

## ÍNDICE

DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE SERVICIO	2
HORARIOS DE SERVICIO	2
CANALES DE ATENCIÓN	2
PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO	2
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE DESARROLLO	3
PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS DE DATOS	3
REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
INFORMES	4
MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO	4
TERMINACIÓN	4
LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	5
ACUERDOS PARA INTERACCIONES DURANTE LA ATENCIÓN	5
ANEXO 1. INFORME DE ACTIVIDADES	6

## **DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE SERVICIO**

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) expone las condiciones de asistencia que R-FAST SAS le provee a sus CLIENTES. Estos Términos de Servicio aplican a todos los usuarios de nuestros productos, incluyendo, sin limitaciones, las diferentes versiones del mismo.

EL CLIENTE se compromete a utilizar los servicios de conformidad con estos Términos y todas las leyes y reglamentos aplicables. EL CLIENTE se compromete a no utilizar los servicios para ningún fin ilegal o dañino. Si EL CLIENTE no acepta todos los Términos y condiciones de este acuerdo, no puede hacer uso de ninguno de nuestros servicios.

## **HORARIOS DE SERVICIO**

R-FAST SAS prestará los servicios de asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

Los canales dispuestos por R-FAST SAS para la recepción de solicitudes de asistencia son los siguientes:

Línea única: [+57 601 9140020](tel:+576019140020) Opción 1

WhatsApp: [+57 305 2040372](tel:+573052040372)

Correo electrónico: [soporte@r-fast.com](mailto:soporte@r-fast.com)

## **PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO**

La recepción de las solicitudes de servicio se realizará únicamente a través de los canales de atención dispuestos por R-FAST SAS. En primer lugar, se comprobará si el solicitante tiene un contrato de servicio vigente y se encuentra al día con las condiciones comerciales y de cartera.

Para que podamos atender su solicitud de manera efectiva, es necesario que EL CLIENTE contacte a nuestros asesores de servicio en los horarios definidos y únicamente por los canales de atención estipulados en este documento; y explique de manera detallada la necesidad que presenta. Se debe adjuntar todos los elementos posibles que ayuden a comprender la solicitud, como datos básicos del solicitante y el detalle de la solicitud incluyendo imágenes e informes, si aplica.

En el espacio inicial de una (1) hora hábil se realizará el proceso de radicación, para lo cual se asignará al caso un respectivo número de radicado, el cual será el identificador único para llevar a cabo el respectivo seguimiento y se notificará a EL CLIENTE vía correo electrónico.

En el Primer Nivel de Servicio (Nivel 1) serán clasificados los casos según su complejidad y podrán ser resueltos los de menor complejidad, en un espacio aproximado de dos (2) horas de acuerdo a los horarios de atención establecidos.

Los casos clasificados como de mayor complejidad serán escalados al Segundo Nivel de Servicio (Nivel 2), y se iniciará el proceso de análisis en los siguientes cuatro (4) días hábiles, para proponer la adecuada solución. No obstante, dependiendo de su complejidad, puede tomar un tiempo mayor su solución. En este caso podrá requerirse acercamiento con EL CLIENTE para efectuar ampliación, análisis, búsqueda de alternativas de solución e indicaciones del procedimiento a efectuarse.

### **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE DESARROLLO**

Las solicitudes de servicio que correspondan a nuevas funcionalidades del sistema, incorporación de mejoras normativas, construcción de nuevos módulos o componentes se evaluarán en un comité interdisciplinario que convocará a una mesa técnica con el fin de que EL CLIENTE pueda argumentar la solicitud, se pueda viabilizar la misma, estimar tiempos de análisis y desarrollo, y definir si esta conlleva un costo adicional al servicio contratado.

Si el requerimiento es concertado y aprobado en la mesa técnica, se enviará por parte de **R-FAST SAS** un formato de Levantamiento de requerimientos diligenciado para que sea firmado y aprobado por EL CLIENTE. Una vez recepcionado con las firmas de aprobación, se radicará la respectiva solicitud.

### **PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS DE DATOS**

**R-FAST SAS** garantiza la integridad y seguridad de la información, sin embargo, no asume ninguna responsabilidad por las acciones internas llevadas a cabo por EL CLIENTE en relación con el registro de datos en los sistemas de información.

En el caso de que se solicite asistencia por situaciones derivadas de errores cometidos por EL CLIENTE que afectan la información en el sistema, se llevará a cabo una evaluación

para determinar la viabilidad de la solución, estimar el tiempo necesarios para la solución, y decidir si esto conlleva un costo adicional al servicio contratado.

Si se determina que la solución es viable y es aprobada para su ejecución, se proporcionará un formato para la solicitud de cambio en la base de datos. Este formato deberá ser firmado por las siguientes partes: Gerencia, Líder del Proceso afectado y Supervisor del contrato, si aplica.

### **REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

EL CLIENTE debe garantizar a R-FAST SAS todas los recursos necesarios para la adecuada prestación del servicio, tales como una conexión a internet con configuración de VPN (Virtual Private Network) para el acceso remoto a las instancias de bases de datos, y las respectivas credenciales de acceso a los servidores de aplicaciones y bases de datos. EL CLIENTE también debe mantener un ambiente de pruebas en aras de validar previamente las mejoras que se entregan a través de las actualizaciones.

R-FAST SAS solicitará formatos de autorización explícita debidamente diligenciados por los líderes de proceso, según sea el caso.

### **INFORMES**

R-FAST SAS proporcionará informes periódicamente con la frecuencia pactada; en donde se reflejen las actividades realizadas única y exclusivamente en el modelo propuesto en el ANEXO 1. INFORME DE ACTIVIDADES del presente documento.

### **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO**

R-FAST SAS se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones a los Términos entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en el sitio web de R-FAST SAS. EL CLIENTE es responsable de revisar los Términos periódicamente para conocer cualquier modificación. El uso continuo de los servicios después de la publicación de modificaciones a los Términos constituye la aceptación de dichas modificaciones por parte de EL CLIENTE.

### **TERMINACIÓN**

R-FAST SAS puede suspender o terminar el acceso de EL CLIENTE a los servicios en el momento en que venza el acuerdo contractual o se incumpla el mismo por parte de EL CLIENTE .

### **LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

R-FAST SAS no será responsable de ningún daño indirecto, incidental, especial, punitivo o consecuente, incluidos, entre otros, daños por pérdida de ganancias, ingresos, uso, datos o buena voluntad, que surjan del uso o la imposibilidad de utilizar los servicios.

### **ACUERDOS PARA INTERACCIONES DURANTE LA ATENCIÓN**

R-FAST SAS constantemente se esfuerza por cultivar un entorno laboral ejemplar, y por tanto reafirmamos nuestro compromiso de promover un trato cordial y respetuoso entre todos los integrantes de nuestro equipo y nuestros valiosos usuarios. Valoramos de manera significativa la importancia del trabajo colaborativo como piedra angular para alcanzar de manera conjunta los objetivos que nos unen. En este sentido, alentamos la construcción de relaciones basadas en la empatía y la consideración mutua, ya que creemos firmemente que un ambiente de respeto mutuo enriquece nuestra capacidad para brindar un servicio excepcional.

### ANEXO 1. INFORME DE ACTIVIDADES

El siguiente es el modelo de informe que R-FAST SAS entregará como soporte del servicio prestado. En él se puede apreciar los casos radicados en el periodo, cuántos de ellos permanecen abiertos, el estado de cada uno, la distribución de solicitudes por componentes y la causa que origina el servicio.



LORENA DAZA C.  
Directora de Proceso de Servicio  
R-FAST SAS