

**ANEXO No. 11 - ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)**

**INVITACIÓN PÚBLICA No. 300000685 - PRESTAR LOS SERVICIOS PARA GESTIONAR EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA OMNICANAL EN LA NUBE, CON HERRAMIENTAS QUE FACILITEN Y ASEGUREN PROCESOS DE APRENDIZAJE EXITOSOS, CON SERVICIO DE SOPORTE, ADMINISTRACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO ESTRATÉGICO; CON EL FIN DE OFRECER HERRAMIENTAS PARA EL EMPRESARIO FORTALECIENDO SU EXPERIENCIA Y AUMENTANDO LA COBERTURA.**

El proponente acepta y garantiza, mediante la presentación de este anexo con la propuesta, debidamente firmado por el representante legal, que acepta y garantiza a la Cámara de Comercio de Bogotá, el cumplimiento de todos los Acuerdos de Niveles de Servicio aquí descritos.

<b>Reclasificación Tipologías</b>	<b>Nuevos sub-tipologías</b>	<b>Tiempo de solución</b>
Administración de usuario	Creación e inscripción de usuario	Máx. 4 horas Recibimos inscripciones en cualquier momento y es necesario activar usuarios de manera permanente y ágil pues los cursos usualmente están en marcha.
	Modificación de usuario	Máximo 4 horas
	Inactivación de usuario	Máximo 4 horas
	Cancelación de inscripción a curso	Máximo 4 horas
Administración de curso	Creación de curso nuevo o existente	Máximo 2 días
	Ajuste (modificación) a curso	1 día
	Creación de URL de inscripción	1 día
	Inactivación de curso	Máximo 2 días
Completar nota a usuario	Completar nota de usuario en algún contenido	Máximo 4 horas
Consulta de usuario final	Inscripción a curso	Máximo 4 horas
	Restablecer contraseña	Máximo 4 horas – Debería ser inmediata
	Navegación en contenido	Máximo 3 días
	Avance restrictivo en contenidos	Máximo 2 días
Envío de informes, seguimiento y trazabilidad	Envío de reportes de la plataforma o específicos según alcance que sean diferentes a los que se puedan descargar en línea.	Máximo 3 días
Habilitar intento	Habilitar intento en evaluación para volverla a presentar	1 día

Revisión de contenido	Revisión técnica de contenidos cuando son nuevos y cuando son nuevas versiones de los ya existentes.	Máximo 3 días
Capacitaciones, reuniones y otros	Solicitud de espacio para encuentros de seguimiento, reunión o formación.	Máximo 3 días
Consulta sobre funcionalidad	Inquietud sobre uso, ubicación, o alcance de alguna funcionalidad o herramienta de la plataforma.	Máximo 4 horas
Creación y configuración de grupo (permisos)	Creación de un grupo de usuarios y configuración de los permisos que requiera para las acciones que indique el solicitante.	Máximo 2 días
Revisión de cargue de archivos (formatos)	Validación de los formatos de cargue de evaluación a la plataforma	1 día
Revisión de funcionalidad	Revisión de una funcionalidad o herramienta específica, pues no está funcionando correctamente o presenta un bloqueo rotundo en su funcionalidad.	1 a 5 días para la revisión diagnóstica y respuesta específica sobre tiempo de solución según el caso Según bloqueo
Revisión de interfaz	Revisión de la interfaz de la plataforma en la versión de escritorio	1 a 5 días para la revisión diagnóstica y respuesta específica sobre tiempo de solución según el caso Según bloqueo
	Validación de la interfaz de la plataforma en la versión móvil	1 a 5 días para la revisión diagnóstica y respuesta específica sobre tiempo de solución según el caso Según bloqueo
	Validación de la interfaz de la plataforma en la versión de escritorio y móvil	1 a 5 días para la revisión diagnóstica y respuesta específica sobre tiempo de solución según el caso Según bloqueo
Certificados	Solicitud cambios o modificación certificados	Máximo 4 horas.
Interacciones	Subir a la plataforma las interacciones/grabaciones que se realicen por webinar, videoconferencias, foros en tiempo real, etc.	Máximo 12 horas siguientes de evento.

- Disponibilidad de plataforma 99,5%

- Tiempo de respuesta acceso a Campus Virtual (retardo temporal o latencia entre el ingreso de usuario y contraseña a la plataforma y acceso al sitio web del curso) es de 7 segundos promedio
- Servicio de garantía y soporte 7x24 los 365 días del año al número de usuarios virtuales contratados que permita la solución de incidencias/requerimientos relacionados con el uso, administración e implementación de funcionalidades de la plataforma a contratar y asegure el 99,5 % de disponibilidad de la plataforma requerido y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio acordados.
- Servicio de administrador de la plataforma desde la oficina por la duración del contrato que permita prestar el 100% de los eventos de formación mediante la ejecución o uso de las funcionalidades habilitadas para ello de manera oportuna y bajo los requisitos de calidad definidos por la entidad.

CUMPLE

NO CUMPLE

Atentamente,

---

Nombre y firma del Representante Legal  
C.C. No. .... Expedida en.....