



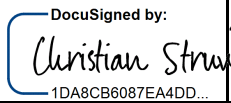
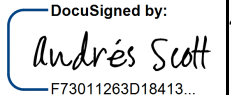


fractal

Acuerdo de niveles de servicio

Área de Seguridad y Nuevas Tecnologías

Aprobado

	Nombre	Posición	Firma	Fecha
Aprobado por:	Carlos Jaramillo	Coordinador TI	 203380046E8A41D...	4 abril 2024
Aprobado por:	Alejandro Pérez	CTO	 E9A16E40CD37438...	4 abril 2024
Aprobado por:	Christian Struve	CEO	 1DA8CB6087EA4DD...	4 abril 2024
Revisado por	Andrés Scott	Head Legal and Compliance	 F73011263D18413...	4 abril 2024

Registro de Cambios

Fecha	Originador del Cambio	Versión	Descripción de Cambio
25 Sep 2017	Creación	1	Creación de documentos
11 Jul 2018	Actualización	1.1	Actualización del documento
11 Oct 2019	Actualización	1.2	Actualización del documento
29 Oct 2020	Actualización	1.3	Actualización de Planes
23 Sep 2021	Actualización	1.4	Actualización de Soporte
12 Dec 2022	Actualización	1.5	Actualización Planes y Hosting
12 Jul 2023	Actualización	1.6	Actualización del documento
30 Ago 2023	Actualización	1.7	Actualización del documento
4 Abril 2024	Actualización	1.8	Actualización Horario de Soporte

Recibido por

Fecha	Nombre	Posición
-------	--------	----------

Recibido por:			
----------------------	--	--	--

Este documento es suplementario a los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicios con Fracttal. Estos términos están sujetos a cambios a discreción de Fracttal y serán actualizados por lo cual se hace necesario la revisión continua de los mismos.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio brindado por Fracttal para la Gestión de Activos y Mantenimiento será brindada en un modelo SaaS de operación de 24 horas por día, 7 días a la semana, bajo los acuerdos de nivel de servicio que se describen a continuación.

2. NIVELES DE SERVICIO

Actualizaciones automáticas: Las actualizaciones automáticas del servicio se realizan de manera constante en función de mejoras aportadas al servicio, las cuales no interrumpen la disponibilidad, sin embargo, la aplicación notificará que ha sido actualizada y deberá refrescarse el navegador web para aplicar los cambios.

Interrupciones de servicio planificadas: En muy contadas oportunidades es necesario realizar mantenimientos programados que causarán una interrupción del servicio, en cuyo caso se comunicará vía correo electrónico y a través de mensajes en el sistema un aviso con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación para las Interrupciones de servicio planificadas que no incluyan actualizaciones automáticas y que se realicen entre las 02:00 y las 06:00 horas. (-3 UTC), en caso de interrupciones del servicio planificadas que se produzcan fuera de este plazo se proporcionará un aviso con al menos setenta y dos (72) horas de anticipación.

Interrupciones del servicio no planificadas: En casos muy poco probables cuando la interrupción del servicio exceda los quince (15) minutos, Fracttal dará la mayor cantidad de avisos previos posibles sobre la interrupción del servicio no planificado, incluidos aquí los problemas críticos o de emergencia.

Fuerza Mayor: En los casos de interrupción por eventos de fuerza mayor, entendiéndose como aquellas circunstancias que no pueden ser previstas ni evitadas y que escapen a nuestro control razonable o el de nuestros proveedores críticos, tales como inundaciones, terremotos, actividad volcánica, rayos, maremotos, desastres naturales en general, actos de guerra y desobediencia civil, y otros, Fracttal dará avisos al cliente a la mayor brevedad para detallar las razones de la fuerza mayor y el avance sobre la restitución del servicio.

Tiempo de servicio: Fuera de las interrupciones planificadas del servicio, las actualizaciones automáticas y los eventos de fuerza mayor, el servicio hospedado tendrá una disponibilidad de noventa y nueve punto noventa y cinco por ciento (99.95%) en el plan Starter y Pro, y de noventa y nueve punto noventa y nueve por ciento (99.99%) en los planes Enterprise, en un ciclo de facturación anual.

3. ESQUEMA DE SOPORTE

3.1 Contacto y horarios de atención

Los clientes cuentan con un esquema de soporte vía e-mail y chat en línea, los cuales serán respondidos en horario de lunes a viernes de 5:00 a 23:59 horas. (-3 UTC) escribiendo a suporte@fractal.com o a través del chat en línea proporcionado dentro de la aplicación. En la página web <https://www.fractal.com/es/precios> está disponible los alcances de soporte acorde a los planes contratados.

3.2 Tiempos de respuesta técnica

Fractal proporcionará una respuesta técnica a las solicitudes de servicio recibidas del cliente. El tiempo asignado para la entrega de las respuestas técnicas se medirá desde el momento de la recepción de la Solicitud de Servicio correspondiente por parte de Fractal durante las horas de soporte. Al recibir la Solicitud de Servicio, se le asignará una "Severidad" que es unamedida de la gravedad de la situación. El tiempo de respuesta técnica dependerá de la severidad como se describe en la siguiente tabla:

Severidad	Definición	Acción	Respuesta
1	Una función o característica vital del Servicio no está operativa y detiene el proceso hasta que se solventa.	Se proveerá una solución o corrección según corresponda	Dos (2) Horas, de exceder este tiempo se genera comunicación oportuna con los usuarios para indicar el trabajo que se está realizando y dar fechas de solución
2	Es un error relevante que se presenta en una funcionalidad no muy crítica o que tiene otra forma de hacerlo, que afecta o es molesto, pero permite continuar la operación y puede o no alterar los tiempos de ejecución.	Se proveerá una solución o corrección según corresponda	Dos (2) días hábiles

3	Es una afectación que permite continuar la operación, es una acción específica la que no ejecuta, se puede hacer de otra manera o el impacto es menor y da tiempo de ejecutar otras acciones de mayor severidad	Se proveerá una solución o corrección según corresponda	Cinco (5) días hábiles
4	Es una característica que no afecta la funcionalidad, pero es deseable tenerlo.	Se presenta a un comité de producto donde se determina si se agrega o no en el mapa de ruta	Puede o no llevarse a cabo

En caso de que Fractal no proporcione una solución o una corrección en el tiempo de respuesta técnica asignado para una Solicitud de Servicio de Severidad 1, 2 o 3, seguirá trabajando para corregir el error 7/24 para una Severidad 1 o durante las horas de laborales para una oportunidad de mejora de las severidades 2 o 3. Fractal le dará actualizaciones al Cliente cuando sea apropiado para la Severidad de la solicitud de servicio. Fractal trabajará para resolver las solicitudes de servicio en función de "mejores esfuerzos" en todo momento

3.3 Proceso de escalamiento

Para resolver las solicitudes de servicio del cliente lo más rápido posible, Fractal utilizará un proceso de tres niveles según la gravedad del problema. El escalamiento en la cadena de soporte técnico es responsabilidad de Fractal y se iniciará sólo cuando la solicitud de servicio NO se haya resuelto dentro del tiempo de respuesta técnica antes mencionada. El proceso de escalamiento se describe en la siguiente matriz:

Escalamiento	Responsable	Tiempos de escalamiento según Severidades		
		Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3
Nivel 1	Analista de Soporte al Cliente	15 minutos	2 horas	4 horas
Nivel 2	Especialista de Soporte al Cliente	15 minutos	4 horas	8 horas

Nivel 3	Equipo de Desarrollo	1.5 horas	10 horas	28 horas
---------	----------------------	-----------	----------	----------

4. EXCEPCIONES

Fractal no será responsable de corregir una Solicitud de Servicio que surja de cualquiera de los siguientes:

- Problemas resultantes de cualquier modificación del Servicio realizado por cualquier otra parte que no sea Fractal.
- Uso incorrecto del Servicio.

El tiempo de respuesta técnica para las solicitudes de servicio de Severidad 1 y 2 según lo establecido en la sección anterior, se extenderá por la duración de cualquier demora en el tiempo para solucionar problemas atribuibles a cualquier acto u omisión del Cliente o cualquiera de sus empleados, agentes o subcontratistas.

Fractal también le cobrará al Cliente, a su entera discreción, el tiempo requerido para resolver los problemas como resultado de las acciones del Cliente, cuyas tarifas serán determinadas por Fractal y comunicadas al Cliente para su aceptación antes de que se realicen los trabajos.

5. HOSTING Y DATOS

Fractal y su proveedor de servicios de nube respaldan los datos de forma periódica, de acuerdo a como se establece en nuestra Política de Seguridad y Backup.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Pueden ser consultados con su representante de Ventas.

7. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Jefe de Área de Seguridad y Nuevas Tecnologías.