cierre del 100% de los entregables en esta fase: Descuento del 0,25% del valor mensual del servicio por cada día de retraso en la culminación de la fase de acuerdo con el cronograma.