



Bogotá D.C., Abril 24 de 2026

Señores:

Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria - AGROSAVIA

REF: CERTIFICACIÓN DE SOPORTE DE CANAL

CAPACITACIÓN Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A.S. certifica que entiende, acepta y cumple con el tipo de soporte y tiempo de atención requerido por La Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria – AGROSAVIA.

El soporte ofertado cuenta con las siguientes características:

- Doce (12) meses de actualizaciones de software.
- Soporte por un (1) año, con horario de servicio las veinticuatro (24) horas los siete (7) días de la semana.
- Soporte de respuesta a incidencias igual o inferior a 4 horas hábiles. Una vez realizada la solicitud por parte del cliente, se pondrá en contacto un ingeniero Cayses en un tiempo no mayor a 4 horas. La solución se brindará de inmediato en lo posible, y en caso tal de requerir escalamiento a la fábrica, la solución dependerá de la respuesta por parte de esta.
- Soporte de respuesta a consultas debe ser igual o inferior a 8 horas hábiles.
- Acceso a la base de conocimiento del fabricante.
- Asistencia telefónica 7x24 (24 horas al día, los 7 días de la semana), como también vía correo electrónico soporte.clientes@cayses.com.
- La gestión de escalamientos ante el fabricante será realizada por el equipo de soporte técnico de CAYSES S.A.S. ante una incidencia no resuelta de primer nivel, indicando la severidad y el impacto causado. Dicho caso quedará registrado ante el fabricante y se hará el seguimiento mediante correo electrónico o llamada telefónica.

Capacitación y Servicios Especializados S.A.S.

T: +57 601 3383564

Carrera 13 # 46-76 Oficina 501 Bogotá, Colombia

www.cayses.com



Se notificará la respuesta y se procederá a ejecutar lo planteado como solución, previa aprobación del equipo de TIC del cliente.

- Se realizará el respectivo seguimiento, hasta encontrar la solución definitiva al problema que se pueda llegar a presentar.
- El proceso para escalamiento de soporte de canal, tendrá las siguientes formas de contacto, siendo opción una de ellas o todas:

Correo electrónico: soporte.clientes@cayses.com

Grupo de whatsapp exclusivo para soporte a Agrosavia.

Mediante llamada telefónica a Cayses SAS. (350 8073832 / 601 338 3564)

Procedimiento a seguir en los casos de apertura de incidencia por mal funcionamiento o de consulta técnica:

ESCALAMIENTO:

- El cliente deberá abrir un caso con Cayses en la plataforma de soporte, mediante el envío de un correo electrónico a soporte.clientes@cayses.com incluyendo: Plataforma afectada, Cantidad de usuarios afectados, descripción lo mas detallada posible de la falla, severidad de la afectación, persona contacto y teléfono. El caso se puede crear a cualquier hora, y será atendido en un lapso de tiempo no mayor a 4 horas. La plataforma devolverá una respuesta automática, indicando un número de caso y posteriormente el nombre del ingeniero asignado para dar solución al requerimiento.
- El caso será atendido por un ingeniero certificado de Cayses, el cual solicitará la información requerida, determinará las opciones para solucionar dicho caso, se conectará de ser necesario de forma remota con el equipo, y dará la repuesta definitiva.

Capacitación y Servicios Especializados S.A.S.

T: +57 601 3383564

Carrera 13 # 46-76 Oficina 501 Bogotá, Colombia

www.cayses.com



- Cuando el requerimiento no pueda ser resuelto se realizará un escalamiento hacia fábrica, creando el caso correspondiente y se atenderá de acuerdo lo que el fabricante determine.

Atentamente,

Firma: Sergio Serrano L

Nombre del Representante Legal: SERGIO SERRANO GALVIS

Nombre del proponente (Persona Jurídica): CAPACITACIÓN Y SERVICIOS
ESPECIALIZADOS SAS

N.I.T. (Si aplica) 830.110.359 - 1

Dirección del Proponente: Carrera 13 # 46 - 76 Oficina 501

Teléfonos: +601 3383564 3153434765

Ciudad: Bogotá D.C.

E-mail: sergio.serrano@cayses.com

Capacitación y Servicios Especializados S.A.S.

T: +57 601 3383564

Carrera 13 # 46-76 Oficina 501 Bogotá, Colombia

www.cayses.com