

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS FOUR TECHNOLOGY SAS

Sujeto a su contratación de Servicios de Soporte (según se define en el presente), estos términos de Servicios de Soporte (los "Términos de Soporte") describen la prestación de Servicios de Soporte de Four Technology SAS ("4Tech") para usted ("Cliente") de conformidad con los términos del Acuerdo y los términos del presente de conformidad con el nivel de Servicios de soporte que haya adquirido o al que tenga derecho de otro modo.

1. DEFINICIONES.

A continuación, se presentan las definiciones de los términos clave utilizados en nuestro servicio de Soporte:

El "**Soporte al Cliente**" es un servicio que 4Tech ofrece por demanda de acuerdo con los planes ofertados. 4Tech proporciona Soporte al Cliente para asistir a los clientes en el uso de los Servicios o componentes específicos del Servicio en la Nube Netsuite.

"**Acuerdo**" hace referencia a los acuerdos aplicables que le brindan acceso a los Servicios.

"**Solución alternativa**" hace referencia a una solución o corrección de un incidente que permite que los procesos funcionen sustancialmente de acuerdo con las funcionalidades permitidas por Oracle Netsuite.

"**Contactos**" hace referencia a los empleados o agentes autorizados del Cliente que: (i) tienen suficientes conocimientos técnicos, capacitación y/o experiencia con el Servicio en la nube para cumplir con las obligaciones del Cliente en virtud de estos Términos de soporte; (ii) son responsables de todas las comunicaciones con 4Tech con respecto a estos Términos de soporte, incluido el envío de casos y los informes de incidentes; y (iii) que estén autorizados por el Cliente para solicitar y recibir Servicios de soporte de 4Tech en nombre del Cliente.

Los "**Días Hábiles**" son de lunes a viernes, dentro del horario habitual de soporte, excluyendo los días festivos y aquellos que hayan sido oficialmente designados como no laborables en Colombia.

El "**Horario normal de soporte**" es de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. en Días hábiles en la zona horaria GMT-5:00 Bogotá, Lima, Quito.

"**Solicitud de mejora**" hace referencia a una solicitud del Cliente para agregar funcionalidad o mejorar el rendimiento más allá de las especificaciones del Servicio en la nube y no se incluye como parte de los Servicios de soporte ofrecidos por 4Tech y debe ser escalado al equipo de Soporte de Oracle Netsuite.

"**Portal de Soporte**" Herramienta en línea propiedad de 4Tech para el reporte de casos e incidentes de soporte.

"**Soporte de primer nivel**" hace referencia a cualquier usuario líder que fue capacitado y entrenado en un proceso específico; quien está en capacidad de brindar soporte al interior del cliente de acuerdo con sus capacidades.

"**Casos o Incidentes**" hace referencia a una sola pregunta de soporte o una falla reproducible de los procesos para cumplir sustancialmente con las funciones y/o especificaciones como se describe en las Guías del Usuario e informa un Contacto Autorizado.

"**Estado de los casos o incidentes**" hace referencia al estado del momento exacto de la gestión en la que se encuentra el caso o incidente. Estos se definen así:

- No iniciado: Caso o incidente recientemente abierto que aún no ha sido revisado o procesado por el equipo de soporte, este caso tendrá su primera respuesta de acuerdo con el Tiempo de Respuesta.
- Información requerida: El caso o incidente es responsabilidad del Cliente y requiere que se dé una respuesta para ampliar información, aclarar inquietudes de consultoría, realizar pruebas, otros que conlleven una respuesta del cliente.
- En espera: El caso o incidente no podrá ser procesado debido a que el Cliente no cuenta con un plan de soporte activo, o a solicitud expresa del Cliente. El período máximo de pausa será de 7 días calendario, salvo que, por acuerdo mutuo documentado en el mismo caso, se extienda hasta un máximo de 30 días.
- En progreso: El caso o incidente se encuentra en revisión, gestión o validación por parte del equipo de soporte y obtendrá respuesta en el menor tiempo posible de acuerdo con el Nivel de Severidad.
- Escalado: El caso o incidente debió ser escalado a un consultor especializado para dar solución al mismo, este escalamiento se realiza al interior del equipo de 4Tech.
- Escalado Netsuite: El caso o incidente debió ser escalado al equipo de Soporte de Oracle Netsuite, debido a que su origen es de producto y no se puede resolver mediante las herramientas que contempla el equipo de consultoría de 4Tech.
- Reabierto: Caso o incidente que se abre debido a que la solución brindada anteriormente no cumplió con su fin y se sigue presentando el incidente que lo originó. Un caso se puede Reabrir si pasado 10 días calendarios posteriores a su entrega como resuelto, el incidente que lo ocasionó vuelve a ocurrir.
- Resuelto: Caso o incidente que ha sido trabajado y resuelto por el equipo de consultoría, y fue validado por el usuario. Posterior a la aceptación del usuario se considera resuelto.
- Cerrado: Caso o incidente que fue resuelto, con aceptación positiva por parte del usuario y no debe continuar con gestión en el equipo de soporte. También se considera cerrado todo caso o incidente que después de siete (7) días calendario no tenga respuesta por parte del Cliente.

"Tiempo de Respuesta" y "Tiempo de Solución"

El **Tiempo de Respuesta** se refiere al período objetivo en el cual 4Tech realizará esfuerzos comercialmente razonables para establecer contacto inicial con el Cliente, confirmando la recepción de un informe de incidente. Este tiempo comienza a contar a partir del momento en que 4Tech haya recibido toda la información requerida, conforme a lo establecido en la Sección 4.2. Cabe destacar que los tiempos de respuesta se contabilizan únicamente durante las horas hábiles de soporte.

Por otro lado, el **Tiempo de Solución** hace referencia al período estimado para resolver el incidente reportado, desde el momento en que se confirma la recepción de este hasta que se proporciona una solución definitiva o una alternativa temporal funcional. A diferencia del tiempo de respuesta, el tiempo de solución depende de diversos factores, como la complejidad del incidente, la disponibilidad de recursos técnicos, y la colaboración del cliente, por lo que no constituye una garantía fija sino un objetivo basado en buenas prácticas.

Tiempo de Respuesta: Lapso para responder y confirmar recepción del incidente.

Tiempo de Solución: Lapso para resolver el incidente reportado.

"Reporte de Tiempos" se refiere a los tiempos reportados por parte del equipo de consultoría (funcional, técnica u otro tipo de soporte que pueda aplicar) el cual se realizará así:

- El reporte de horas debe realizar toda vez el consultor realiza revisión o actividades de consultoría encaminadas a dar solución al caso de soporte.
- La fracción mínima de tiempo a reportar es de cero punto cinco horas (0.5), equivalente a treinta (30) minutos.
- El reporte de consumo de tiempos se enviará semanalmente; por lo tanto, cualquier reclamación relacionada con el reporte deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al envío a través del caso de bolsa registrado

"Nivel de Severidad" significa los Niveles de Severidad 1-4 como se define a continuación:

"Nivel de Severidad 1 o S1 (Crítico)" hace referencia a un Incidente en el que la operación por parte del Cliente se detiene o se ve tan gravemente afectado que el Cliente no puede continuar razonablemente con las operaciones comerciales.

"Nivel de Severidad 2 o S2 (Significativo)" hace referencia a un Incidente en el que una o más funciones importantes del proceso no están disponibles sin una Solución Alternativa aceptable. La implementación o el uso de producción del software Oracle Netsuite por parte del Cliente continúa, pero no se detiene; sin embargo, existe un impacto grave en las operaciones comerciales del Cliente.

"Nivel de Severidad 3 o S4 (Mínimo)" hace referencia a un Incidente que tiene un impacto mínimo en las operaciones comerciales o la funcionalidad básica de los procesos implementados.

"Servicios de Soporte" hace referencia a los servicios de soporte proporcionados por 4Tech según los términos establecidos en el presente y como se define más detalladamente en el Acuerdo, pero no incluyen el Soporte de Primer Nivel ni las Solicitudes de Mejoras. El nivel de Servicios de soporte del Cliente estará determinado por el nivel de Servicios de soporte que dicho Cliente haya adquirido o al que tenga derecho de otro modo. Los servicios de soporte se brindan en español. Los Servicios de Soporte pueden proporcionarse en otros idiomas siempre y cuando estén disponibles a discreción exclusiva de 4Tech.

"Caso de Prueba" significa las instrucciones del Cliente que permiten a 4Tech reproducir un Incidente.

"Requerimiento de Soporte" se entiende como requerimiento de soporte toda solicitud del Cliente que implique actividades de desarrollo, integración o personalización avanzada, y que requiera un plan de trabajo con la participación conjunta del equipo técnico y funcional de 4Tech y del Cliente.

La atención de este tipo de requerimientos dentro del marco de soporte debe:

- Contar con autorización expresa del Cliente.
- No exceder un máximo de 30 horas por requerimiento (o por grupo de requerimientos funcionales y técnicos consolidados).
- En caso de superar este límite, deberá escalar al equipo de Proyectos de 4Tech, y su atención estará sujeta a un contrato comercial.

Condiciones de ejecución:

- La gestión del requerimiento estará sujeta a la disponibilidad del equipo de requerimientos.
- El tiempo de ejecución no podrá superar 1 mes calendario, con un periodo de prueba de 5 días.
- Si el requerimiento entra en pausa por más de 15 días consecutivos sin notificación, deberá reiniciarse desde cero.
- Las horas estimadas para su ejecución deben ser descontadas de inmediato de la bolsa de horas disponible.

"Garantía" con la garantía de implementación estarán sujetas a los términos establecidos en el anexo de garantía adjunto al contrato. Para los requerimientos de soporte gestionados posterior a la implementación, se establece un periodo de garantía de 15 días calendario a partir del cierre del requerimiento.

2. ALCANCE DE LAS CONDICIONES DE SOPORTE.

- 2.1 Sujeto a los términos contenidos en el presente, 4Tech abordará todos los Incidentes que puedan surgir del uso de Oracle Netsuite por parte del Cliente de conformidad con las Secciones 4 y 5 a continuación.
- 2.2 Toda solicitud de cotización para la adquisición de una bolsa de horas destinada a la activación de servicios debe gestionarse

- exclusivamente mediante la creación de un caso de soporte en la herramienta de escalación de casos de 4Tech.
- 2.3 Es necesario que toda factura generada por concepto de adquisición de bolsa de soporte debe estar cancelada en su totalidad para reactivar el servicio.
 - 2.4 4Tech no se responsabiliza por la gestión ni la creación de casos ante Oracle. Nuestro alcance se limita a brindar acompañamiento en la creación del primer caso, a modo de orientación inicial.
 - 2.5 Los servicios gestionados fuera de nuestro horario habitual de soporte previa autorización del cliente y en mutuo acuerdo serán facturadas con un recargo equivalente a 1.5 veces el valor de la hora, calculado según la tarifa vigente del año en curso.
 - 2.6 Todo requerimiento que implique un estimado de esfuerzo superior a 30 horas será escalado al área de Proyectos para su evaluación, gestión y planeación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, tiempos de entrega y alineación con los objetivos del cliente.
 - 2.7 Todo requerimiento que ingrese desde el área de Soporte estará sujeto a la disponibilidad de recurso en prioridad baja.

3. TERMINACIÓN.

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en el presente o en el Acuerdo aplicable, estos Términos de Soporte terminarán al vencimiento o terminación del Acuerdo o vencimiento o terminación de las horas o paquetes de horas adquiridos por el cliente.

4. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

- 4.1 **Contactos Autorizados.** Todos los informes de incidentes deben ser hechos a 4Tech por los Contactos Autorizados. El método principal para que un Cliente informe un Incidente es a través del portal de soporte. El Cliente puede sustituir los Contactos Autorizados de vez en cuando mediante notificación previa por escrito a 4Tech realizado a través de un caso de soporte, incluida la información de contacto pertinente para cualquier Contacto Autorizado nuevo.
 - 4.1.1 Número permitido de contactos autorizados calificados: 1 (uno).
- 4.2 **Información requerida.** Todos los informes de incidentes deben, si aplica, incluir lo siguiente:
 - 4.2.1 Un caso de prueba reproducible que demuestre el uso específico que provoca el informe del Incidente.
 - 4.2.2 Redacción exacta de todos los mensajes de error relacionados.
 - 4.2.3 Una descripción completa del Incidente y los resultados esperados.
 - 4.2.4 Las circunstancias especiales que rodeen el descubrimiento de incidente.
 - 4.2.5
- 4.3 **Niveles de severidad.** 4Tech trabajará con el Cliente y asignará el nivel de severidad adecuado a todos los Incidentes de acuerdo con las definiciones del Nivel de severidad. Los niveles de **severidad** se asignan para permitir la priorización de los incidentes entrantes. 4Tech puede reclasificar los Incidentes en función del impacto actual en el servicio y las operaciones comerciales, tal como se describe en las definiciones del Nivel de severidad. En caso de que 4Tech determine que un Incidente es, de hecho, una Solicitud de Mejora, no se abordará en virtud de estos Términos de Soporte; en tales casos, se solicitará al Cliente escalar el caso directamente al equipo de soporte de Oracle NetSuite.
- 4.4 **Obligaciones de 4Tech.** 4Tech pondrá a disposición el acceso a los Servicios de Soporte durante el Horario Normal de Soporte para que el Cliente informe Incidentes y reciba asistencia. Al recibir un informe de Incidente, 4Tech establecerá si existe un Incidente por el cual el Cliente tiene derecho a Servicios de Soporte en virtud de estos Términos de Soporte y, de ser así, deberá:
 - 4.4.1 Confirmar la recepción del informe del Incidente y notificar al Cliente el número de caso del Incidente que ambas partes deben utilizar en cualquier comunicación sobre el Incidente.
 - 4.4.2 Trabajar con el Cliente para establecer un nivel de severidad para el Incidente en función de los criterios establecidos en este documento.
 - 4.4.3 Analizar la Incidencia y verificar la existencia del problema.
 - 4.4.4 Orientar y asistir al Cliente en la resolución del Incidente en los términos aquí descritos.
 - 4.4.5 Sostener reunión de seguimiento cada 2 (dos) semanas con el cliente de treinta (30) minutos (horario en común acuerdo con el cliente) para el seguimiento de los casos o incidentes abiertos.
 - 4.4.6 Tenga en cuenta que las sesiones de seguimiento estarán disponibles únicamente mientras la bolsa de soporte se encuentre en estado activo.

4.5 Objetivos de tiempo de respuesta.

Severidad 1 "S1"	Severidad 2 "S2"	Severidad 3 "S3"
3 horas	5 horas	2 días hábiles

4.6 Obligaciones del Cliente.

- 4.6.1 La obligación de 4Tech de proporcionar Servicios de Soporte en virtud de estos Términos de Soporte está condicionada a que el Cliente: (a) pague todas las tarifas aplicables por los Servicios de Soporte antes de la fecha en que se informa el Incidente; (b) tener acceso válido al Servicio de Cloud de Oracle Netsuite; (c) proporcionar a 4Tech toda la asistencia razonable y proporcionar a 4Tech los datos, la información y los materiales que sean razonablemente necesarios; (d) adquirir, instalar y mantener todos los equipos, líneas telefónicas, interfaces de comunicación y otro hardware y software necesarios para acceder al Servicio en la Nube de Oracle Netsuite; (e) proporcionar todo el soporte de primer nivel; (f) proporcionar información de contacto adecuada para todos los Contactos autorizados; (g) utilizar la base de conocimientos de Suite Answers para la investigación de soluciones conocidas de autoayuda, y (h) utilizar el portal de soporte de incidentes de 4Tech para registrar todos los casos de incidentes.
- 4.6.2 Mientras dure el plazo inicial y cualquier plazo de renovación elegido durante los cuales el Cliente haya adquirido los Servicios de soporte, el Cliente adquirirá y mantendrá el mismo nivel de Servicios de soporte para todos los usuarios del Servicio. Para mayor claridad, el Cliente no puede optar por comprar o renovar los Servicios de soporte solo para una parte de su Servicio o de sus usuarios que pueden acceder al Servicio.
- 4.6.3 Utilizar apropiadamente los canales de comunicación, toda la gestión debe ser realizada a través de los casos de soporte. 4Tech no se hace responsable por agendas, compromisos o comunicaciones que no estén documentadas en los casos de soporte.
- 4.6.4 Cuando se estén gestionando implementaciones, desarrollos, integraciones o validaciones de procesos relacionados con casos de soporte vigentes, el Cliente deberá notificar a 4Tech con al menos quince (15) días de anticipación cuando deseen realizar una copia de ambiente productivo a Sandbox con el fin de preparar el ambiente, hacer las copias de seguridad de las configuraciones, script y otros registros que estén en ambiente sandbox y aún no hayan sido pasados al ambiente productivo. Cualquier pérdida de información por falta de comunicación de parte del Cliente conllevará a que el cliente asuma las horas de los reprocesos en configuración y/o personalizaciones que haya invertido 4Tech.
- 4.6.5 Para temas de reportería exógena o legal deben notificar con una anterioridad no menor a veinte (20) días de finalización de la fecha vigente.
- 4.6.6 Es responsabilidad exclusiva del cliente garantizar la asignación oportuna de los permisos y accesos necesarios que permitan el ingreso a la cuenta correspondiente, con el fin de facilitar la correcta prestación del servicio de soporte.
- 4.6.7 Para toda sesión o caso relacionado con procesos de integración o desarrollo, el cliente deberá asignar un líder técnico responsable. Esta persona será la encargada de garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y de facilitar una comunicación efectiva durante la ejecución de las actividades.

4.7 Exclusiones De Los Servicios De Soporte.

- 5.1.1 4Tech no ofrecerá corrección o atención a incidentes si estos son causados por:
- Integraciones externas: Si el Cliente conecta herramientas, aplicaciones, dispositivos o sistemas externos a NetSuite sin una validación o acompañamiento técnico de 4Tech, y esto genera un incidente o falla, dicho evento no será cubierto por el soporte.
 - Alteraciones no autorizadas: Cualquier cambio en configuraciones, scripts, roles, flujos o desarrollos realizados sin la autorización de 4Tech o fuera del alcance aprobado, será considerado como una alteración no respaldada. Los efectos negativos derivados de estas acciones no serán responsabilidad de soporte de 4Tech.
 - Uso incorrecto del sistema: El uso del sistema en contravención de las prácticas recomendadas por Oracle NetSuite será considerado fuera del alcance del soporte, y cualquier incidente resultante de dicho uso no será cubierto por 4Tech.
 - En todos estos casos, si el Cliente desea que 4Tech intervenga, dicha atención podrá evaluarse bajo el esquema de servicios profesionales o proyecto, sujeto a estimación, autorización y condiciones comerciales específicas.

FOUR TECHNOLOGY SAS se reserva el derecho de actualizar este documento en cualquier momento. El ANS será publicado y actualizado directamente en la página web de Four Technology SAS y sus filiales.