**ROLES Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS GRUPOS PARA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y SOLUCIONES TECNOLÓGICAS**

| **NIVEL** | **GRUPO** | **TIEMPO DE RESPUESTA** |
| --- | --- | --- |
| N1/N2 | Administración de conectividad | 3 días |
| N1/N2 | Administración plataforma en la nube | 3 días |
| N1/N2 | Administración plataforma propia | 2 días |
| N1 | Forest:: administración | 3 días |
| N1 | Forest: soporte (Terceros) | 3 días |
| N1 | Ontrack | 3 días |
| N0 | Mesa de servicios | 2 días |
| N1 | Backups servidor | 6 días |
| N1 | PERNO (personal y nómina de empleados)  Creación usuarios SIA | 3 días |
| N1 | Portales web | 6 días |
| N1 | WQI | 6 días |
| N1 | boletín legal ambiental | 6 días |
| N1 | Solicitudes cartográficas | 10 días |
| N1/ N2 | Storm | 4 días |
| N1/ N2 | Telefonía fija | 6 días |
| N1 | Seguridad de la Información | 4 días |

Nota: Los tiempos máximos de respuesta establecidos anteriormente se podrán ver afectados en los periodos pico de contratación o de funcionamiento de la entidad identificados por las áreas responsable; en estos casos el usuario solicitante será informado a través de las notas de seguimiento en la herramienta.