ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Fecha de actualización. Enero 15 del 2026

1. OBJETO DEL ACUERDO

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS, SLA por su sigla en inglés) tiene como objetivo definir los alcances, responsabilidades y niveles de servicio asociados a los servicios de soporte tecnológico, mantenimiento de software y servicios cloud prestados por Consultores Tecnológicos SAS, en adelante *EL PROVEEDOR*, a todos los clientes con contratos de soporte y/o de servicios tecnológicos, en adelante *EL CLIENTE*.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

2.1 Soporte y mantenimiento de aplicaciones de software

EL PROVEEDOR brindará servicios de soporte y mantenimiento sobre las aplicaciones de software desarrolladas y/o provistas por EL PROVEEDOR, las cuales operan en la infraestructura tecnológica del CLIENTE. Estos servicios incluyen :

- Corrección de incidencias atribuibles al software.
- Soporte funcional y técnico de la aplicación.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del software.
- Asistencia en la configuración lógica del software.
- Atención de incidentes y requerimientos a través de los canales definidos.
- Configuraciones y optimizaciones del motor de base de datos cuando aplique

2.2 Servicios Cloud administrados por EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR ofrece servicios cloud relacionados con disposición de servidores privados virtuales (VPS) y aplicaciones de software instaladas sobre estos, elementos que son administrados directamente por EL PROVEEDOR y/o por sus propios proveedores de infraestructura.

Dentro de este alcance se incluye:

- Administración del sistema operativo del VPS.
- Gestión de los servicios y aplicaciones cloud provistos.
- Monitoreo de disponibilidad del servicio.
- Copias de seguridad según la política definida por EL PROVEEDOR.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del entorno cloud administrado.

2.2.1 Monitoreo de Recursos Técnicos

- Se realiza monitoreo de desempeño de CPU, memoria RAM, almacenamiento en disco, estado de red y otras métricas asociadas a la buena disponibilidad de la infraestructura tecnológica
- El sistema de monitoreo genera alertas tempranas que permiten una respuesta proactiva ante potenciales degradaciones del servicio o sobrepaso de umbrales máximos permitidos

2.2.2 Acciones de Respuesta ante Alertas

Dependiendo del nivel de sobrepaso de umbrales, se aplican diferentes medidas correctivas, entre ellas:

- Supervisión intensiva: Seguimiento detallado del comportamiento del recurso afectado.
- Liberación de recursos: Cierre de procesos innecesarios o eliminación de archivos temporales que puedan estar generando sobrecarga.
- Reinicio de servicios: Restauración de procesos críticos para optimizar el desempeño del sistema.
- Escalamiento a proveedor de datacenter: En caso de alcanzar límites operativos, se solicita una ampliación de recursos como incremento de capacidad de procesamiento, memoria o almacenamiento para evitar degradaciones de performance en la plataforma.

3. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

3.1 Infraestructura tecnológica del CLIENTE

EL CLIENTE es única y exclusivamente responsable de la administración, gestión, seguridad, operación y custodia de su propia infraestructura tecnológica, incluyendo pero no limitándose a:

- Servidores físicos o virtuales.
- Redes, conectividad y enlaces de comunicación.
- Sistemas operativos.
- Plataformas de virtualización.
- Equipos de cómputo y dispositivos periféricos.
- Políticas de seguridad, accesos y respaldos.

EL PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por fallas, incidentes, indisponibilidades, vulnerabilidades o pérdidas de información derivadas directa o indirectamente de la infraestructura del CLIENTE, entendiendo que cualquier acción de soporte que llegase en un momento dado a brindar el PROVEEDOR es una acción de medio más no necesariamente de resultado.

3.2 Dependencias externas

EL PROVEEDOR no será responsable por interrupciones o fallos causados por:

- Proveedores de Internet o telecomunicaciones del CLIENTE.
- Proveedores de energía eléctrica.
- Servicios de terceros no administrados por EL PROVEEDOR.
- Cambios realizados por EL CLIENTE o terceros sin revisión y/o autorización previa del PROVEEDOR.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

EL CLIENTE se compromete a:

- Mantener su infraestructura tecnológica en condiciones adecuadas de operación.
- Garantizar accesos necesarios y seguros al software cuando sea requerido para soporte.
- Notificar oportunamente cualquier incidencia.
- Contar con políticas internas de respaldo y seguridad de su información
- Cualquier otra que por su naturaleza y característica sea de su alcance

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
Fecha de actualización. Enero 15 del 2026

5. NIVELES DE SERVICIO

EL PROVEEDOR prestará sus servicios de atención y soporte de acuerdo a la prioridad del caso y a la forma en que se encuentre comprometida y afectada la operación administrativa y operativa del CLIENTE. En tal virtud, se tiene en cuenta la siguiente tabla de niveles de servicio :

Criticidad	Tiempo para iniciar respuesta	Caso
Alta	< 2 horas	Indisponibilidad total del servicio, correspondiente a un servicio/proceso esencial o crítico del cliente
Media	< 8 horas	Indisponibilidad parcial del servicio/proceso o afectaciones que permiten continuar la operación bajo niveles aceptables de tolerancia. El cliente puede activar mecanismos contingentes de operación.
Baja	< 48 horas	Afectaciones no críticas de los servicios o procesos, contando con opciones alternas de mitigación que permiten continuar en operación y/o que esperan un mayor tiempo para una atención técnica

Nota. Los tiempos definidos corresponden al inicio del proceso de atención y análisis del incidente, y no constituyen un compromiso de tiempo de resolución, el cual podrá variar según la complejidad técnica, causa raíz, dependencias externas y nivel de colaboración del CLIENTE.

6. HORARIOS DE ATENCIÓN, CANALES Y ESCALAMIENTO

6.1 Horarios de atención

EL PROVEEDOR brindará los servicios de soporte y atención de incidentes dentro de los siguientes horarios:

- Horario estándar de oficina : Días hábiles, de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 horas (hora local), excluyendo días festivos.
- Horario extendido : Para atención de incidentes clasificados como de Criticidad Alta podrán ser atendidos fuera del horario estándar

6.2 Canales de atención

El CLIENTE deberá reportar los incidentes y requerimientos exclusivamente a través de los siguientes canales habilitados por EL PROVEEDOR:

- Sistema de tickets o mesa de ayuda CAU : https://consultorestecnologicos.info
- Correo electrónico: Principal soporte@consultorestecnologicos.net
  Alterno info@consultorestecnologicos.net
- Comunicación celular, líneas 315 8732125 / 302 4685979

Los incidentes reportados por medios distintos a los aquí indicados no se considerarán formalmente recibidos ni activarán los tiempos de respuesta definidos en este ANS.

6.3 Clasificación y validación de incidentes
La clasificación inicial de la criticidad del incidente será realizada por EL CLIENTE al momento de su reporte. No obstante, EL PROVEEDOR se reserva el derecho de validar y, de ser necesario, reclasificar el incidente de acuerdo con su análisis técnico y el impacto real sobre los servicios provistos.

6.4 Escalamiento de incidentes
En caso de que un incidente persista o requiera mayor nivel de análisis, EL PROVEEDOR aplicará su esquema interno de escalamiento técnico, el cual podrá incluir:

- Asignación a niveles de soporte especializados.
- Coordinación con equipos de desarrollo o infraestructura bajo administración del PROVEEDOR.
- Comunicación periódica al CLIENTE sobre el estado del incidente.

6.5 Dependencias y colaboración del CLIENTE
El cumplimiento de los niveles de servicio establecidos está condicionado a la colaboración oportuna del CLIENTE cuando así se requiera, incluyendo la entrega de información, oportunidad de accesos remotos y validaciones necesarias. Cualquier retraso atribuible al CLIENTE o a terceros podrá afectar los tiempos de atención sin que ello constituya un incumplimiento del ANS por parte de EL PROVEEDOR.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
La responsabilidad de EL PROVEEDOR se limita exclusivamente a la correcta prestación de los servicios descritos en este ANS. En ningún caso EL PROVEEDOR será responsable por:

- Daños indirectos, lucro cesante o pérdida de oportunidades comerciales.
- Incidentes derivados de configuraciones, hardware o software ajenos a su control.

***