CERTIFICADO DEL PERIODO DE SOPORTE

FECHA DE EMISIÓN	30/05/2023
N° CERTIFICADO	002-2023
NOMBRE USUARIO FINAL	SECRETARIA DE MOVILIDAD MEDELLIN

La sociedad **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y PAGO INTEGRADO S.A.S – TIPI** identificada con **NIT 900.446.461-1**, mediante este documento certifica el periodo de soporte por un (1) año a partir de la fecha de la emisión de este documento.

Tiempo de inicio del soporte: 30/05/2023
Tiempo de culminación del soporte: 30/05/2024

Prioridades, tiempos de atención y solución

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE DIAGNOSTICO	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Alta	Situaciones que afecten la disponibilidad de la solución, afectaciones en hardware de todas las estaciones de carga y descarga y/o del software central o de gestión de evidencias.	2 horas	12 horas hábiles	3 días hábiles
	Identificación de vulnerabilidad en el software de gestión o en el software de las cámaras que impliquen alto riesgo para la seguridad de la solución.	24 horas hábiles	48 horas hábiles	30 días calendario
Media	Afectación en una de las estaciones de carga y descarga o falla en módulos del software.	4 horas	48 horas (2 Días calendario)	4 días hábiles
	Identificación de vulnerabilidad en el software de gestión o en el software de las cámaras que impliquen un riesgo medio para la seguridad de la solución.	48 horas hábiles	96 horas hábiles	90 días calendario
Baja	Error en cámara de cuerpo o funcionalidad del software.	12 horas	120 horas (5 Días calendario)	10 días hábiles
Actividades Negociadas	Actividades especiales de soporte y mantenimiento preventivo de los componentes de hardware y software de la solución.	Pactado entre las partes		

- Los tiempos de solución una vez sea atendida la vulnerabilidad se deben definir a través de un plan de remediación que debe considerar la solución de las situaciones definidas con prioridad alta, en un periodo no superior a un mes y las de nivel medio en un tiempo no superior a 3 meses, salvo consideraciones excepcionales y de común acuerdo entre las partes.

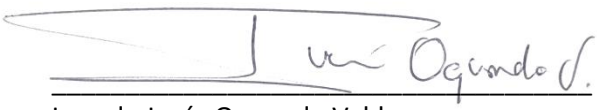
- Las actividades de soporte y mantenimiento deben incluir en forma periódica la aplicación de las actualizaciones del software de las cámaras y las actualizaciones de seguridad del sistema operativo de las mismas, que sean requeridas y que sean compatibles con el hardware y software de la cámara.

- Para realizar las actividades de soporte y mantenimiento, se definirá conjuntamente con el contratista una matriz de escalamiento, para informar las diferentes situaciones que afectan la prestación adecuada de los servicios y realizar su atención de acuerdo con lo definido en la Tabla de Prioridades y Tiempos de Atención. La recepción de solitudes de atención se debe realizar con una disponibilidad 24/7 y se debe contar con personal técnico especializado para la atención en sitio de las solicitudes de soporte, de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm.

- Los canales de soporte definidos para la atención de incidencias y requerimientos se prestan a través del correo soporte@tipi.com.co y línea telefónica +57 317 3667238.

Nota: En caso de que el contratista labore los días (sábados), informar horario de disponibilidad.

Atentamente,



Ivan de Jesús Oquendo Valderrama
Representante Legal
Tecnologías de la Información y Pago Integrado SAS
C.C. No. 98623632
Correo electrónico: ivan.oquendo@tipi.com.co