

ADENDA No. 1
INVITACIÓN ABREVIADA No. 001-2023

Fecha de Diligenciamiento (11/01/2023)

La Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Fiduagraria S.A., mediante el presente documento modifica las condiciones del documento de invitación abreviada No. 001-2023 en los siguientes términos:

PRIMERO. Modificar en el **Anexo No. 6 Acuerdo de Niveles de Servicio** el indicador de “*Tiempo de solución definitiva*” teniendo en cuenta el tiempo de escalamiento para las solicitudes con el proveedor del licenciamiento Microsoft, el cual quedará de la siguiente manera:

SERVICIOS	REQUISITO MINIMO Y CARACTERÍSTICAS	CUMPLE																				
		SI	NO																			
Soporte técnico para activación licenciamiento Microsoft	(...)																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">INDICADOR</th> <th colspan="3">PRIORIDAD</th> </tr> <tr> <th>ALTA</th> <th>MEDIA</th> <th>BAJA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tiempo de primera respuesta vía Telefónica</td> <td><= 30 min.</td> <td><= 1h.</td> <td><= 2 h.</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de valoración y/o diagnóstico</td> <td><= 1h.</td> <td><= 4 h.</td> <td><= 8 h.</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de escalamiento con Microsoft incluido diagnóstico</td> <td><= 2 h.</td> <td><= 6 h.</td> <td><= 10 h.</td> </tr> </tbody> </table>			INDICADOR	PRIORIDAD			ALTA	MEDIA	BAJA	Tiempo de primera respuesta vía Telefónica	<= 30 min.	<= 1h.	<= 2 h.	Tiempo de valoración y/o diagnóstico	<= 1h.	<= 4 h.	<= 8 h.	Tiempo de escalamiento con Microsoft incluido diagnóstico	<= 2 h.	<= 6 h.	<= 10 h.
	INDICADOR				PRIORIDAD																	
				ALTA	MEDIA	BAJA																
	Tiempo de primera respuesta vía Telefónica			<= 30 min.	<= 1h.	<= 2 h.																
Tiempo de valoración y/o diagnóstico	<= 1h.	<= 4 h.	<= 8 h.																			
Tiempo de escalamiento con Microsoft incluido diagnóstico	<= 2 h.	<= 6 h.	<= 10 h.																			
(...)																						

Cordial saludo,



ANDRÉS ENRIQUE RODRÍGUEZ ARÉVALO
Vicepresidente de Inversiones*

**En ausencia del Gerente de Tecnología y Transformación Digital*