GESTIÓN BOLSA DE HORAS

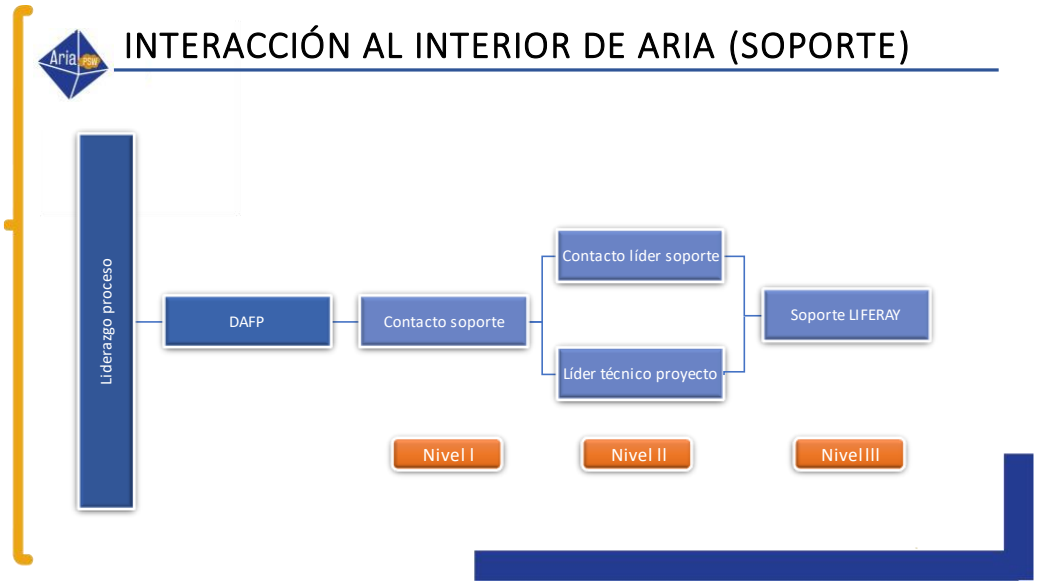
CONTRATO 201 DE 2023

ARIA PSW

A continuación encontrarán las condiciones para la gestión de la bolsa de 100 horas de soporte de la herramienta Liferay incluida como obligación del contrato de la referencia:

1. Medios de comunicación:

   La comunicación se realizará por correo electrónico.
   Los casos de soporte se entenderán interpuesto una vez se remita el correo con la solicitud al correo indicado en esta presentación.



MATRIZ DE ESCALAMIENTO (SOPORTE)

MATRIZ ESCALAMIENTO SOPORTE LIFERAY			
NIVEL DE ESCALAMIENTO	Nombres	CORREO	Niveles
Soporte LIFERAY	Ferney Ordoñez /Soporte ARIA	wordonez@ariapsw.com soporte_liferay@ariapsw.com	Nivel 1
Líder técnico soporte	Anyela Julieth Molina Rubiano	amolina@ariapsw.com	Nivel 2
Líder Técnico proyecto	David Leonardo Gamboa Lopez	dgamboa@ariapsw.com	Nivel 2
Soporte LIFERAY	Soporte LIFERAY	help@liferay.com	Nivel 3

Para temas de gestión del contrato los siguientes son los contactos:

- Gerente de Soporte: Juan Carlos Sosa: Cel. 3108102533
- Líder Técnico Liferay: David Gamboa: Cel. 3118567368
- Gerente Administrativa: Paola Manrique: Cel. 3134424115
- Gerente Comercial: Maricielo Galvis: Cel. 3124609017

2. Horarios de atención: De lunes a viernes hábiles en horario de 8 a.m. a 5 p.m.

3. Tiempos de respuesta:

GESTIÓN DE SOLUCIONES



De acuerdo a lo establecido en el contrato, cuando no se puedan cumplir los plazos por razones de fuerza mayor y se requiera más tiempo para brindar solución, se verificará entre las partes y se excluirán esos casos particulares de la medición de ANS.

"Los tiempos aquí establecidos, son máximos de resolución"

"Fuerza mayor": Cuando se dependa de una actividad adicional que requiera de mas tiempo para la solución.

Ejemplo: Un desarrollo o escalamiento a proveedor liferay; cuando dependemos de los tiempos de otro nivel de escalamiento.