CERTIFICACION DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO MAS ACTUALIZACIONES

TIQAL S.A.S., sociedad comercial del carácter de las sociedades por acciones simplificadas debidamente constituida por documento privado del día 16 de Noviembre del 2007 en la ciudad de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio el día 19 de Noviembre de 2007, con registro mercantil No. 726234 – 3, NIT. 900.184.755-6, debidamente representada por el señor **ALEJANDRO BERMUDEZ RESTREPO,** identificado con la cédula de ciudadanía No 16.233.218 expedida en Cartago (Valle del Cauca), y quien actúa en su calidad de Representante Legal, como se acredita con certificado de representación y existencia, expedido por la cámara de comercio.

OTORGA A:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL, identificada con el NIT 900.384.997-1, debidamente representada por **JOSE REYES RODRIGUEZ CASAS**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.435.930, quien actúa en su calidad de Representante Legal.

EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO: Se encontrara disponible para los módulos adquiridos de acuerdo a la licencia DSP2201-5 dicho servicio se encontrara vigente hasta el día 31 de Diciembre de 2026 con una extensión máxima hasta el 31 de Diciembre de 2026 de acuerdo a contrato firmado 029-2026, esto bajo las siguientes características:

GESTION DE TICKETS

A los usuarios líderes de Daruma en el Ministerio de Transporte se les otorgaran unos usuarios y contraseñas con los cuales podrán generar los casos en el centro de soporte, además de darles la debida capacitación sobre su funcionamiento.

HORARIOS DE ATENCION

- El registro de los casos en el Centro de Soporte estará disponible 7x24 (todos los días a toda hora)
- El horario de atención y gestión de casos de soporte son los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., sin contar fines de semana ni festivos.

TIEMPOS DE ATENCION

- El tiempo de primera atención es de 12 horas hábiles desde que el caso dispone de un ticket, es decir ha sido registrado en el Centro de Soporte. El tiempo de resolución de casos se estima en 48 horas hábiles el 80% de los casos.
- Los tiempos se cuentan desde que el caso dispone de un ticket, es decir que se ha realizado el registro en el Centro de Soporte.
- Cada vez que el caso sea devuelto al Cliente para completar su registro, es decir que queda en el estado “En espera de respuesta”, el tiempo de gestión del ticket se suspenderá y volverá a contar a partir del momento en que el Cliente responda a la solicitud.

- Si el ticket completa más de 30 días calendario en “espera de respuesta” sin ninguna retroalimentación por parte del cliente, TiQal procederá a “Completar” el ticket y en caso de que el inconveniente persista, el Cliente deberá registrar un nuevo ticket.
- Los servicios de soporte, mantenimiento y actualización se prestan de forma remota.
- Para los procesos de Auditorías Externas, el cliente deberá mandar un correo electrónico la Gerencia de Operaciones, con ocho días de antelación, comunicando el periodo durante el cual estarán en dicho proceso.

PARA LOS CLIENTES EN SITIO

- Los tiempos definidos para la atención y resolución a los casos de soporte, se cumplirán siempre y cuando cuente con un canal de acceso remoto previamente configurado que nos permita tener acceso a la aplicación y plataforma del Cliente.
- TiQal realiza las actividades de Mantenimiento (despliegue del paquete corrección) SOLO en los ambientes de "Control de Cambios". El despliegue en el ambiente de PRODUCCIÓN es responsabilidad del CLIENTE, quienes se deben apoyar en el comunicado que envía TiQal con las instrucciones, el paso a paso detallado y el paquete corrección.
- Los tiempos que el cliente se demore en las revisiones y pruebas de la solución y su posterior paso a producción, son responsabilidad del cliente. Si la solución no es efectiva, el caso debe "re-abrirse" y el tiempo se sigue contando desde el momento del registro inicial.

ACTUALIZACIONES: Las actualizaciones de mejora del Software Daruma® corresponden a la incorporación de nuevos componentes en el aplicativo, que sugieren la adición de nuevas funcionalidades, avances en la usabilidad y en la experiencia del usuario final. Son incrementos funcionales al Software Daruma® que mejoran el alcance operacional del producto, también mejoran potencialmente su rendimiento. Incluye el incremento de la licencia y los servicios profesionales para su despliegue (aplicación de upgrade, transformación de datos y pruebas de aseguramiento).

TIQAL informará los cambios de las nuevas versiones y sus beneficios o nuevas funcionalidades, de acuerdo a la programación suministrada por el comité de nuevos productos, estas nuevas versiones se aplicaran en el momento acordado con el cliente una vez haya adquirido el paquete de actualizaciones además será generada en una ocasión por vigencia de contrato.



_____

July Andrea Peña

Líder de Soporte

TiQal SAS