ANEXO B - CERTIFICACIÓN

ANEXO B: CERTIFICACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y NIVELES DE SERVICIO.

Yo, **HERNAN JAVIER PULIDO CARDOZO** con número de documento **19.271.239** de Bogotá, en mi calidad de Representante Legal, certifico que la empresa **EVALÚA S.A.S**., identificada con NIT **830.509.216-1**, ha dispuesto desde el 4 al 17 de diciembre de 2024 del **Soporte Técnico y Niveles de Servicio ofertados a la Institución.**

En desarrollo de los aspectos propuestos a la institución EVALÚA se permite informar que:

1. **PARA MODALIDAD SaaS NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO:**

a) **Servicio de soporte y mantenimiento**.

- ✓ Se ha garantizado soporte y mantenimiento contado para el periodo comprendido entre el 4 de diciembre y 17 de diciembre de 2024.

b) **Acuerdo de Niveles de Servicio- ANS:** Durante este periodo **4 a 17 de diciembre de 2024,** Evalúa SAS ha cumplido con lo siguiente:

- ✓ **Disponibilidad**: La disponibilidad de la plataforma será 7x24 por el periodo indicado.
- ✓ **Mantenimiento planeado**: Durante este periodo Evalúas SAS ha desplegado las tareas de mantenimiento en horarios acorddos con la Institución.
- ✓ **Mantenimiento no-planeado**: Con el propósito de garantizar la integridad y seguridad del Software, Evalúa SAS ha desplegado mantenimientos no planeados cada vez que lo estime necesario y con la frecuencia que estime necesaria. Evalúa avisará a la Institución con la mayor anticipación permitida por la situación sobre dichos mantenimientos, los cuales podrán ocurrir sin limitaciones de horario y, debido a los inconvenientes que pretenden solventar (por ejemplo, la aplicación de un parche de seguridad recientemente publicado por una de las casas globales de infraestructura de software), de manera imprevista y no avisada.

c) **Tiempos de Respuesta para Niveles de Servicio, durante el periodo del 4 al 17 de diciembre de 2024; políticas de mensaje de soporte que Evalúa ha mentenido:**

1. Evalúa ha mantenido durante este periodo la siguiente política de mensaje de soporte de Prioridad 1, o, Crítica (“Alta”): Evalúa SAS responderá los mensajes de soporte de Prioridad 1 dentro del Lapso máximo de siete (7) horas desde la recepción de los mismos (en horario de lunes a viernes de (6:00am a 10:00 pm). Este horario podría extenderse a solicitud de la Universidad, con cargo a la bolsa de horas. Un mensaje es de Prioridad 1 si el problema ofrece serias consecuencias para las operaciones normales de evaluación y si las tareas urgentes no pueden ser procesadas. Generalmente esto es provocado por las siguientes circunstancias: interrupción completa de la plataforma, mal funcionamiento de las funciones centrales de la herramienta Evalúa en ambiente productivo.
2. Mensaje de soporte de Prioridad 2, o, Grave (“Media”): Evalúa SAS responderá los mensajes de soporte de Prioridad 2 dentro del Lapso máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde la recepción de los mismos (en horario de lunes a viernes de (6:00am a 10:00 pm). Este horario

podría extenderse a solicitud de institución, con cargo a la bolsa de horas. Un mensaje es de Prioridad 2 cuando corresponden al soporte de las operaciones no críticas para la evaluación en ambiente productivo, pudiendo continuar con las tareas necesarias de la operación diaria. Esto se produce por desconocimiento en las funcionalidades bases de la herramienta, por nuevos procesos o cambios que no se verifican su funcionalidad previamente en ambiente de pruebas.

3. Mensaje de soporte de Prioridad 3, o, Leve ("Baja"): Evalúa SAS responderá los mensajes de soporte de Prioridad 3 dentro del Lapso máximo de setenta y dos (72) horas desde la recepción de los mismos (en horario de lunes a viernes de (6:00am a 10:00 pm). Este horario podría extenderse a solicitud de la Universidad, con cargo a la bolsa de horas. Un mensaje es de Prioridad 3 cuando no se encuentre alcanzado dentro de las categorías anteriores o sea considerado como una mejora deseable. Estos procesos no afectan la operatoria del sistema.
4. Mensaje de soporte de Prioridad 4, o, inmediata: Evalúa responderá de manera inmediata los requerimientos que se ocasionen en la presentación de las pruebas por parte de los estudiantes, docentes o administrativos, este soporte se dará en horario de lunes a viernes de (6:00am a 10:00 pm).
   La institución colocará a las incidencias que se originen en la funcionalidad diaria el nivel de servicio requerido.

Se expide a la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO** en la ciudad de Bogotá a los 17 días del mes de diciembre de 2024, en cumplimiento del contrato GJ 079 de 2024.



HERNAN JAVIER PULIDO CARDOZO
REPRESENTANTE LEGAL
EVALÚA SAS
C.C. 19.271.239 DE BOGOTÁ