CERTIFICADO DE ACTIVACION DEL SOPORTE PLATINUM

Por medio de la presente SERGIO ALTHVIZ RAMIREZ identificado con cédula de ciudadanía No. 79.556.275, actuando en su condición de Gerente de SERGIO ALTHVIZ CONSULTORES S A S., identificado con NIT 830.141.763-7, certifica la Activación de la Renovación del servicio de “Soporte Platinum, bajo contrato de Prestación de Servicios No.1160-06-07-044-2024, celebrado entre el Municipio de Rionegro Antioquia y Sergio Althviz Consultores SAS, cumpliendo con las Obligaciones Específicas N. 2 y N. 3 del contrato:

Obligaciones Especificas:

N. 2-Entregar certificado de activación soporte de mantenimiento PLATINUM hasta el 31 de diciembre de 2024

N. 3-El soporte debe incluir 10 licencias Manager nombradas y staff ilimitados, y cuenta con las siguientes especificaciones:

NIVEL DE SERVICIO	SOPORTE PLATINUM
- Acceso a las correcciones de producto (bug fixes)	✓
- Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas)	✓
- Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ)	✓
- Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto	✓
- Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets	✓

NIVEL DE SERVICIO	SOPORTE PLATINUM
- Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte	✓
- Analista de soporte personalizado por conjunto de módulos	✓
- Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto	✓

Se suscribe el Acta de Renovación de Activación del servicio de “Soporte Platinum, a los siete (7) días del mes de junio de 2024.

Cordialmente,

FIRMA: 

SERGIO ALTHVIZ CONSULTORES SAS
SERGIO ALTHVIZ RAMIREZ
REPRESENTANTE LEGAL
C.C.79.556.275
Cel 311 808 7051