

Acuerdo De Nivel De Servicio



Version 02
Octubre 20/22

hgi

Tabla de Contenido

1. PROPOSITO.....	3
2. COMPROMISO DE NIVEL E SERVICIO	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SOPORTE Y TIEMPOS DE SOLUCIÓN	3
5. EXCLUSIONES.....	4

1. PROPOSITO

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (“ANS”) es una política que rige el uso de HGI SAS bajo los términos y condiciones de uso entre HGI SAS (“nosotros”) y el usuario (“el cliente”). Este ANS aplica en conjunto para todos los usuarios de una misma cuenta empresa. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este ANS de acuerdo a las políticas de HGI SAS.

2. COMPROMISO DE NIVEL E SERVICIO

HGI SAS se compromete a utilizar todas las herramientas comercialmente razonables para hacer que el servicio prestado esté disponible con un porcentaje mensual de al menos un 95%.

3. DEFINICIONES

- El porcentaje mensual de disponibilidad calculado es del 95 % HGI Las mediciones de porcentaje mensual de tiempo de disponibilidad excluyen el tiempo de “No Disponibilidad” resultante directa o indirectamente de cualquier exclusión (definidas abajo).
- “No Disponibilidad” hace referencia a la imposibilidad del usuario de acceder al servicio mediante la conectividad externa.

SOPORTE Y TIEMPOS DE SOLUCIÓN

El servicio entregado por HGI SAS incluye el soporte a los usuarios. El canal, tiempo de respuesta y tiempo de solución de los potenciales incidentes que pudiesen tener los usuarios está dado por el nivel de criticidad del problema, esta información se detalla a continuación:

Criticidad	Descripción del incidente	Tiempo de Solución
Alta	El servicio se detuvo o sufrió un impacto tan grave que no puede seguir trabajando de manera razonable. Usted sufre una pérdida total del servicio. La operación es de misión crítica para el negocio, y la situación es una emergencia.	24 horas
Media	Usted sufre una pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable, o las mismas se encuentran deterioradas o su funcionalidad está limitada con impacto significativo en las aplicaciones y/o falla frecuente de una aplicación; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida	12 horas

Baja	Usted sufre una pérdida leve del servicio. El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.	4 horas
------	--	---------

Para todos los casos se cuenta con la línea PBX (604) [3228242](tel:3228242), correo electrónico soporte@hgi.com.co donde se dará información del incidente y el tiempo de solución estimado, las líneas telefónicas están disponibles entre los días Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

4. EXCLUSIONES

El compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión, termino o cualquier otro problema de rendimiento de HGI SAS que resulten de: (i) cualquier mantenimiento del sistema previamente avisado; (ii) factores fuera de nuestro control, incluyendo desastres naturales, guerras u otros eventos que no dependan exclusivamente de HGI SAS; (iii) el termino o suspensión del derecho a uso de nuestros servicios de acuerdo a los términos y condiciones de uso de HGI SAS (iv) la falta de hardware o limitaciones de acceso a internet por debajo de los 5 Mbps de bajada, 1 Mbps de subida y ping mayor a 100 ms, por parte del cliente.(v) Eventos desconocidos y indisposición por alta demanda de transacciones generadas por los usuarios de la plataforma.