



Acuerdo de **Nivel de Servicio (SLA)**

Términos y condiciones

Acuerdo de nivel de servicio

Términos y condiciones de soluciones, planes y servicios ITBX.co - ITBX cloud – ITBX flexi

Aplica para planes ITBX.co (cloud): go, personal, startup, business, enterprise

Agradeciendo su confianza en nuestros productos y servicios ITBX, nos es grato presentar a su consideración la descripción general del "Acuerdo de Nivel de Servicio" con sus términos y condiciones. Diseñado y entregado para las soluciones y planes ITBX, en su modelo ITBX Cloud - FLEXI (SaaS).

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS sigla en español/SLA sigla en inglés) Entre:

- **Proveedor:** HALCÓN TECNOLOGÍA SAS
- **Cliente:** Empresa o persona jurídica, quien toma el servicio de ITBX Cloud.

★ **Derecho de Uso:**

Para obtener el derecho de uso de los servicios de ITBX descritos en la oferta por parte del "Proveedor" y aprobados por el "Cliente", es necesario aceptar las condiciones del presente "Acuerdo de Nivel de Servicio ANS" o sus siglas en inglés "SLA" con sus términos y condiciones.

De esta manera, el registro del "Cliente" en cualquier plataforma tecnológica o medio electrónico provisto por el "Proveedor" para generar la factura, el pago del servicio y el uso del servicio aprobado y descrito en su cuenta ITBX, implica que el "Cliente" está de acuerdo y acepta los términos y condiciones contenidas en este documento y sus posibles cambios.

★ **Firmas y medios electrónicos:**

Este acuerdo entre las partes genera el obligatorio efecto jurídico. El "Cliente" expresa el consentimiento para utilizar los medios electrónicos de comunicación para generar contratos, pedidos, facturación y transferencias de datos. También para recibir notificación electrónica de sus servicios (como facturas y propuestas), documentación normativa, datos de cambios de planes y servicios activos e información comercial para nuevas ofertas en todos los servicios de ITBX.

De esta manera el "Cliente" renuncia a todos los derechos y demandas garantizados por las leyes y reglamentaciones vigentes en cualquier jurisdicción (Nacional y/o Internacional) que necesiten una presencia de firma personal (No electrónica), métodos de entrega física y conservación de documentos que no estén representados en formato electrónico.

★ **Llamadas de Emergencia:**

Los servicios de comunicación de ITBX entregados por el "Proveedor" no están diseñados y destinados para soportar llamadas de emergencia y no se pueden utilizar para tal fin. El "Cliente" acepta y comprende esta condición.

★ **Limitación Jurídica:**

El "Cliente" tiene derecho a utilizar los servicios de ITBX ofrecidos por el "Proveedor" en cualquier país del mundo. Si esto no contradice o va en contra de las normas y legislación del país donde lo utilice. Si el "Cliente" hace uso de los servicios de ITBX entregados por el "Proveedor" en un país con restricción legal, donde su uso está prohibido o no está establecido por la ley vigente. No tiene derecho a establecer este acuerdo y no puede hacer uso de los servicios de ITBX suministrados por el "Proveedor".

Aceptación de términos y condiciones:

- El "Cliente" ha leído y comprende lo expuesto aquí en este documento
- El "Cliente" confirma que es una persona con capacidad legal para contratar
- El "Cliente" asume todas las obligaciones aquí expuestas en este documento

TABLA DE CONTENIDO

1. PROMESAS DEL “PROVEEDOR” EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- A. Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio
- B. Compensación ante fallas del servicio
- C. Preservación de datos luego de terminación del servicio
- D. Custodia y confidencialidad de la información generada por el servicio

2. LIMITACIONES DEL “PROVEEDOR” EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- A. Restricciones de responsabilidad ante cortes programados en el servicio
- B. Limitación de prestación del servicio, en casos de fuerza mayor o fuera del alcance del proveedor.
- C. Violaciones de seguridad no contempladas en la prestación del servicio
- D. Derechos de reserva para cambios en acuerdo de nivel de servicio y modificación del servicio de ITBX
- E. Limitación de prestación del servicio, en canales y/o troncales telefónicas, contratados con operadores de telefonía externos y controlados directamente por el Cliente, En casos de fallos de estabilidad y/o violaciones de seguridad

3. OBLIGACIONES DEL “CLIENTE” EN EL USO DEL SERVICIO

- A. Restricciones legales del cliente en el uso del servicio
- B. Restricciones del cliente en el uso del servicio
- C. Obligación de pago mensual de la cuenta o servicio
- D. Obligación de información previa para disminución, terminación y/o cancelación de la cuenta, plan o servicio ITBX.

4. ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DE SOPORTE: ESTÁNDAR

- A. Facilidades y beneficios más destacados
- B. Esquema general y Canales de Contacto
- C. Horario no hábil o extendido
- D. Cubrimiento Geográfico
- E. Periodicidad
- F. Tiempo de atención
- G. Tiempo de respuesta y solución
- H. Características especiales del soporte adquirido
- I. Exclusiones especiales del soporte adquirido

1. PROMESAS DEL PROVEEDOR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A. Porcentaje de tiempo de disponibilidad del servicio:

ITBX le ofrece un porcentaje del 99.98% de disponibilidad del servicio. El tiempo de servicio es 7x24 los 365 días del año.

B. Compensación ante fallas del servicio:

El tiempo de no disponibilidad del servicio de ITBX, será devuelto a su cuenta en porcentaje a las horas de inactividad, reflejado en la siguiente facturación que se genere del pago mensual del servicio. Este porcentaje se calcula según el valor facturado del ítem del plan (Precio x usuario x cantidad de usuarios) y dividido entre 43200 minutos que corresponde a la disponibilidad del 100% del mes de facturación del servicio (30 días x 24 horas x 60 minutos por hora), de esta manera se podrá tener un valor por minuto y calcular el costo de la compensación requerida ante las limitantes del servicio de ITBX Cloud.

C. Preservación de datos luego de terminación del servicio:

El tiempo en que se mantiene disponible la información o datos en línea, sobre el servicio de ITBX y el acceso a los mismos por parte del [Cliente](#), para descarga, extracción y/o consulta es de 48 horas en días hábiles, contados a partir del día 30 del último mes con facturación activa y pagada. Después de esto se realiza la eliminación completa de la cuenta de ITBX (Planes y/o servicios) que se ha terminado. (Esta información hace énfasis a: Datos y registros de llamadas, grabaciones de llamadas, archivos de audio, toda información, datos generados y almacenados en los servidores e infraestructura de ITBX Cloud, correspondientes a todo el tiempo activo de la solución, plan y/o servicio ITBX.co registrado a nombre del [Cliente](#). Luego de este tiempo el [Proveedor](#) no se hace responsable de la información que hubiese estado en la cuenta de ITBX y no existirán procesos operativos ni técnicos establecidos para la recuperación de los mismos datos.

D. Custodia y confidencialidad de la información generada por el servicio:

El [Proveedor](#), se hace responsable en custodia y cuidado de la información generada y recibida como parte de la prestación del servicio de ITBX. Entendiendo y aceptando que toda la información confidencial que hace parte de la relación comercial entre el [Proveedor](#) y el [Cliente](#) es de propiedad y de uso exclusivo del [Cliente](#). Se entiende como "Información confidencial" los datos generados en el tráfico y servicio telefónico y de comunicaciones como: Reportes de tráfico, reportes detallados de llamadas (CDR), grabaciones de llamadas, archivos de audio de monitoreo, IVRs, buzones de

mensajes o cualquier otro archivo de datos que estén almacenados en la cuenta de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del **Ciente**, que contengan información del **Ciente** y no estén denominadas como de dominio público.

El término durante el cual el **Proveedor** está obligado a guardar la confidencialidad de la Información, será igual al mayor término entre la duración de la relación comercial más 3 años contados a partir de la aceptación de este Acuerdo de Nivel de Servicio ANS (siglas en inglés SLA) o el término en el que la Información confidencial conserve sus características".

El **Proveedor**, como procesador de datos, no tomará decisiones sobre el manejo y el procesamiento de los datos recolectados por el **Ciente**, ni siquiera decisiones automatizadas.

2. LIMITACIONES DEL **PROVEEDOR** EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

A. **Restricciones de responsabilidad ante cortes programados en el servicio:**

El **Proveedor** limita su responsabilidad ante posibles fallas, inconvenientes o limitaciones generadas en el **Ciente**, en los tiempos de no prestación parcial o general del servicio de ITBX, cuando los tiempos de inactividad son programados, descritos e informados previamente.

- **NOTA:** Los tiempos de inactividad para mantenimientos en la plataforma y/o solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del **Ciente** se programan en horarios denominados como no hábiles, donde el impacto de la limitación del servicio sea mínimo o imperceptible en la gestión del **Ciente**.

B. **Limitación de prestación del servicio, en casos de fuerza mayor o fuera del alcance del proveedor:**

El **Proveedor** limita su responsabilidad ante posibles fallas, inconvenientes o limitaciones generadas en el **Ciente**, en los tiempos de no prestación parcial o general del servicio de ITBX, cuando los tiempos de inactividad son generados por casos de fuerza mayor, como catástrofes naturales, terrorismo, guerras, pandemias o casos fuera de su alcance y control.

C. **Violaciones de seguridad no contempladas en la prestación del servicio:**

El **Proveedor** limita su responsabilidad ante posibles fallas, inconvenientes o limitaciones generadas en el **Ciente**, en los tiempos de no prestación parcial o general del servicio de ITBX, cuando los tiempos de inactividad son generados por casos de ataques a su plataforma por parte de hackers, violaciones a su seguridad o

nuevas modalidades tecnológicas que no hayan sido detectadas por el equipo de seguridad informática de ITBX. Teniendo en cuenta que los módulos de seguridad de la estructura tecnológica de ITBX, están en continua medición y actualización con las nuevas modalidades de violación de la seguridad informática, minimizando de esta manera vulnerabilidades y limitación del servicio. El **Proveedor** se compromete a adoptar las medidas de seguridad más robustas, consideradas como estándar del mercado para prevenir y/o reaccionar ante este tipo de conductas que comprometan la información del **Cliente**. En caso de detectar alguna vulnerabilidad de seguridad en la infraestructura del **Proveedor** que genere violación en la información del **Cliente**, se realizará el inmediato reporte y descripción por parte de el **Proveedor** hacia el **Cliente**, para detener y/o minimizar el impacto de afectación en su seguridad.

D. Derechos de reserva para cambios en acuerdo de nivel de servicio y modificación del servicio de ITBX:

El **Proveedor** informará ante el **Cliente**, por posibles cambios en los parámetros y características establecidas y contenidas en este documento denominado "Acuerdo de Nivel de Servicio ANS (siglas en inglés SLA)" o de las características de planes y servicios de ITBX. Teniendo en cuenta que el **Proveedor** debe generar la completa y detallada información de los cambios efectuados en acuerdos, planes, tarifas y/o servicios, que generen cambios en los "Términos y condiciones" contenidos o adicionados a este documento y/o incremento en el precio de los servicios ITBX y/o servicios adicionales de valor agregado contenidos en la facturación hacia el **Cliente**, con una antelación mínima de **30 días calendario** previos a la aplicación de los cambios por parte de el **Proveedor**, con el fin de que el **Cliente**, pueda aceptar su continuidad con el servicio o la cancelación de este mismo a tiempo, sin generar perjuicios en su servicio.

- **NOTA 1:** La notificación por parte del **Proveedor** se realizará hacia el correo electrónico de los contactos autorizados y registrados como administradores y/o encargados de la cuenta ITBX por parte del **Cliente**.
- **NOTA 2:** Para los planes con acuerdos en "prepago semestral o anual", los cambios aplicados para precios del servicio ITBX, se informarán mínimo con 30 días previos a la renovación del servicio ITBX.

E. Limitación de prestación del servicio, en canales y/o troncales telefónicas, contratados con operadores de telefonía externos y controlados directamente por el Cliente, En casos de fallos de estabilidad y/o violaciones de seguridad:

El **Proveedor** limita su responsabilidad ante posibles fallas, inconvenientes o limitaciones generadas en el **Cliente**, en los tiempos de no prestación parcial o general del servicio de ITBX, cuando esta limitante se genera directamente en los

canales y/o troncales telefónicas, contratadas con operadores externos diferentes al [Proveedor](#) y que su modo de conexión sea física y/o virtual, ubicada(s) en las instalaciones y/o data center del [Cliente](#) u operador de telefonía externo. Estos canales y/o troncales telefónicas pueden ser conectadas por medio de equipos tecnológicos físicos como Gateways y/o ATA (adaptadores análogo a voip) que a su vez son conectadas a la cuenta de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#).

El [Proveedor](#) limita su responsabilidad ya que este tipo de anomalías en la estructura física del cliente, como estabilidad de sus canales de internet, fallos en cables físicos y/o alimentación eléctrica, entre otras posibles limitantes de conectividad, no dependen de la estructura tecnológica de ITBX cloud. El tiempo de restablecimiento y la normalidad del servicio de sus canales y/o troncales telefónicas, dependerá de su operador de telefonía externo.

Adicionalmente el [Proveedor](#) limita su responsabilidad ante posibles fallas de seguridad en todo canal y/o troncal telefónica con operadores de telefonía externos y que no estén cubiertos bajo la cuenta de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#), especialmente en los casos donde se realicen consumos en salidas de llamadas masivas a destinos no controlados y de alto costo como (Larga Distancia Internacional) donde los operadores externos del [Cliente](#) puedan describir esta situación como Hackeo o fallas de seguridad. Es importante hacer esta salvedad y exoneración de responsabilidad del [Proveedor](#), ya que estos canales y/o troncales telefónicas no son controlados por la estructura tecnológica de ITBX en el 100% en su estructura de conectividad, sino que pueden ser desconectados en cualquier momento o vulnerados en su seguridad física, antes de llegar a la conexión con los equipos Gateway y/o ATA conectados a la estructura tecnológica de ITBX cloud. De esta manera el [Proveedor](#) solicita al [Cliente](#) que este tipo de canales y/o troncales telefónicos descritos, deben cumplir con ciertas normas de control, restricción y seguridad, siendo limitados por parte del operador de telefonía externo del [Cliente](#), por medio de controles de seguridad como: (Salida de llamadas de alto costo con PIN de seguridad, Bolsas de minutos con cuenta controlada o de la mejor manera la restricción completa a destinos de Larga Distancia Internacional, deshabilitando esta salida por parte del operador de telefonía externo). De esta manera el [Cliente](#) tendrá protección y control sobre cualquier caso de vulnerabilidad de seguridad en las estructuras de sus operadores telefónicos externos diferentes a ITBX cloud. De esta manera el [Proveedor](#) no admitirá ni asumirá ningún tipo de solicitud de reintegro o reclamación, sobre costos o cargos económicos

generados sobre consumos no controlados en los canales y/o troncales telefónicas de los operadores de telefonía externos del [Cliente](#).

3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN EL USO DEL SERVICIO:

A. Restricciones legales del cliente en el uso del servicio:

El [Cliente](#) se obliga a no utilizar los medios y servicios de comunicación brindados y disponibles en su solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado, para fines de cualquier tipo de uso o aplicación denominado y/o catalogado como ilegal en el país de uso o comunicación a nivel local o internacional. Dando potestad completa al [Proveedor](#) de limitar y eliminar su cuenta, plan o servicio ITBX, de manera inmediata en el requerimiento y/o disposición que tenga de la ley. Generando de manera previa a la suspensión y/o eliminación de la cuenta la información correspondiente al [Cliente](#), sobre la terminación del servicio con la descripción de la causa justa y sin obligación de información detallada por parte del [Proveedor](#). Todo requerimiento generado por solicitud legal de los entes reguladores de las comunicaciones a nivel local, internacional o en el país de uso, será informado al [Cliente](#), solo si no hace compromiso violatorio de algún proceso legal por parte del [Proveedor](#).

B. Restricciones del cliente en el uso del servicio:

El [Cliente](#) se obliga a utilizar su solución, plan y/o servicio ITBX.co activo, para su propio uso con la empresa o persona legal que ha sido registrada como [Cliente](#) ante el [Proveedor](#). Generando de esta manera la obligación de no revender o multiplicar los servicios de su cuenta o servicio de ITBX sin previo aviso o autorización explícita y certificada por parte del [Proveedor](#). La violación de este principio de exclusividad y respeto del servicio será tomado y catalogado como causa justa de terminación de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#).

C. Obligación de pago mensual de la cuenta o servicio:

El [Cliente](#) se obliga a pagar mensualmente en formato de servicio en prepago, la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado, Con sus posibles componentes adicionales de servicio de valor agregado adquiridos como: (Numeración telefónica entrante local, nacional y/o internacional) que generen pago mensual previamente descritos. También posibles consumos adicionales en mes vencido de servicios de valor agregado adicionales activos como las líneas de pago revertido (018000). El [Cliente](#) tendrá el plazo máximo de pago normal en los **primeros 8 días calendario del periodo facturado** sobre la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo, donde podrá

hacer consultas sobre su factura y posibles reclamaciones y ajustes sobre valores o ítems no acordados o errados. En caso tal que no se cumpla este pago sin una causa justificada y autorización previa del **Proveedor** hacia el **Cliente**. El **Proveedor** podrá realizar el proceso de recordación y cobro de cartera, limitación del servicio y hasta el posible bloqueo y terminación de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado, según lo disponga el **Proveedor**, en caso que se genere un segundo periodo de facturación vencido y sin acuerdo de pago establecido.

- **NOTA:** En las cuentas, planes y/o servicios ITBX.co activos con acuerdo semestral o anual, se realizará la renovación de la facturación de manera automática, en el mismo formato de periodicidad de prepago semestral o anual que traía la cuenta. Cualquier cambio de periodicidad del acuerdo o solicitud explícita de terminación de la cuenta, plan y/o servicio ITBX por parte del **Cliente** se debe realizar con una antelación mínima de **40 días calendario**, previos a la renovación de la cuenta, plan y/ o servicio ITBX.

D. Obligación de información previa para disminución, terminación y/o cancelación de la cuenta, plan o servicio ITBX.

Las cuentas, planes o servicios de ITBX no tienen tiempo de permanencia mínima ni exige plazos mínimos de activación y uso, su suscripción es mensual y automáticamente renovable mes a mes, con corte de facturación de **(30 días calendario, contados desde el 01 al 30 de cada mes)**, solo si el **Cliente** solicita al **Proveedor** realizar acuerdos de pagos anticipados por semestre, anualidad y/o contrataciones especiales del servicio, se renovará en el mismo periodo de tiempo acordado. De igual manera el **Cliente** se obliga a presentar por escrito su solicitud de **disminución, terminación y/o cancelación** de la cuenta, plan o servicio de ITBX y los posibles servicios adicionales activos ante el **Proveedor**, con antelación de **40 días calendario previos a la generación del siguiente corte de facturación** teniendo en cuenta que el corte de facturación es de **(30 días, contados desde el 01 al 30 de cada mes)**, **(Por ejemplo: si desea terminar su servicio el día 30 de Septiembre, debería informar al proveedor por escrito antes del 20 de Agosto del mismo año)** como proceso para la correcta desactivación y terminación de la cuenta, plan o servicio ITBX. Evitando de esta manera la generación de la siguiente facturación mensual, semestral o anual. Si el **Cliente** realiza su solicitud de cancelación fuera del tiempo establecido para este fin, se obliga a generar el pago de la facturación de la mensualidad siguiente de la cuenta, plan o servicio de ITBX y los posibles servicios adicionales que estén activos para el momento de la solicitud de la terminación del servicio.

4. ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN DE SOPORTE ITEAM: ESTÁNDAR

A. Facilidades y beneficios más destacados

El Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co, le ofrece al **Cliente** los siguientes beneficios y características principales:

- Fácil manejo de contingencias bajo un esquema de tiempos de atención, respuesta y solución establecidos.
- Esquemas de escalabilidad en caso de fallos.
- Identificación de prioridades de fallas por clasificación de impactos
- Servicios prioritarios (Servicio PREFERENCIAL) de soporte para servicios especiales de ITBX que soportan aplicaciones de alta disponibilidad.
- Programas de actualización de herramientas en aplicaciones y servicio de software sobre el plan durante la vigencia del servicio (en el mismo plan)
- Disponibilidad en línea hacia Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co, con profesionales certificados en la administración y manejo de servicios de ITBX en idioma español.
- Consultoría tecnológica y operativa disponible, para mejorar el uso y la productividad con su solución ITBX.

B. Esquema general y Canales de contacto

El Cliente cuenta con soporte directo por los Canales de contacto:

- Email: soporte@itbx.co
- Telefónico: Fijo Bogotá / Colombia: (4672222) / Móvil Colombia: (3503189922)
- Chat: <https://itbx.co>

En el horario en días hábiles / (Domingos y festivos vía Email):

- Lunes a Viernes: 8:00 AM a 5:00 PM / Aplica para horario GMT-5
- Sábado: 9:00 AM a 12:30 PM / Aplica para horario GMT-5
- 7x24 los 365 días del año, vía email para **Alarma Mayor** y Guardia Pasiva

Todas las soluciones ITBX llevan una identificación (ID) con una descripción completa del cliente, las características tecnológicas y operativas de la implementación, lo que nos permite dar un seguimiento y soporte efectivo en cada solicitud de servicio, desde el momento que el Cliente entra a nuestra plataforma de soporte, el cual genera un número de registro (Ticket) que se irá actualizando a medida que avanza el caso, dicho número de registro (Ticket) es constantemente monitoreado por el supervisor de soporte lo que garantiza una asistencia técnica de calidad y la resolución diligente de la solicitud o fallo.

El proceso de soporte de hardware e infraestructura tecnológica física (**Gateways y/o ATAs de interconexión**) suministrada e implementada por el **Proveedor** para la prestación del servicio de ITBX cuenta con 2 niveles de asistencia que se escalan a medida que el (Ticket) lo requiera, una vez se llegue al segundo nivel y no se haya dado solución al problema vía remota, el equipo de soporte de ITBX se desplazará al punto de los equipos físicos en fallo, para la correspondiente reparación o cambio del equipo requerido.

- **NOTA:** (El desplazamiento presencial solo es exclusivo para casos de hardware suministrado para ITBX Hosted y/o Gateways de interconexión con proveedores externos a ITBX). Este procedimiento se realizará dentro las siguientes 24 horas de generarse el (Ticket) en caso de **Alarma mayor** y solo si no es posible solucionarse de manera remota (Este soporte no incluye gastos de viáticos para clientes fuera de la ciudad de Bogotá).

C. Horario no hábil o extendido

En horario no hábil, festivos y/o dominicales en el horario descrito como (Todo horario fuera del horario hábil) solo se prestará soporte en línea para casos denominados como **Alarma Mayor**. (Se entiende por **alarma mayor** aquella en que se pierda el 100% de llamadas internas y/o externas de la cuenta, plan o servicio ITBX activo)

- **NOTA:** Si se requiere tener disponibilidad 7x24 los 365 días del año (Fuera del horario establecido y descrito como hábil), para todos tipo de casos o solicitudes diferentes a **Alarma Mayor**, pregunte por el soporte tipo: **PREFERENCIAL**

D. Cubrimiento Geográfico

El **Proveedor** prestará servicio de atención y ayuda a través de soporte vía acceso remoto y virtual, por medio de su Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co, sin importar su ubicación física y exclusivamente a la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del **Cliente**.

E. Periodicidad

El **Proveedor** por medio de su Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co, prestará el soporte sin límites de reportes y solicitudes mientras la causa se refiera a garantía de estabilidad del servicio de ITBX, los periféricos y/o Hardware registrado y suministrado por ITBX.co con garantía vigente (fallas o anomalías, certificadas totalmente como garantía) de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del **Cliente**.

F. Tiempo de atención

Se entiende por tiempo de atención el tiempo transcurrido desde el recibo de la solicitud de servicio y soporte, hasta la toma de los datos básicos de mal funcionamiento o de reporte de la falla o requerimiento en el Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co.

Este tiempo será contado como atención inmediata, si la generación del reporte de falla o de solicitud de servicio se desarrolla dentro de los horarios establecidos. Vía email, teléfono o chat registrados en este documento como canales de contacto. Estos canales de contacto son dispuestos y previamente descritos al [Cliente](#) por el Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co.

G. Tiempo de respuesta y solución

Se entiende por tiempo de respuesta y solución, aquel que transcurre desde que la solicitud de servicio de soporte es generada por el [Cliente](#) al Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co. Donde comienza el análisis del caso, el reporte y seguimiento del (Ticket) y el proceso a ejecutar, hasta lograr su posible solución. Este tiempo está sujeto al horario de llegada de la solicitud (Horario hábil) para [Alarma Menor](#).

Cuando una solicitud de servicio de soporte sea requerida por el [Cliente](#), el Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co se compromete a mantener un tiempo de respuesta y solución:

- No superior a cuatro (4) horas continuas para los casos de [Alarma Mayor](#).
- No superior a diez (10) horas hábiles para los casos de [Alarma Menor](#).

Se entiende por [Alarma Mayor](#) aquella en que se pierda el 100% de llamadas internas y/o hacia el exterior de la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#). En cualquier otro caso el [Proveedor](#) por medio de su Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co entenderá todo reporte o solicitud de servicio como [Alarma Menor](#). En caso de configuraciones o solicitudes específicas de mantenimiento preventivo o correctivo, definidos previamente entre el [Proveedor](#) y el [Cliente](#), se realizarán en un esquema de tiempos denominado [Planificado](#).

H. Características especiales del soporte adquirido

La conectividad y acceso hacia los periféricos de hardware suministrados para la solución ITBX al [Cliente](#) se realiza por VPN o Direccionamiento IP Público desde las direcciones IP registradas del Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co

previamente coordinado para la realización del soporte si se requiere recibir permiso de acceso por un firewall administrado por el [Cliente](#) o de acceso remoto (virtual) como (ZOOM, TEAMVIEWER o/y otras herramientas comercialmente aprobadas) o Escritorios Remotos, ejecutados para apoyo remoto al [Cliente](#).

El soporte será ejecutado por parte del equipo de profesionales certificados en ITBX del del Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co, para poder controlar y asegurar el correcto desarrollo de las solicitudes de soporte en los tiempos establecidos y garantía provista por el [Proveedor](#).

I. Exclusiones especiales del soporte adquirido

Cualquier configuración, implementación, instalación o desarrollo de software a la medida solicitada por el [Cliente](#) (Herramientas, facilidades o servicios que no están implementados o incluidos en la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#))

Cualquier implementación o asesoría en la configuración de la red de datos del [Cliente](#) o equipos de Red del [Cliente](#), no incluidos en la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#).

- **NOTA:** El alcance o disponibilidad de la asesoría será dispuesta por la dirección Centro de gestión, soporte y experiencias de ITBX.co

Cualquier configuración o implementación de ampliaciones de equipos periféricos de la red de datos y equipos VoIP en el [Cliente](#), no incluidos en la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#).

Cualquier configuración o implementación de aplicaciones y servicios adicionales de seguridad informática sobre la red de datos del [Cliente](#), diferentes a los establecidos e incluidos en la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#).

- **NOTA:** Toda configuración, implementación o servicio adicional a la medida requerido por el [Cliente](#) que no esté incluido en la solución, plan y/o servicio ITBX.co activo registrado a nombre del [Cliente](#). Será ofertado por aparte sobre alcances definidos con el [Cliente](#) por parte del [Proveedor](#) y con precios especiales por estar con un plan ITBX activo.



Este documento es desarrollado por el equipo de ingeniería, dirección de producto y dirección general de ITBX UC Series – **Halcón Tecnología SAS**. Enfocado para las soluciones ITBX Cloud en sus planes ITBX Flexi (SaaS). Documento denominado como "Acuerdo de Nivel de Servicio", (siglas **ANS**)(también llamado **SLA** por sus siglas en idioma inglés "Service Level Agreement").

Última actualización 26 de julio del 2022.