 CONDUCIR	FORMATO ANEXO 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PAG WEB CONDUCIR.	CODIGO	PD-FO-1
		VERSION	1

Ciudad y fecha:	Bogota, Septiembre 3 de 2020
-----------------	------------------------------

CONDUCIR entiende la importancia que nuestro rol juega en el soporte al ciclo de negocio. Nosotros tratamos el servicio que proveemos a cada cliente como un componente crítico del éxito.

CONDUCIR está comprometido en proveer un servicio confiable de alto desempeño a sus clientes y aliados. Nuestro acuerdo de nivel de servicio (ANS) ha sido diseñado para asegurar la más alta calidad de servicio como resultado de la autodisciplina que imponemos en nuestra compañía.

Los aspectos claves del ANS de CONDUCIR son:

- Garantía de disponibilidad del servicio y tiempos de respuesta.
- Garantía de seguridad de la información.
- Responsabilidades operativas de las partes.
- Garantía de Soporte y Resolución de Problemas.
- Gestión de Requerimientos.
- Gestión de Cambios o Actualizaciones del Sistema de Información.
- Comunicación de reclamos o No Conformidades ante Servicio al Cliente.
- Excepciones al ANS.
- Aspectos generales.


CONDUCIR presta el servicio al CLIENTE y al ALIADO de acuerdo con los siguientes términos y condiciones de este programa de ANS.

Garantía de Disponibilidad del Servicio y tiempos de Respuesta

Para el propósito de este ANS, una interrupción es un evento que desencadena una falla que afecta la disponibilidad del servicio. A continuación se muestran las categorías que definen el RTO (Tiempo máximo para recuperación ante un incidente) del servicio. En la siguiente tabla se muestran las categorías de RTO según su porcentaje y equivalencia en horas:

Disponibilidad	Porcentaje RTO	Minutos al mes	Horas al mes
Alta	Desde 99,4% hasta 100%	De 0 a 240	De 0 a 4
Media	Desde 97,77 hasta 99,43%	De 300 a 1000	De 4,1 a 16
Baja	Desde 93,05 hasta 97,76%	De 1001 a 3000	De 16,1 a 50

CONDUCIR garantiza el 99.6% mensual de disponibilidad del servicio. CONDUCIR trata de asegurar al máximo que cada servidor y equipamiento relacionado estén operacionales y disponibles para el servicio. Además realiza monitoreo a los servidores, con el fin de poder llevar estadísticas de calidad del servicio. Nuestros proveedores especializados en el servicio de Data Center cumplen los parámetros de condiciones físicas y seguridad idóneos, la responsabilidad de CONDUCIR se limita a la administración del contenido de

 CONDUCIR	FORMATO ANEXO 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PAG WEB CONDUCIR.	CODIGO	PD-FO-1
		VERSION	1

los servidores y la auditoria de calidad del servicio proporcionado por nuestros proveedores de Data Center (AMAZON AWS).

Para cumplir con nuestro límite de disponibilidad, el tiempo de respuesta máximo en caso de fallas de disponibilidad es de 24 Horas en la activación nuevamente del servicio del sistema de información.

Garantía de seguridad de la información

CONDUCIR está comprometida con la seguridad de la información integrando transversalmente en su gestión la implementación de medidas que permitan controlar los niveles de protección en los servicios prestados y en sus procesos internos.

De la misma forma garantiza la seguridad de la información mediante la implantación de los siguientes controles de seguridad:

- Política de Seguridad de la Información
- Segregación de responsabilidades
- Acuerdos de Confidencialidad
- Monitoreo de Disponibilidad
- Copias de Seguridad
- Actualizaciones de Software
- Seguridad física y ambiental


Responsabilidades operativas de las partes

CONDUCIR se compromete a:

- Prestar el soporte técnico necesario para garantizar la disponibilidad del servicio.
- Prestar la asistencia necesaria en caso de dudas o preguntas sobre el uso de la APLICACION.
- Administrar y configurar todos los sistemas de propiedad de CONDUCIR necesarios para brindar el servicio al cliente.
- Asesorar sobre el uso más eficiente de los servicios prestados.
- En los casos que se considere, entregar documentación por escrito o medio digital sobre el uso de los servicios.
- Velar por la seguridad e integridad de la infraestructura de los servicios prestados.
- Realizar copias de seguridad periódicas cada 24 horas de la información registrada por el CLIENTE o el ALIADO en la aplicacion.

CONDUCIR no se compromete a:

- Enseñar los mecanismos de administración y configuración, programación, entre otros, que pertenecen al know-how de CONDUCIR.
- En el caso en que el cliente adopte la responsabilidad de administrar alguno de los servicios, CONDUCIR no se hace responsable por ningún hecho que afecte la disponibilidad, confidencialidad, integridad, desempeño del servicio

 CONDUCTIR	FORMATO ANEXO 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PAG WEB CONDUCTIR.	CODIGO	PD-FO-1
		VERSION	1

- La información que los ALIADOS suban a la intranet es de total responsabilidad del aliado que la cargo, CONDUCTIR no puede evitar que se cargue información errónea, incompleta o equivocada.

El ALIADO se compromete a:

- Reportar incidentes de seguridad a tiempo.
- Reportar inconsistencias de funcionalidad del servicio.
- Velar por la seguridad e integridad, confidencialidad de los servicios prestados.
- Darle buen uso a los servicios prestados según las regulaciones que sean pertinentes.
- Cumplir con las normas y estándares de uso.
- Sugerir soluciones o aportes a la funcionalidad del servicio.

Garantía de Soporte y Resolución de Problemas

Nuestra meta es entregar una respuesta al CLIENTE y al ALIADO altamente sensible y efectiva. Nosotros medimos tres eventos clave para la resolución de requerimientos de servicio. Todos los tiempos comprometidos son medidos desde la hora en que el requerimiento es recibido por CONDUCTIR.

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.


Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo, o la información cargada en cualquiera de sus parámetros.

Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo, incluida la pérdida de información.

Por lo que respecta, a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	T. de RESPUESTA	T. de RESOLUCIÓN	HORARIO
Peticiones	48 horas	72 horas	De lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:30 PM
Incidencia Normal	12 horas	12 horas	De lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:30 PM
Incidencia Critica	8 horas	12 horas	De Domingo a Domingo 7*24

Todas las solicitudes pueden ser enviadas a los correos electrónicos contacto@tuconducir.com o jhoan.laiton@tuconducir.com o reportadas directamente desde la aplicación, o utilizando cualquiera de los canales de soporte descritos a continuación:

 CONDUCIR	FORMATO ANEXO 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PAG WEB CONDUCIR.	CODIGO	PD-FO-1
		VERSION	1

Los canales de Soporte son:

Nombre de Atención	Canal de Atención
Correo de Soporte	contacto@tuconducir.com
Celular o whatsapp	3154233906
Fijo	(+571) 7587389

Los tiempos de resolución pueden variar dependiendo del grado de afectación, sin embargo CONDUCIR está obligado a informar al CLIENTE o ALIADO si el tiempo de resolución será ampliado y explicar la causa por la que se está ampliando.

Gestión de Cambios o Actualizaciones

Los cambios en el SISTEMA DE INFORMACION, CONDUCIR los realiza, informando previamente los dos días antes de la ejecución del cambio, mediante boletines al correo electrónico de contacto o directamente en el SISTEMA DE INFORMACION.

Si un cambio debe montarse en producción se debe informar la causa por la que se está montando e igualmente enviar el Boletín e informar por correo electrónico.

Comunicación de reclamos

El reclamo debe incluir la siguiente información:


- Nombre del cliente e información de contacto.
- Tipo de problema (falla al acceder a la APLICACION, error del sistema, falencias de soporte técnico y/o funcional, falla de servicio al cliente).
- Fecha y hora de inicio / término de la falla o medida de la falla de desempeño.
- Breve descripción de las características de la falla o medida de falla de desempeño.
- Ubicación del cliente e ISP (Proveedor de Internet) y navegador usado para acceder a los servicios de CONDUCIR.

CONDUCIR, a su sola discreción, procurará revisar todos los reclamos dentro de diez (10) días hábiles de la recepción y notificará al CLIENTE o ALIADO el tratamiento del reclamo y los pasos a seguir.

Excepciones Generales al ANS

CONDUCIR no es responsable ante las consecuencias generadas por los siguientes eventos:

- Circunstancias más allá del control impuesto por **CONDUCIR** incluyendo, actos de cualquier cuerpo gubernamental, guerra, insurrección, sabotaje, terrorismo, embargo, fuego, inundación, terremoto,

 CONDUCTIR	FORMATO ANEXO 1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) PAG WEB CONDUCTIR.	CODIGO	PD-FO-1
		VERSION	1

huelga u otro disturbio laboral, interrupción de o demora en el transporte, indisposición o interrupción o retardo en telecomunicaciones o servicios de terceras partes, o falla de cualquier equipo de red de parte del cliente o aliado.

- Mantenimientos Programados
- Eventos de servicio de nombre de dominio (DNS) relacionadas a proveedores de DNS de terceras partes. A no ser de que haya sido por omisión de CONDUCTIR.
- Actos del cliente u omisiones, incluyendo sin limitación, cualquier negligencia, mala conducta voluntariosa, o uso de los servicios prestados por CONDUCTIR.

Aspectos Generales

- Este ANS aplica solo a los servicios provistos por CONDUCTIR.
- Si el cliente o aliado desea cancelar el contrato o uso de servicio con CONDUCTIR, el cliente tiene la responsabilidad de realizarlo de acuerdo a lo estipulado en el respectivo contrato y notificar a CONDUCTIR de su intención de cancelar el servicio por escrito vía email a contacto@tuconducir.com o carta enviada a la dirección de CONDUCTIR (carrera 14 # 100 – 19 oficina 501). Este proceso se debe realizar antes de finalizar el día 30 del mes en el que están realizando la cancelación. Notificando a CONDUCTIR su intención de cancelar el servicio.

CONDUCTIR

EL ALIADO

Firma

Firma

CESAR PULIDO HERNANDEZ
C.C. No. 1.020.717.035 de Bogotá
GERENTE CONDUCTIR

Nombre:
C.C. No
Representante Legal
Cliente:
NIT No.