CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ITIL

BY BINARY SAS, identificada con NIT **9015613429**, en calidad de proveedor de servicios de Tecnologías de la Información, certifica que ha implementado procesos de Gestión de Servicios TI basados en las buenas prácticas del marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme a los lineamientos internacionales de gestión del ciclo de vida del servicio.

La adopción de dichas prácticas se refleja en la definición, documentación y operación de procesos tales como:

- Gestión de incidentes y requerimientos.
- Gestión de problemas.
- Gestión de cambios.
- Gestión de configuración y activos de servicio.
- Gestión de niveles de servicio.
- Gestión de disponibilidad y continuidad del servicio.
- Mejora continua del servicio.

La implementación de este marco metodológico tiene como objetivo asegurar la calidad, trazabilidad y mejora continua en la prestación de los servicios tecnológicos, garantizando alineación con las necesidades del negocio y la satisfacción de los clientes.

Este certificado se expide a solicitud de la parte interesada, para efectos de participación en procesos contractuales, incluyendo los adelantados a través del SECOP, y para los fines que el solicitante estime pertinentes.

Se firma en la ciudad de Pereira a los 10 días del mes de noviembre de 2026.



Jaime Restrepo López

C.C 10.067.483

Representante Legal By Binary SAS

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICO (SLA)

El área de Ingeniería de BY BINARY brinda soporte remoto especializado de alta calidad, bajo los lineamientos de ITIL para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en los horarios acordados según lo indique su oferta económica, horario extendido 7x24, cada requerimiento será revisado y categorizado por un coordinador de servicios, para asignar según sea la severidad y prioridad. A través de la mesa de servicios, con acceso desde nuestro portal web puede registrar su requerimiento y revisar el estado e historial de sus solicitudes.

Se establece la existencia del acuerdo de nivel de servicio (en adelante SLA) en el que detalla los tipos de servicio, los niveles del servicio, el esquema de prestación de servicio, por **BY BINARY SAS** a sus clientes, regidos por las siguientes clausulas:

PRIMERA: SOPORTE. El soporte debe darse en función de la criticidad y del problema que se esté reportando. Para esto **BY BINARY SAS** informará al CLIENTE el modelo de soporte (horarios de disponibilidad) y de escalabilidad a utilizar para atender dichas solicitudes junto con el alcance de las funciones en cada nivel de soporte. Las soluciones ofrecidas por nuestros asesores se dividen en procesos, por lo cual es posible que en la llamada inicial no siempre le resuelvan el incidente, ya que el asesor lo transfiere a los líderes de soporte y de allí puede incluso llegar hasta el proceso de ingeniería para dar solución a su caso, aun así, el 75% de los incidentes se resuelven en la primera línea de soporte.

SEGUNDA. TIPOS DE SERVICIO: Se delimita por el tiempo en el que se toma la incidencia y se da solución, garantizando una prestación de servicio integral, incluyendo llamadas telefónicas, servicios de chat, y servicios de soporte remoto. Los servicios de soporte técnico posventa realizaran con el siguiente escalamiento: telefónicamente, vía e mail o por medio de la mesa de ayuda. La atención de casos se atenderá según la siguiente tabla de SLA.

IMPACTO	TIEMPO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN					
	NIVEL I		NIVEL II		NIVEL III - FABRICANTE	
	ATENCIÓN	SOLUCIÓN	ATENCIÓN	SOLUCIÓN	ATENCIÓN	SOLUCIÓN
P1 – Crítico	1 hora	4 horas	1 hora	8 horas	1 hora	SLA FABRICANTE
P2 - Alto	2 horas	8 horas	2 horas	16 horas	2 horas	SLA FABRICANTE
P3 - Medio	4 horas	12-16 horas	4 horas	24 horas	4 horas	SLA FABRICANTE
P4 - Bajo	8 horas	16-24 horas	8 horas	32 horas	8 horas	SLA FABRICANTE
IMPACTO	DESCRIPCIÓN					
P1 – Crítico	Afectación completa del servicio – Pérdida total					
P2 – Alto	Afectación parcial del servicio – A un grupo de usuarios					
P3 - Medio	Degradación del servicio – Sin afectación					
P4 - Bajo	Servicios complementarios – Consultas, actualizaciones, mejoras					

TERCERA. ALCANCE DEL SOPORTE:

Nivel 1: Se ofrece la asistencia de un analista de soporte a través de nuestra mesa de servicios o medio telefónico, en este nivel se registra el caso, se reúne la información necesaria y se intenta resolver el caso mediante los procedimientos ya definidos por los fabricantes, si es necesario se escala al segundo nivel.

Nivel 2: Se ofrece la asistencia de un Ingeniero especializado en el producto, que tiene comunicación interna con las demás áreas de la compañía, y es la persona encargada del seguimiento.

Nivel 3: Soporte brindado por el fabricante, necesidad de compra o alguna acción donde intervenga un tercero en el proceso del lado del prestador del servicio como el del cliente

CUARTA. ESCALABILIDAD: a continuación, se informa la escalabilidad del servicio de soporte por niveles.

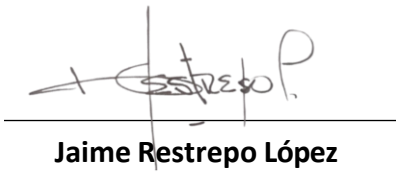
Orden de escalamiento	Nivel	Correo electrónico	Teléfono contacto
1	Soporte del partner	coordinador.producto@bybinary.com.co	323 2100362
2	Coordinador mesa de servicio	notificaciones@bybinary.com.co	323 2100362
3	Línea soporte de fabricante	Contactado directamente por el personal de apoyo de BY BINARY	

QUINTA. CONSIDERACIONES ADICIONALES AL SERVICIO

Averías mayores y críticas (ej. daño de máquinas) deben ser abiertas vía telefónica. Los casos serán abiertos por el cliente y atendidos según tabla de ANS".

Lo anterior solo aplica a problemas reportados que pueden ser totalmente neutralizados en forma remota. Si es necesaria una intervención en sitio para la neutralización de un problema crítico de soporte técnico, este se debe cotizar por concepto de soporte en sitio el cual se cotiza a parte, el tiempo de arribo al sitio debe ser agregado al tiempo de neutralización, con un tiempo máximo de intervención en sitio de NBD para todos los casos.

"Exclusiones y neutralización de TMR (tiempos medios de reparación) por fallas que requieran RMAs (cambio de partes), por problemas generados por elementos externos y ajenos a la solución tales como, fallas y fluctuaciones eléctricas, ambientales, manipulación de terceros, ataques de hackers fuera del perímetro, desastres naturales, revueltas y todo lo que sea externo a la solución. Si la falla es determinada por uno de los casos mencionados y el hardware/software es dañado, el cliente debe responder con la reposición o compra de este".



Jaime Restrepo López

C.C 10.067.483

Representante Legal

PeopleCert®
All talents, certified.

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

This is to certify that

Edward Christian Parra Velez

Has achieved the

ITIL® 4 Specialist
Create, Deliver and Support Certificate

Effective from
01 Aug 2022

Expiry date
N/A

Certificate number
GR672006938EP

Candidate number
9980090233963859

Mark Basham, CEO, AXELOS

Panoraia Theleriti, Certification Qualifier, PeopleCert

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

ITIL® RESILIA® PRINCE2® PRINCE2 AGILE® AgileSHIFT® MSP® M_o_R® P3M3® P3O® MoP® MoV®

AXELOS, the AXELOS logo, the AXELOS swirl logo, ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, AgileSHIFT®, MSP®, M_o_R®, P3O®, MoP® and MoV® are registered trademarks of AXELOS Limited.RESILIA™ is a trademark of AXELOS Limited. PeopleCert and 'PeopleCert All talents, certified.' are registered trademarks of PeopleCert International Limited. All rights reserved.

PeopleCert®
All talents, certified.

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

This is to certify that

Edward Christian Parra Velez

Has achieved the

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Effective from
21 Jun 2022

Expiry date
N/A

Certificate number
GR671410182EP

Candidate number
9980090233963859

Mark Basham, CEO, AXELOS

Panoraia Theleriti, Certification Qualifier, PeopleCert

ITIL 4 Edition

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

ITIL RESILIA PRINCE2 PRINCE2 AGILE AgileSHIFT MSP M_o_R P3M3 P3O MoP MoV

AXELOS, the AXELOS logo, the AXELOS swirl logo, ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, AgileSHIFT®, MSP®, M_o_R®, P3O®, MoP® and MoV® are registered trademarks of AXELOS Limited.RESILIA™ is a trademark of AXELOS Limited. PeopleCert and 'PeopleCert All talents, certified.' are registered trademarks of PeopleCert International Limited. All rights reserved.

PeopleCert®
All talents, certified.

AXELOS
GLOBAL BEST PRACTICE

This is to certify that

Yohan Sebastian Betancur Aricapa

Has achieved the

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

Effective from
13 Oct 2018

Expiry date
N/A

Certificate number
GR750478202YB

Candidate number
9980025946800792

Peter Hepworth, CEO, AXELOS

Panoraia Theleriti, Certification Qualifier, PeopleCert

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

Printed on 16 October 2018

ITIL® RESILIA® PRINCE2® PRINCE2 AGILE® MSP® M_o_R® P3M3® P3O® MoP® MoV®

AXELOS, the AXELOS logo, the AXELOS swirl logo, ITIL, PRINCE2, PRINCE2 AGILE, MSP, M_o_R, P3M3, P3O, MoP and MoV are registered trade marks of AXELOS Limited. RESILIA is a trade mark of AXELOS Limited. PeopleCert and 'PeopleCert All talents, certified.' are registered trademarks of PeopleCert International Limited. All rights reserved.