**ANEXO 2**

**Del Contrato**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Procedimiento** | **Actividad** | **Tiempo de atención** |
| 1 | La emisión de reporte de falla del servicio deberá ser a través de los siguientes canales:  a) Teléfono  b) Correo Electrónico  c) Acceso Web | Cuando aplique |
| 2 | Recepción y emisión de número de orden de atención por falla de servicio. | Inmediato |
| 3 | Atención al reporte de falla por parte de soporte técnico. | 4 horas |
| 4 | En caso de que la falla no haya podido ser resuelta se reporta al área especializada (Técnica / Funcional). | 24 horas |
| 5 | Recepción de reporte de falla y comunicación para informar sobre el seguimiento a reporte de falla. |
| 6 | Todo reporte de falla que no haya sido resuelta posterior al tiempo máximo establecido, se genera un reporte automático y solicitud de auditoría al siguiente nivel. | 2 días hábiles |
| 1 día hábil |
|