ROYAL TECH GROUP

ROYAL SUPPORT

Barranquilla, 11 de Julio 2024

Señores
**INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH**
**SANDRA MILENA MONTOYA AMARILES**

ASUNTO: Garantia Soporte Contrato 456-2024

Yo, **HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO**, identificado con el documento de identidad No**. 1.140.834.004** expedido en Barranquilla, representante legal de la persona jurídica **UNION TEMPORAL TECH SPECIAL ADVISORY**, identificada con el NIT **901845118-** en mi condición de contratista del contrato No. 456-2024, celebrado entre la **INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA – ICANH y UNION TEMPORAL TECH SPECIAL ADVISORY**, en cumplimiento del principio de buena fe, transparencia, responsabilidad y economía, de manera atenta presento oficio en donde se establece claramente nuestro compromiso de garantizar que el soporte y mantenimiento se dará durante los doce (12) meses siguientes a la firma del acta de inicio del contrato No. 456-2024..

De igual forma compartimos nuestros acuerdos de niveles de servicios en caso de incidentes:

| Prioridad | Descripción | Primer Contacto |
|---|---|---|
| Urgente | Casos que impiden el normal funcionamiento de la aplicación en forma total o parcial y que impliquen la imposibilidad de acceder a las cuentas que impiden las actividades normales del cliente | Máximo 2 Horas |
| Alta | Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impacten directamente sobre actividades consideradas de vital importancia, tales como, los cierres contables de período o de año, los cierres presupuestales. | Máximo 4 Horas |
| Media | Casos que impidan el normal funcionamiento de partes u opciones de la aplicación que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como los registros de operaciones contables o presupuestales, etc. | Máximo 8 Horas |
| Baja | Casos que impidan el normal funcionamiento de opciones de generación de reportes o consultas que impactan sobre actividades consideradas no críticas tales como consultas o reportes de movimientos contables o presupuestales, etc. | Máximo 16 Horas |

**Niveles de escalamiento:**

Dentro del proceso de escalamiento ROYAL TECH GROUP SAS cuenta con tres niveles, los cuales brindan la oportunidad de elevar la atención en caso de no contar con una respuesta oportuna:

Nivel I
- Contacto con el equipo de soporte a través del correo soporte@royaltech.group , mesa de ayuda https://royaltech.click/helpdesk y teléfono de soporte 324 369 2660 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

ROYAL SUPPORT
ROYAL CLOUD
ROYAL MARKETING
ROYAL RENTING
ROYAL INFRA
ROYAL DEV

ROYAL TECH GROUP

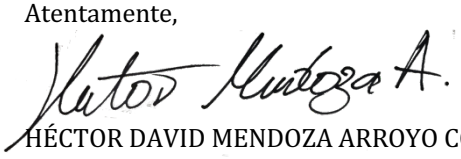
ROYAL SUPPORT

ROYAL SUPPORT
ROYAL CLOUD
ROYAL MARKETING
ROYAL RENTING
ROYAL INFRA
ROYAL DEV

Nivel II
Líder de Soporte: Dayan Ponce
Teléfono: 300 8343931
Correo: lider.soporte@royaltech.group

Nivel III
Gerente de Cuenta:Hector Mendoza
Teléfono: 324 3692660
Correo: hmendoza@royaltech.group

Atentamente,



HÉCTOR DAVID MENDOZA ARROYO CC. 1.140.834.004
Representante Legal
Royal Tech Group SAS NIT 9013946552 Cra 24B No. 72 – 55
Cel.: +57 301 6895868
Correo: hello@royaltech.group