

PRIMESTONE® Dirección de Soporte.

Política de Mantenimiento y Soporte.

Esta política de mantenimiento y soporte está vigente a partir de la fecha de publicación en la página web www.primestone.com

PrimeStone, acredita y asegura el funcionamiento de la solución adquirida contra fallas que afecten la operatividad del sistema. Nuestra política incluye la, revisión, actualización del producto y/o componentes, por medio del servicio de soporte y mantenimiento ofrecido. Las condiciones del servicio tendrán vigencia mínima de un año renovable de manera anticipada. Todas y cada una de las actividades y responsabilidades aquí determinadas son específicas para los productos y servicios de soporte técnico prestados por **PrimeStone**.

CONTENIDO

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. GLOSARIO | 4 |
| CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO, SOLUCIONES Y | 6 |
| 2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE..... | 6 |
| 2.1. <i>ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES.....</i> | 7 |
| VIGENCIA, FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| RENOVACIÓN DEL SERVICIO..... | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| 3. VIGENCIA, FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO | 9 |
| 4. TIPOS DE SOPORTE Y CONDICIONES..... | 10 |
| 4.1. <i>Soporte estándar.....</i> | 10 |
| 4.1.1. <i>Características del soporte estándar.....</i> | 10 |
| 4.1.2. <i>Tiempos de atención.....</i> | 11 |
| 4.1.3. <i>Horarios de atención</i> | 11 |
| 4.1.4. <i>Exclusiones.....</i> | 11 |
| 4.2. SOPORTE EXTENDIDO | 11 |
| 4.2.1. <i>Características del soporte extendido</i> | 12 |
| 4.2.2. <i>Tiempos de atención.....</i> | 12 |
| 4.2.3. <i>Horarios de atención</i> | 13 |
| 4.2.4. <i>exclusiones.....</i> | 13 |
| 4.3. SOPORTE PREMIUM..... | 14 |
| 4.3.1. <i>Características del soporte premium</i> | 14 |
| 4.3.2. <i>Tiempos de atención</i> | 15 |
| 4.3.3. <i>horarios de atención.....</i> | 15 |
| 4.3.4. <i>exclusiones.....</i> | 16 |
| 4.4. <i>comparativo DE LAS clases de servicio de soporteE</i> | 16 |
| 5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE PRIMESTONE | 16 |
| 5.1. <i>Características del soporte ofrecido por primestone.....</i> | 16 |
| 5.2. <i>MEdios de atención</i> | 17 |
| 5.3. <i>alcance del servicio de soporte y mantenimiento.....</i> | 19 |
| 5.4. <i>Niveles de escalamiento funcional</i> | 19 |
| 5.5. <i>PRoceso de atención.....</i> | 21 |
| 5.5.1. <i>Condiciones del servicio.....</i> | 22 |
| 5.5.2. <i>Pre-requisitos para atención de incidentes</i> | 22 |
| 5.5.3. <i>Autorización de conexión remota.....</i> | 23 |
| 5.5.4. <i>Procedimiento para acceso a la base de datos del cliente.....</i> | 24 |
| 5.5.5. <i>Flujo básico de gestión de incidentes para clientes directos.....</i> | 24 |

| | | |
|--------|--|----|
| 5.5.6. | SOFTWARE DE TERCEROS..... | 25 |
| 5.5.7. | Tiempos de solución | 26 |
| 5.5.8. | Cierre de tickets | 26 |
| 5.5.9. | Niveles de escalamiento corporativo..... | 26 |
| 5.6. | atencion de servicios | 27 |
| 5.6.1. | Priorización de incidentes | 27 |
| 6. | EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD..... | 30 |
| 7. | GENERALIZACIÓN | 31 |
| 8. | LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD..... | 31 |
| 9. | CONFIDENCIALIDAD | 31 |
| 10. | EXCLUSIONES GENERALES | 31 |

1. GLOSARIO

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|--|---|
| Cliente Directo | Persona Natural o Jurídica con quien se realiza la relación o negocio comercial directamente y frente a quien PrimeStone responde por el servicio es quien usa la herramienta de software que le proveemos |
| Cliente Indirecto | Usuario final, es quien usa la herramienta de software que PrimeStone proporciona. |
| Días Hábiles | Días calendario de Colombia: de lunes a viernes, excepto los feriados de Colombia (UTC-5). |
| Días No hábiles | Días calendario de Colombia: Fines de semana y feriados de Colombia (UTC-5). |
| Horas Hábiles | Se refiere a las horas consideradas hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en Colombia (UTC-5). |
| Disponibilidad de Producto (GA) | Fecha en la que PrimeStone pone a disposición de sus clientes la versión liberada de sus Soluciones. |
| Falla | Interrupción en el funcionamiento continuado, inherente al Software de PrimeStone , que evita que este funcione según lo especificado en la documentación técnica estándar. |
| Fin de Desarrollo (EOD) | Fecha en la que PrimeStone deja de desarrollar mejoras y adición de nuevas funcionalidades a una versión específica del Software (incluidas todas las Versiones y su Mantenimiento). |
| Fin de Soporte (EOS) | Fecha en la que PrimeStone deja de proporcionar el servicio de Mantenimiento y Soporte Estándar y Mantenimiento para una versión específica del Software. |
| Fin de Vida de Producto (EOL) | Fecha en la que PrimeStone deja de proporcionar Soporte Ampliado y Mantenimiento para el Software. |
| Horario de atención | Horario en el que PrimeStone ofrece Servicio de Soporte. |
| Líder de Soporte | Persona en PrimeStone que presta al cliente el servicio de soporte técnico. |
| Instalación Certificada | Software de PrimeStone certificado y licenciado en infraestructura del cliente implementado bajo los estándares y buenas prácticas de la documentación entregada por PrimeStone . |
| Mantenimiento | Prestación de servicio que permite al cliente recibir Actualizaciones de Versión para el Software de PrimeStone . |
| Parche | Es un entregable temporal que tiene como objetivo mantener la continuidad del funcionamiento del Software de PrimeStone , mientras se brinda una solución definitiva. |

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|--|---|
| Prioridad | Categorización que PrimeStone asigna según la <i>Sección 5.6.1.</i> a una falla del Software de PrimeStone que ha comunicado el cliente. |
| Software del cliente | Conjunto de programas y reglas informáticas de uso general del cliente_(No PrimeStone). |
| Software de PrimeStone | Conjunto de programas y reglas informáticas que PrimeStone ha proporcionado como Solución al cliente. |
| Soporte Estándar | Servicio de soporte en atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente en el horario estipulado en la <i>Sección 4.1.</i> |
| Soporte Extendido | Servicio de soporte en la atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente en el horario estipulado en la <i>Sección 4.2.</i> |
| Soporte Ampliado | Permite al cliente, después del pago Adicional al valor del Soporte estándar, recibir Soporte sobre una versión que ya ha sido declarada como “Fin de Soporte de producto (EOS) |
| Soporte Premium | Servicio de soporte en la atención de peticiones y gestión de fallas reportadas por el cliente en horario extendido, exclusivamente para fallas en nivel de severidad bloqueantes, con la asignación de un Líder de servicios premium para gestión personalizada de las solicitudes. Lo anterior estipulado en la <i>Sección 4.3.</i> |
| Última Fecha de Orden de Pedido (LOD) | Última Fecha en la que PrimeStone recibe orden de pedido para su Software. |
| Versión Mayor | Una versión del Software de PrimeStone que contiene importantes cambios de arquitectura, inclusión de nuevos requerimientos, funcionalidades y mejoras sustanciales en las funcionalidades existentes |
| Versión Mantenimiento | Una versión que introduce solo arreglos compatibles con la versión anterior o pequeñas mejoras de la funcionalidad. Un arreglo de bug se define como cambio interno que corrige un comportamiento erróneo. |
| Versión Menor | Una versión del Software de PrimeStone que genera cambios en la forma en la que se ofrece la funcionalidad existente, corrección de fallas del sistema o nuevas versiones evolutivas que modifican la funcionalidad ofrecida |
| Incidente | Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa una interrupción de este o reducción considerable en su calidad. |
| Petición | Solicitud de servicio o requerimiento realizado por el usuario o cliente a través de los medios descritos por PrimeStone . Una petición o solicitud de servicio no corresponde a una falla o una interrupción del servicio |
| Usuarios | Aquella persona que utiliza el servicio y/o realiza las operaciones en el Software de PrimeStone adquirida. |

| TÉRMINO | DEFINICIÓN |
|------------------|--|
| Número de Ticket | Número que identifica una solicitud de servicio, petición o incidente para seguimiento y control de los avances. |
| Negligencia | Falta de cuidado y/o inobservancia de las indicaciones y recomendaciones en el uso del Software ofrecido por PrimeStone . |

2. CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO, SOLUCIONES Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

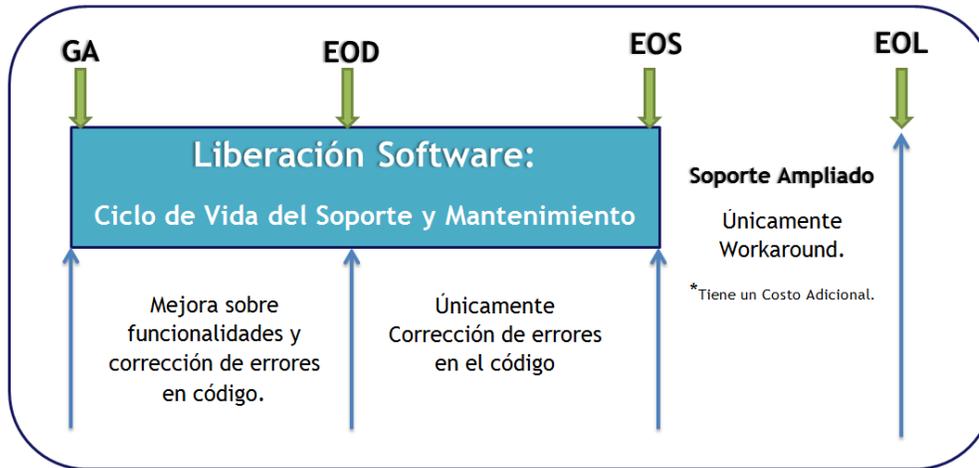
PrimeStone periódicamente introduce nuevos productos, soluciones, servicios o mejoras a productos existentes, por tanto, algunos de los productos pueden ser descontinuados del Catálogo de Productos. Al realizar la transición de productos descontinuados, **PrimeStone** informará a los clientes sobre los hitos importantes, incluyendo la notificación inicial de fin de vida del producto (EOL) y Última fecha de Orden de Pedido (LOD).

Desde la disponibilidad del producto (GA) hasta el Fin de Desarrollo (EOD) **PrimeStone** brindará mejoras sobre las funcionalidades que **PrimeStone** determine y corrección de errores en código. Desde el Fin de Desarrollo (EOD) hasta el Fin de Soporte (EOS) **PrimeStone** brindará el servicio de corrección de errores en el código.

Desde el Fin de Soporte (EOS) hasta el Fin de Vida del producto (EOL), **PrimeStone** brindará el servicio de soporte ampliado, este soporte ampliado tendrá una duración de 1 año. Durante el cubrimiento del Soporte Ampliado solo se darán soluciones a través de Workaround.

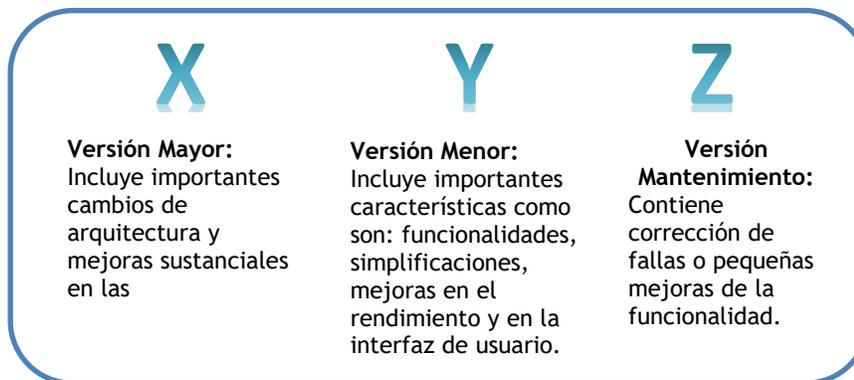
El soporte ampliado Workaround, consiste en la asistencia a corrección de fallas sin modificación de código del Software de **PrimeStone**, lo que incluye atención a inquietudes y procedimientos de restauración de sistema, teniendo un costo adicional.

Los servicios de Mantenimiento y Soporte se aplican a las Versiones Mayores, Versiones Menores y Versiones de Mantenimiento durante los períodos de soporte activos para cada Versión descritos en la siguiente gráfica:



2.1. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

Como parte del ciclo de vida de sus productos, **PrimeStone** ofrece Soporte para las versiones descritas a continuación: **Versión: X.Y.Z:**



EJEMPLO: X.Y.Z = 10.6.1
 X = 10: Versión Mayor
 Y = 6: Versión Menor
 Z = 1: Versión Mantenimiento

Mediante la renovación continua del Servicio de Mantenimiento y Soporte el cliente tendrá acceso a las actualizaciones de versiones del Software de **PrimeStone** acorde a lo estipulado a continuación:

- **VERSIÓN MAYOR**

Una versión mayor del Software incluye nuevas funcionalidades claves de la aplicación respecto a la versión anterior debido a la inclusión de nuevos requerimientos para el sistema, como la inclusión de nuevos módulos como una revisión completa del Software existente de **PrimeStone**. El cliente que se encuentre con el servicio vigente de Mantenimiento y Soporte tiene derecho a estas versiones.

Las versiones mayores generan un cambio importante en la estructura de base de datos, interfaz y de uso para el usuario asociados a la actualización de dicha versión requiriendo servicios de implementación, migración y capacitación que deben ser solicitados al Gerente Regional.

*Los servicios profesionales tienen un costo adicional.

- **VERSIÓN MENOR**

Una versión menor del Software incluye importantes características como lo son: funcionalidades, simplificaciones, mejoras en el rendimiento y en la interfaz de usuario.

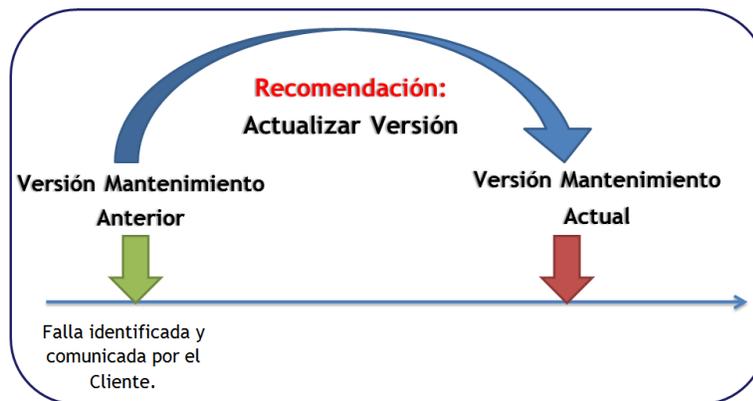
El cliente que se encuentre con el servicio vigente de Mantenimiento y Soporte tiene derecho a estas versiones, sin embargo, puede aplicar cobros adicionales a Servicios Profesionales asociados a la actualización a dicha versión. *Por Ejemplo:* Servicio de Migración, Servicio de Implementación y capacitación.

- **VERSIÓN DE MANTENIMIENTO**

Una Versión de Mantenimiento del Software contiene corrección de fallas o pequeñas mejoras de la funcionalidad.

PrimeStone corregirá las Fallas identificadas y comunicadas por el cliente mediante la publicación de una nueva versión Mantenimiento, dicha versión actualiza la versión previa de Mantenimiento y debe contener la solución propuesta para la Falla. Este siempre será el mecanismo recomendado por **PrimeStone** para evolucionar y estabilizar posibles Fallas en el Software.

PrimeStone solicitará al cliente estar en la última versión Mantenimiento liberada lo cual le permite el correcto funcionamiento del Software de **PrimeStone**.



3. VIGENCIA, FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO

1. Las obligaciones de **PrimeStone** derivadas de la Política de Mantenimiento y Soporte, tienen una duración de un (1) año a partir de la firma del acta de cierre de Proyecto para nuevas instalaciones, esto aplica para clientes directos, clientes indirectos o Canales que adquieran la implementación con **PrimeStone**.
2. **PrimeStone** puede finalizar la prestación del servicio estipulado en la presente Política a través de preaviso por escrito, de al menos 30 días calendario cuando el Cliente incumpla la presente Política de Mantenimiento y no subsane ese incumplimiento antes de que finalice el periodo de preaviso. Ante estas circunstancias, **PrimeStone** no tendrá ninguna obligación en reanudar la prestación del servicio
3. La solicitud de renovación del servicio de Mantenimiento y Soporte debe ser notificada por el cliente a **PrimeStone** con al menos 15 días calendarios previos a la fecha de finalización de este, so pena de ser finalizado o interrumpido inmediatamente el servicio.
4. **PrimeStone** puede, de manera facultativa, reactivar el servicio de Mantenimiento y Soporte vencido o finalizado, según sus políticas vigentes, una vez que el cliente realice la renovación del servicio aplicable.
5. La vigencia del servicio de soporte y mantenimiento está delimitada de acuerdo con lo estipulado en la orden de compra o contrato al realizar la renovación por el Gerente Regional no menor a un año.
6. Los clientes que posean software sin tener el servicio de Mantenimiento y Soporte vigente no tienen derecho a descargar ni recibir actualizaciones, versiones de mantenimiento, parches, asistencia telefónica o cualquier otro servicio de soporte técnico. Cualquier servicio será

cualquier modificación a las características establecidas en la presente política, deberá ser previamente solicitada al contacto comercial de su región.

7. **PrimeStone** no asumirá los costos de actualizaciones de versiones de software propios ni de terceros que requieran servicios profesionales adicionales y necesiten ser prestados por especialistas.
8. El servicio de Mantenimiento y Soporte será suspendido en el evento que se encuentre cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - a. Por mora o retraso del pago en las fechas pactadas, entre 15 y 30 días calendario: suspensión del servicio y atención de servicios con severidad bloqueantes, no se atenderán peticiones ni gestiones de incidentes.
 - b. Por mora o retraso del pago en las fechas pactadas, por más de 30 días calendario: suspensión total del servicio.

4. TIPOS DE SOPORTE Y CONDICIONES

4.1. SOPORTE ESTÁNDAR

Servicio prestado por **PrimeStone** para atención y gestión de las peticiones e incidentes de su software, este servicio contiene componentes básicos para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes.

4.1.1. Características del soporte estándar

- **Centro de Servicios:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:** 5 x 10 (5 días a la semana x 10 horas al día).
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 2 horas **Niveles de escalamiento en horario hábil (5 x 10):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 5.4.
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes (ilimitados en calendario y horario hábil en Colombia (UTC-5)).
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero en clientes de habla inglesa y/o portuguesa (inglés y portugués)

4.1.2. Tiempos de atención

| NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRIORIDAD | TIEMPOS DE ATENCIÓN | PLAN ACCIÓN | HORARIOS |
|---------------------|--|------------|---------------------|--|---|
| Soporte Estándar | Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente. | Bloqueante | 2 horas | 10 horas | Días hábiles*: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST) |
| | | Alta | 6 horas | 16 horas | |
| | | Media | 12 horas | Según acuerdo realizado con el cliente | |
| | | Baja | 24 horas | N/A | |

4.1.3. Horarios de atención

| SOPORTE | DÍAS DE ATENCIÓN | SERVICIO | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|-----------------------|---|----------|---|----------------------------------|
| Peticiones Incidentes | Días hábiles: Lunes a viernes * Calendario y horario de Colombia (UTC -5 DST) | 10x5 | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. | Fines de Semana Días Feriados |

*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

4.1.4. Exclusiones

El servicio no cuenta con disponibilidad extendida por lo tanto no se atenderá ninguna falla en horario no hábil.

4.2. SOPORTE EXTENDIDO

Servicio prestado por PrimeStone para atención y gestión de las peticiones e incidentes de su software, este servicio contiene componentes básicos para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes, contando adicionalmente con horario extendido exclusivamente para atención de fallas bloqueantes.

4.2.1. Características del soporte extendido

- **Centro de Servicio:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:**
 - ✓ 5 x10 (5 días a la semana x 10 horas diurnas)
 - ✓ 5 x14 (5 días a la semana x 14 horas nocturnas para disponibilidad extendida)
 - ✓ Fines de semana y festivos de Colombia 24 horas para fallas de severidad bloqueante
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 2 horas
- **Niveles de escalamiento en horario hábil (5 x 10):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 5.4.
- **Niveles de escalamiento en disponibilidad extendida (Fallas de severidad bloqueante):** Para atención de fallas de severidad bloqueante en disponibilidad extendida, el servicio cuenta con la disponibilidad de los niveles 1 y 2 de soporte descritos en la sección 3.4.
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes del software (ilimitados en horario hábil).
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero en clientes de habla inglesa y/o portuguesa (inglés y portugués).

4.2.2. Tiempos de atención

| NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRIORIDAD | TIEMPOS DE ATENCIÓN | PLAN ACCIÓN | HORARIOS |
|--------------------------|--|------------|---------------------|---|---|
| Soporte Extendido | Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente. | Bloqueante | 2 horas | 10 horas | Días hábiles*: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia (UTC -5) |
| | | Alta | 6 horas | 16 horas | |
| | | Media | 12 horas | Inclusión del caso en versión mantenimiento oficial | |
| | | Baja | 24 horas | N/A | |

| NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRIORIDAD | TIEMPOS DE ATENCIÓN | PLAN ACCIÓN | HORARIOS |
|---------------------|--|------------|---------------------|-------------|---|
| | Se encarga de la atención de las fallas reportadas por el cliente, con carácter de Severidad Bloqueante | Bloqueante | 1 hora | 8 horas | Disponibilidad Extendida: Días hábiles*: lunes a viernes de 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. Días no Hábiles**: horario extendido 24 horas (UTC -5) |

*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

**Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia.

4.2.3. Horarios de atención

| 5. SOPORTE | DÍAS DE ATENCIÓN | SERVICIO | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|--|--|------------------|--|-------------------------------|
| Peticiones Incidentes | Días hábiles: Lunes a viernes * | 10x5 | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia | Fines de Semana Días Feriados |
| Fallas de severidad bloqueantes únicamente | Días Hábiles: Lunes a viernes * | 14x5 Nocturno | Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia | N/A |
| | Días no hábiles: Sábado, Domingo y Feriados** | 24 h. | Horario Extendido 24 Horas | |

*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes (UTC-5).

**Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia (UTC-5).

4.2.4. Exclusiones

Las fallas con prioridad diferente a bloqueante no serán atendidas no serán atendidas en el horario de disponibilidad extendida.

4.3. SOPORTE PREMIUM

Servicio prestado por PrimeStone para atención y gestión de las solicitudes de servicio e incidentes del software de PrimeStone, este servicio contiene los componentes necesarios para ayudar a los usuarios a resolver diferentes tipos de problemas e inquietudes. Cuenta con atención en horario extendido exclusivamente para atención de incidentes de severidad bloqueantes con acompañamiento de los niveles 1, 2 y 3 de soporte y la gestión de un Líder de Servicios Premium para atención personalizada de las solicitudes.

4.3.1. Características del soporte premium

- **Centro de Servicio:** Comunicación directa con el centro de servicio, que cuenta con personal especializado para atención de peticiones o incidentes reportados por el cliente.
- **Tiempo de Soporte:**
 - ✓ 5 x10 (5 días a la semana x 10 horas diurnas).
 - ✓ 5 x14 (5 días a la semana x 14 horas nocturnas para disponibilidad extendida).
 - ✓ Fines de semana y feriados en Colombia, 24 horas para fallas de severidad bloqueante.
 - ✓ La Disponibilidad extendida solo aplica para fallas de severidad bloqueante.
- **Tiempo de atención fallas de severidad bloqueante:** 1 Hora.
- **Idiomas:** Se brinda soporte en idioma local (español) e idioma extranjero en clientes de habla inglesa y/o portuguesa (inglés y portugués).
- **Casos que se atienden:** Peticiones e incidentes del software (ilimitados en el horario hábil).
- **Niveles de escalamiento en horario hábil (10*5):** Este servicio contempla los 4 niveles de soporte para solución de incidentes descritos en la sección 5.4.
- **Niveles de escalamiento en disponibilidad extendida (Fallas de severidad bloqueante):** Para atención de fallas de severidad bloqueante en disponibilidad extendida, el servicio cuenta con la disponibilidad de los niveles 1, 2 y 3 de soporte descritos en la sección 5.4.
- **Líder de Servicio Premium:** Encargado de las siguientes actividades
 - ✓ Comunicación directa y efectiva con el cliente.
 - ✓ Gestión, control y seguimiento diario a peticiones e incidentes.
 - ✓ Supervisión de las actividades de soporte de cara al cliente.
 - ✓ Reuniones mensuales de seguimiento.
 - ✓ Envío de reportes mensuales de gestión de peticiones e incidentes.
 - ✓ Envío de reportes específicos evaluados con el Ejecutivo de Servicios.

4.3.2. Tiempos de atención

| NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRIORIDAD | TIEMPOS DE ATENCIÓN | PLAN ACCIÓN | HORARIOS |
|------------------------|--|------------|---------------------|---|---|
| Soporte Premium | Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente. en horario y días hábiles. Atendidos por el centro de servicios y gestionados por Líder de Servicios Premium personalizado, Gestión de procesos de Mejora y recomendaciones, apoyo del equipo de mantenimiento, Desarrollador o Experto en Base de Datos. | Bloqueante | 1 hora | 8 horas | Horario Hábil: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. |
| | | Alta | 4 horas | 12 horas | |
| | | Media | 6 horas | Inclusión del caso en versión mantenimiento oficial | |
| | | Baja | 16 horas | N/A | |
| | Atención de fallas severidad bloqueante durante horarios extendidos. Atendidos por el centro de servicios y gestionados por Líder de Servicios Premium personalizado, Gestión de procesos de Mejora y recomendaciones, apoyo del equipo de mantenimiento, Desarrollador o Experto en Base de Datos. | Bloqueante | 1 hora | 8 horas | Disponibilidad Extendida: Días hábiles*: lunes a viernes de 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. Días no Hábiles**: horario extendido 24 horas |

*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes (UTC-5)

**Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia (UTC-5).

4.3.3. Horarios de atención

| SOPORTE | DÍAS DE ATENCIÓN | SERVICIO | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|---|------------------------------------|------------------|--|-------------------------------|
| Peticiones Incidentes | Días hábiles: Lunes a viernes * | 10x5 | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia | Fines de Semana Días Feriados |
| Fallas de severidad bloqueantes únicamente | Días Hábiles: Lunes a viernes * | 14x5 Nocturno | Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. | N/A |
| | Días no hábiles: | 24 h. | Horario Extendido: | |

©Todos los Derechos Reservados PrimeStone S.A.S

Código: AF-GL-D06

Versión: 9

Fecha edición: 29/06/2021

CONFIDENCIAL

| | | | | |
|--|------------------------------|--|----------|--|
| | Sábado, Domingo y Feriados** | | 24 horas | |
|--|------------------------------|--|----------|--|

*Días Hábiles: Días calendario de Colombia: de lunes a viernes

**Días no hábiles: Días calendario de Colombia: fines de semana y feriados de Colombia (UTC-5).

4.3.4. Exclusiones

La gestión de proceso de mejoras y recomendaciones prácticas se realizará de manera remota. En caso de que el cliente requiera la revisión en sitio, los gastos de desplazamiento serán asumidos por parte de este y la asistencia es de máximo un (1) día para los casos que se presenten en la ciudad de Bogotá, D.C. - Colombia. Para los eventos que se requiera traslado fuera de la ciudad de Bogotá, D.C. - Colombia, se debe elevar la solicitud a través del Gerente Regional, lo cual contará con un costo adicional.

4.4. COMPARATIVO DE LAS CLASES DE SERVICIO DE SOPORTE

| SOPORTE | ESTANDAR | EXTENDIDO | PREMIUM |
|--|----------|-----------|---------|
| Se encarga de la atención de peticiones y gestión de las fallas reportadas por el cliente en horario y días hábiles. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Atención de fallas de prioridad bloqueante en el horario extendido de lunes a viernes. | | ✓ | ✓ |
| Atención de fallas de prioridad bloqueante en fines de semana y feriados (24 Hrs). | | ✓ | ✓ |
| Atención de Ingenieros Especializados (desarrolladores y expertos en base de datos) para fallas de severidad bloqueante, en horario extendido. | | | ✓ |
| Ejecutivo de Servicio con atención personalizada. | | | ✓ |
| Mejores tiempos de respuesta (SLAs). | | | ✓ |
| Registro y seguimiento casos por Interfaz WEB. | | | ✓ |

5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE PRIMESTONE

5.1. CARACTERISTICAS DEL SOPORTE OFRECIDO POR PRIMESTONE

©Todos los Derechos Reservados PrimeStone S.A.S

Código: AF-GL-D06

Versión: 9

Fecha edición: 29/06/2021

CONFIDENCIAL

Las soluciones ofrecidas por **PrimeStone**, son aplicaciones que requieren un conocimiento lo suficientemente amplio y debido a esto se requiere la atención por medio de un centro de servicios que complemente la finalidad de ofrecer valor al cliente.

Por tal motivo existe el centro de servicios que opera dentro de las mismas instalaciones de **PrimeStone**, como un punto único de contacto (al que se puede acceder por distintos canales) encargado de prestar el servicio profesional de soporte asegurando todo el conocimiento proveniente de las distintas áreas que apoyan esta misión.

El centro de servicios se compone de un grupo de Líderes de Soporte, encargados principalmente de gestionar las peticiones e incidentes mediante herramientas computacionales aptas para tal fin. Entre las labores del centro de servicios se encuentra:

- Asesorar al cliente en los procedimientos para el uso apropiado de la solución, sus características o productos para un particular tipo de análisis o funcionalidad requerida.
- Atender remotamente los incidentes a través de múltiples vías de interacción.
- Responder preguntas acerca de detalles específicos de las funcionalidades integradas en la solución.
- Suministrar a los clientes las guías de usuario, manuales de instalación y manuales de aplicación, para generar un conocimiento previo al cliente.
- Recibir, registrar, gestionar y solucionar las peticiones e incidentes reportados por el cliente.
- Interactuar con el equipo de mantenimiento de software para gestionar incidentes escalados y suministrar actualizaciones o soluciones temporales apropiadas cuando se considere necesario.
- Realizar reportes de diagnóstico para casos específicos cuando se considere necesario.
- Proveer asistencia remota durante la instalación de nuestro software y configuraciones específicas.
- Entregar parches para reparación de fallas del software.
- Entregar actualizaciones y nuevas versiones del software liberadas por **PrimeStone**.
- Entregar actualizaciones de protocolos de medidores liberados por **PrimeStone**.

5.2. MEDIOS DE ATENCIÓN

- **Atención telefónica:** Se presta atención al cliente a través de las siguientes líneas bajo las condiciones indicadas:

✓ Tel: +57 1 356-3500 ext. 1003

| DÍAS DE ATENCIÓN | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|---|--|----------------------------------|
| Días hábiles: Lunes a viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5) | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. | Fines de Semana Días Feriados |

✓ Cel.: (+57) 3123041279

| DÍAS DE ATENCIÓN | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|---|---|---|
| Días hábiles: Lunes a viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5) | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. | N/A |
| Días Hábiles: Lunes a viernes Calendario y horario de Colombia (UTC -5) | Horario Extendido: 6:01 p.m. a 7:59 a.m. Hora Colombia. | Aplica para soporte Extendido y soporte Premium |
| Días no hábiles: Sábado, Domingo y Feriados Calendario y horario de Colombia (UTC -5) | Horario Extendido: 24 horas. | |

- **Atención vía e-mail:** Es el servicio prestado por medio del buzón de soporte (support@primestone.com), mediante el cual el cliente comunica su petición o incidente y recibe respuesta por el mismo medio.

| DÍAS DE ATENCIÓN | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Días hábiles: Lunes a viernes | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. | Fines de Semana Días Feriados |

PrimeStone, no se responsabiliza por peticiones o incidentes reportados por medios y horarios diferentes a los descritos anteriormente. Las peticiones recibidas en horario fuera del establecido previamente serán tenidos en cuenta el día siguiente hábil.

En horario extendido, se atenderán únicamente los incidentes de severidad bloqueante reportados al número celular anteriormente descrito, para los servicios Extendido y Premium.

- **Atención vía interfaz Web:** Es el servicio prestado por **PrimeStone** exclusivamente para los clientes que contratan el Soporte Premium, en el cual el cliente puede realizar el registro de sus solicitudes o incidentes y realizar seguimiento a las solicitudes de acuerdo con el estado en que se encuentren.

| DÍAS DE ATENCIÓN | HORARIOS | EXCEPCIONES |
|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Días hábiles: Lunes a viernes | Horario Hábil: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Colombia. | Fines de Semana Días Feriados |

5.3. ALCANCE DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Al obtener el servicio de soporte bajo el esquema de soporte contratado: Soporte Estándar, Soporte Extendido o Soporte Premium, el servicio incluye asistencia experta en la solución del Software de **PrimeStone**, mediante un equipo dedicado a la atención de las solicitudes del Cliente.

Por medio del servicio de soporte se realiza la recepción de las solicitudes del cliente en cuanto a Peticiones e Incidentes concernientes al software de **PrimeStone**.

| COMPONENTES DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Gestión de peticiones: Solicitudes de Servicio | Gestiona las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de PrimeStone . |
| Gestión de Incidentes | Gestiona cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio. |

5.4. NIVELES DE ESCALAMIENTO FUNCIONAL

El Soporte nivel 1 y soporte nivel 2 es el primer contacto de soporte para los usuarios de **PrimeStone**. El personal de estos niveles tiene los conocimientos suficientes para realizar la gestión de peticiones y solución de incidentes, si requiere de un escalamiento superior al diagnóstico inicial realizado, se escalará la solicitud a los niveles de soporte 3 y 4 de acuerdo con la escalabilidad del centro de servicios.



• **SOPORTE DE NIVEL 1**

Es el nivel de soporte encargado de realizar la revisión procedimental, asegurándose que se estén utilizando todas las herramientas necesarias para el uso adecuado del software o funcionalidad. Se realiza la gestión inicial de incidencias mediante el diagnóstico y la recopilación de información necesaria para determinarla mediante los siguientes procedimientos:

- Revisión de la configuración
- Revisión del procedimiento
- Reproducción de la falla
- Recopilación de la información o evidencia.

• **SOPORTE DE NIVEL 2**

En este nivel intervienen el grupo de líderes de soporte que se encargan de realizar la recepción, diagnóstico y solución de peticiones de acuerdo a la revisión realizada por el primer nivel, se encarga de analizar los datos técnicos específicos del incidente, reproducir el incidente y calificar si el incidente se debe a una falla o no. El escalamiento a este nivel

se realiza en cuanto no se tenga una interpretación explícita del incidente y se requiera una revisión mediante procedimientos en ambientes de **PrimeStone**:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.

• SOPORTE DE NIVEL 3

Es el grupo de ingenieros que desempeñan el rol de Líder de desarrollo y Líder de bases de datos, se encargan de implementar desarrollo de sugerencias y soluciones a fallas reportadas por los clientes en el software que está liberado al mercado mediante el siguiente proceso:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.
- Corrección de código o de base de datos.

• SOPORTE DE NIVEL 4

Es el grupo de especialistas que desempeñan el rol de arquitectos y analistas de infraestructura y administrador de base de datos, se encargan de implementar sugerencias y soluciones de alto nivel a fallas reportadas por los clientes en el software que está liberado al mercado mediante el siguiente proceso:

- Revisión de configuración según evidencia.
- Revisión de procedimiento según evidencia.
- Reproducción de falla.
- Verificación de corrección por desarrollo.
- Modificación de arquitectura o procedimiento en interfaz o gestión de servicios.

5.5. PROCESO DE ATENCIÓN

Una vez que un Cliente comunique una Falla, **PrimeStone** confirmará al cliente que ha recibido el aviso de la Falla y asignará un ticket de servicio para cada caso, el cual será notificado a través de correo electrónico. Las fallas deben ser comunicadas por teléfono* o por correo electrónico, de acuerdo con el servicio de soporte contratado ([ver sección 4](#)).

Adicionalmente, para los clientes que hayan contratado soporte Premium, se atenderán las fallas mediante la interfaz Web designada para tal fin.

**Toda falla reportada por teléfono debe ser notificada inmediatamente por correo electrónico posteriormente por parte del cliente para la correspondiente gestión de PrimeStone.*

5.5.1. Condiciones del servicio

PrimeStone proporciona el servicio de mantenimiento y soporte para el Software, conforme a lo estipulado en la presente política y sujeto al cumplimiento de las siguientes Condiciones:

- Previo pago por el Cliente del servicio de Mantenimiento y Soporte.
- Cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de la presente Política y Acuerdos realizados con PrimeStone.
- Este servicio de Mantenimiento y Soporte se brinda de forma remota.
- El servicio de Mantenimiento y Soporte se prestará para instalaciones certificadas y licenciadas por PrimeStone.
- El cliente se compromete a mantener la configuración del Software de PrimeStone, de acuerdo con las recomendaciones entregadas por los Líderes de soporte y Líderes de implementación.
- El servicio de Soporte se brindará a Fallas reportadas en ambientes productivos.
- PrimeStone comprobará la solución de fallas contra aplicaciones propietarias de los instrumentos de lectura y comunicación.
- Para realizar diagnósticos remotos de manera efectiva, el Cliente debe garantizar una conexión VPN, el tiempo que sea necesario para permitir a PrimeStone diagnosticar remotamente Fallas solo en caso de ser requerido.

5.5.2. Pre-requisitos para atención de incidentes

Para contar con el servicio de atención de incidentes y solicitudes el cliente debe:

- Designar contactos primarios y secundarios que tengan los conocimientos suficientes sobre el Software de PrimeStone. Las solicitudes deben realizarse de forma centralizada mediante los contactos designados, estos deben tener entendimiento y posibilidad de gestionar de manera rápida y efectiva las solicitudes internas en aras de aplicar la solución correspondiente. El Cliente deberá proporcionar pantallazo de la licencia y la versión App al líder de soporte, que permita verificar e identificar de manera clara las licencias sobre las cuales se está reportando el caso.
- Realizar todos los esfuerzos razonables, incluida la consulta de la documentación proporcionada por PrimeStone, para verificar que las Fallas comunicadas son atribuibles al funcionamiento del Software de PrimeStone, y no al sistema operativo, hardware, comunicaciones, datos, software de terceros o configuración errónea antes de ponerse en contacto con el área de Soporte.

- Notificar a **PrimeStone** cualquier Falla en el Software en el plazo no mayor a cinco (5) días calendarios después de ocurrida la Falla en el Software.
- Proporcionar a **PrimeStone** toda la información necesaria y solicitada que sea relevante para la verificación, el diagnóstico o la corrección de la Falla, incluidos, entre otras, archivos de registro del producto, archivos de configuración, capturas de pantalla e información sobre cualquier cambio realizado en la configuración del Software de **PrimeStone** o en los componentes o las plataformas de terceros.
- Aportar evidencia con videos de la falla solo si es requerido por **PrimeStone**, proceso indicado:
 1. Solicitar el link para ser compartidas por One Drive y ser analizadas por nuestra compañía.
 2. Formato de la evidencia preferiblemente WMV, MP4 o AVI.

Por políticas de seguridad las evidencias no pueden ser expuestas en plataformas públicas.

- **PrimeStone** proporcionará el servicio de Soporte cuando su Software se utilice en relación con componentes y plataformas de terceros instalados en el equipo designado, siempre de la mano de los expertos de las Plataformas de Terceros. Si dichos componentes o plataformas de terceros no cuentan o han dejado de recibir Soporte de terceros, **PrimeStone** podría exigir al cliente realizar la actualización a los componentes o plataformas de terceros con el fin de poder seguir recibiendo el servicio de Soporte de **PrimeStone**.
- El Cliente debe garantizar una conexión remota **VPN**, solo si es requerido por **PrimeStone**, a los servidores donde se encuentra alojada la solución que nos permita diagnosticar remotamente fallas.
- El cliente debe contar con disponibilidad de atención del personal de tecnología de la información, en caso de ser requerido, para apoyar la labor de diagnóstico y solución de la incidencia.
- Cuando el servicio sea proveído a través de un canal de distribución (Clientes indirectos), se acatará a las condiciones establecidas en la presente Política, y en caso de que el canal no preste la atención oportuna (más de 2 horas), se podrá comunicar directamente al área de soporte **PrimeStone** vía telefónica, adicionalmente enviar el correo respectivo del incidente, indicando el tiempo de retraso en la respuesta del canal de acuerdo con el servicio de soporte contratado ([Ver sección 4](#)).

5.5.3. Autorización de conexión remota

Este servicio permite dar respuesta de manera más ágil a los incidentes o casos reportados por los clientes y los cuales requieren un diagnóstico más detallado del mismo. Se realiza

a través de correo electrónico enviado por el cliente, quien autorizará el acceso por el tiempo que sea necesario para solucionar el inconveniente.

La conexión remota puede ser autorizada para acceder:

1. Estación del usuario.
2. La Base de Datos.

5.5.4. Procedimiento para acceso a la base de datos del cliente

Si se requiere realizar el acceso a la base de datos del Software de **PrimeStone**, para diagnosticar incidentes reportados que no se reproducen o que afectan datos. Este acceso se hace de manera remota de acuerdo con la autorización dada por el cliente.

El acceso por parte de PrimeStone a la base de datos del cliente deberá hacerse por medio de un usuario que provea el cliente, el cual deberá tener acceso de sólo lectura a los datos. Para el ingreso a la base de datos, el cliente designará un funcionario para el acompañamiento de este ingreso y diagnóstico

El diagnóstico puede requerirse por:

1. Consulta de información.
2. En casos excepcionales de actualización de datos. Este caso solo aplica para corrección de datos generados por un error del software. **PrimeStone** no realiza modificación a la base de datos por errores generados por una manipulación inadecuada del software por parte del usuario.
3. Los scripts o sentencias de bases de datos necesarios para la corrección de datos erróneos generados por una falla del software serán proporcionados por PrimeStone. Es responsabilidad del cliente la validación, aprobación y ejecución de estos

5.5.5. Flujo básico de gestión de incidentes para clientes directos



Adicional al reporte por correo electrónico o llamada, también se pueden reportar los incidentes por medio del Help Desk de **PrimeStone**.

5.5.6. SOFTWARE DE TERCEROS

PrimeStone provee una suite de soluciones que hace uso de software de terceros requerido para su funcionamiento. Cada versión liberada por PrimeStone se certifica con versiones específicas de estos softwares. Por lo cual, el cliente debe garantizar que las versiones requeridas para el funcionamiento de la solución sean instaladas de acuerdo con la versión de la solución de PrimeStone utilizada por el cliente.

En caso de evidenciarse un problema/falla/vulnerabilidad sobre alguno de estos componentes o en caso de discontinuidad de estos, el servicio de soporte de PrimeStone proporcionado será “best effort”, conforme a la comunidad que las respalda y la versión más reciente disponible. PrimeStone

no personaliza ni tiene injerencia en el mantenimiento o evolución de las herramientas de software de terceros.

Debido a la naturaleza de estas herramientas, **PrimeStone** no garantiza un tiempo preciso de resolución de los incidentes que lleguen a presentarse sobre estas. **PrimeStone** realizará lo que este a su alcance para resolver los incidentes lo más ágilmente como sea posible si su prioridad así lo requiere.

En caso que se haya acordado entre las partes utilizar algún sustituto equivalente al software de terceros desarrollado o adquirido directamente por el cliente, diferente a los certificados con la suite de soluciones de PrimeStone, es responsabilidad del cliente soportar y mantener el mismo, asegurando su buen funcionamiento y compatibilidad hacia adelante con nuestras soluciones, en este caso los costos de las actualizaciones que requieran cambios en la suite de soluciones de **PrimeStone** estarán a cargo del Cliente.

5.5.7. Tiempos de solución

Debido a la naturaleza del desarrollo de software y ambientes operativos, **PrimeStone** no puede garantizar un tiempo preciso de resolución de incidentes. **PrimeStone** realizará el mayor esfuerzo en resolver los incidentes lo más ágilmente como sea posible si su prioridad así lo requiere.

5.5.8. Cierre de tickets

Un ticket será cerrado de mutuo acuerdo por el líder de soporte responsable de la petición o incidente y el cliente. En casos donde el líder de soporte esté a la espera de futuras informaciones del cliente y este no lo contacte después de ser requerido en 3 ocasiones, se considerará rechazado por parte del cliente, por tanto, el líder de soporte cerrará el ticket con el respectivo correo de notificación al cliente.

5.5.9. Niveles de escalamiento corporativo

Si el proceso general de soporte requiere realizar escalamiento, o si la petición o incidente ha cambiado de prioridad, este puede ser escalado a otro nivel corporativo de la siguiente manera:

1. El Cliente debe primero contactar al líder de soporte que está trabajando la petición o incidente y solicitar que la prioridad del problema sea llevada a otro nivel.
2. El líder de soporte debe informar al coordinador de soporte y este se encargará de la gestión necesaria, en dado caso de ser requerido este puede referirse a la Gerencia de Operaciones y Posventa.
3. En caso de que el Gerente de Operaciones y Posventa requiera escalar se referirá al Gerente de Región correspondiente.

NIVELES DE ESCALAMIENTO CORPORATIVO



5.6. ATENCION DE SERVICIOS

A través de la atención de los servicios, se detecta la oportunidad para la respuesta, atención y plan de acción que el centro de servicios proporciona a los clientes de acuerdo con la prioridad referida en el presente numeral. Lo que permite la prestación de un servicio medido y previsible.

5.6.1. Priorización de incidentes

La priorización de incidentes se realiza por medio de la combinación del Impacto y la urgencia que generan los incidentes. Definiendo estos términos como:

- 
Impacto: Es la importancia que genera el incidente con base a la cantidad de usuarios afectados.
- 
Urgencia: Es la rapidez con la que el cliente necesita una solución.

| PRIORIDAD | | severidad / impacto | | |
|-----------|-------|---------------------|-------|-------|
| | | Alta | Media | Baja |
| Urgencia | Alta | Bloqueante | Alta | Media |
| | Media | Alta | Media | Baja |
| | Baja | Media | Baja | Baja |

©Todos los Derechos Reservados PrimeStone S.A.S

Código: AF-GL-D06

Versión: 9

Fecha edición: 29/06/2021

CONFIDENCIAL

Como una guía para realizar la caracterización de la **Urgencia** se tiene el siguiente listado básico:

| URGENCIA | INCIDENTE TIPO |
|--------------|--|
| Alta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falla en acceso a los módulos de las aplicaciones. 2. Bloqueo del servicio de llamadas o de escucha 3. Imposibilidad de desempaquetar o importar lecturas de los medidores. 4. Imposibilidad de generar un reporte a una entidad regulatoria o de facturación. 5. Errores en un instalador que impiden instalar una aplicación. 6. Bloqueo de la interfaz para crear o editar entidades básicas 7. Error en interfaz que bloquea acciones de llamado desempaquetamiento o importación de datos. 8. Falla en iniciar cualquier servicio de la suite. 9. Falla en cualquier operación base del módulo. 10. Datos errados por descarga o importación 11. Falla de conexión a la base de datos. |
| Media | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lentitud en gestión de entidades básicas. 2. Lentitud en gestión de llamadas. 3. Lentitud en desempaquetamiento o importación de archivos binarios. 4. Falla en edición de entidades básicas. 5. Lentitud en consultas de Business. 6. Falla en validación de lecturas. 7. Falla al eliminar datos. 8. Lentitud en la ejecución de tareas de un servicio. 9. Solicitud de información. 10. Alto consumo de recurso de hardware <p><i>Cualquier error enumerado en el punto anterior donde a pesar de que no se produce un bloqueo, se maneja con una solución alternativa (workaround), la solución no es sostenible.</i></p> |
| Baja | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falla de interfaz que no afecta funcionalidades críticas. 2. Cualquier error no funcional que le da mal aspecto a las aplicaciones tales como: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Errores de ortografía. 2.2. Desalineación de controles. 2.3. Errores de traducción. 2.4. Inconsistencia en la interfaz de usuario. |

Como una guía para realizar la caracterización del Impacto se tiene el siguiente listado básico:

| SEVERIDAD | CRITERIO |
|--------------|---|
| Alta | <ol style="list-style-type: none"> 1. Afecta la gestión de todo el sistema. 2. Afecta una funcionalidad vital para la compañía. 3. Afecta la lectura o los datos del sistema. 4. Afecta un área o función vital para la compañía. 5. Afecta gestión información publicada a clientes. 6. Afecta o afectará a más de 2 usuarios. |
| Media | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falla afecta una funcionalidad importante para la compañía. 2. Falla afecta o afectará hasta 2 usuarios. 3. Falla afecta o afectará a 3 o más usuarios. 4. Falla afecta gestión de medidores de puntos de medida vitales para el negocio. |
| Baja | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falla evita que el cliente de forma eficiente su labor diaria, pero se ha podido aplicar una solución temporal. 2. Falla estética. |

Como resultado de la combinación de impacto y urgencia se definen los tipos de prioridad de la siguiente manera:

| PRIORIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------------|---|
| Bloqueante | Emergencia con detención de producción: Falla que se produce en el entorno de producción y que impide que todo el Software o una parte muy importante de éste funcione según su documentación. Una Falla de severidad “Bloqueante” es de afectación total en la Operación del Cliente. |
| Alta | Producción afectada: Falla que provoca que una funcionalidad importante del Software no funcione. La Falla interrumpe en más de un 50% la operación del cliente. |
| Media | Producción Restringida: Falla que inhabilita una característica del software, la Falla interrumpe en menos de un 50% la operación del cliente. |
| Baja | Asistencia General: Consultas e inquietudes asociadas a la operación del Software. |

Los tiempos de atención aplican a Fallas reportadas en ambientes productivos.

6. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

PrimeStone no se hace responsable por fallas operativas, sanciones, multas, daños en equipos, inconformidades en auditorías asociadas directamente a:

- Incumplimientos por procedimientos relacionados con regulaciones o leyes locales de cada país.
- Cambios realizados por los fabricantes en los dispositivos desplegados de medición y de telecomunicaciones.
- Cambios en la programación de los dispositivos desplegados de medición y de telecomunicaciones.
- Configuración errada de las entidades requeridas para la entrega de datos a sistemas de facturación, control, regulatorios, estatales o cualquiera con el que se requiera dicho envío.
- Datos errados enviados a sistemas de facturación, control, regulatorios, estatales o cualquiera con el que se requiera dicho envío y que pudieron ser validados de forma previa y/o posterior al envío de estos, omitiendo aplicar acciones de corrección sobre los mismos.
- Datos que se hayan recibido errados desde los dispositivos de medición y/o de telecomunicaciones o que se hayan interpretado de forma errónea por cualquiera de las aplicaciones de la suite Prime debido a eventos no comunicados o documentados por el fabricante de los dispositivos de telecomunicaciones o de medición.
- Fallas en los sistemas de generación de datos y de envío de estos sin que se haya podido aplicar acciones correctivas por parte del personal de **PrimeStone**.
- Incumplimiento en el envío de datos a sistemas de facturación, control, regulatorios, estatales o cualquiera con el que se requiera dicho envío sin que se haya podido aplicar acciones correctivas por parte del personal de PrimeStone.
- Fallas en la infraestructura de procesamiento, telecomunicaciones o de base de datos del cliente.
- Fallas en los procedimientos de mantenimiento de los sistemas de bases de datos.
- Fallas en los procedimientos de mantenimiento de los sistemas de procesamiento en aplicaciones y bases de datos.
- Fallas en las redes de datos.
- Fallas en las redes de telecomunicaciones del cliente.
- Fallas en sistemas de software o de hardware de terceros, que se requieran para la operativa y que no haga parte de la solución proporcionada por PrimeStone.
- Fallas en software sustituto equivalente al software de terceros desarrollado o adquirido directamente por el cliente diferente a los certificados con la solución proporcionada por **PrimeStone**.
- Fallas de seguridad de cualquiera de los sistemas involucrados.
- Incumplimiento por parte del cliente en acuerdos comerciales.
- **PrimeStone** no se hace responsable por ninguna pérdida de información por operación del cliente.

©Todos los Derechos Reservados PrimeStone S.A.S

Código: AF-GL-D06

Versión: 9

Fecha edición: 29/06/2021

CONFIDENCIAL

- **PrimeStone** no es responsable del mantenimiento y disponibilidad de las bases de datos que use la suite. Si la aplicación falla por problemas con las bases de datos, no es cubierto por el soporte.

7. GENERALIZACIÓN

El(los) cliente(s) y/o usuario(s) conjuntamente se considerarán como “las partes”.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PrimeStone no será responsable por daños derivados de sucesos de fuerza mayor o caso fortuito, tampoco será responsable de los daños ocasionados por terceros ajenos a la relación comercial o civil, o por actividades, acciones o consecuencias de negligencia, mal o inadecuado uso del cliente y/o usuario del servicio, tampoco cuando el(los) cliente(s) y/o usuario(s) no siga(n) las instrucciones o recomendaciones impartidas por **PrimeStone**.

9. CONFIDENCIALIDAD

Las partes pueden tener acceso a la información confidencial, derivada de la relación comercial o civil generada entre las partes. Las partes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros: información, documentos o fotografías relacionadas con las actividades que conozcan por virtud de la ejecución de la relación comercial o civil que se celebren entre las mismas. Para estos efectos, las partes convienen que toda información que reciban se considera importante y confidencial y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de la otra parte. Las partes se abstendrán de utilizar cualquier información procedente de la otra parte para cualquier fin diferente a la ejecución de las actividades derivadas de la relación comercial o civil. **PrimeStone** no aceptará responsabilidad algún ante terceras partes a quien se haya divulgado la información sin un consentimiento previo. No se considerará información confidencial aquella que llegue a ser parte del dominio público, la que estuviera en posesión lícita de la otra parte antes de su revelación y la que sea lícitamente recibida por un tercero sin restricciones de esa revelación, prevaleciendo la buena fe.

10. EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios no incluidos en el ámbito de esta política se cobrarán por separado, según las Listas de Precios que **PrimeStone** tenga en vigor en ese momento para dichos Servicios Profesionales.

Los siguientes elementos no están incluidos en la presente política:

- Módulos o integraciones con software de terceros en ambiente del cliente, sean desarrollados o no por **PrimeStone** y que cuenten o no con licencia Independiente.
- Cualquier problema que se produzca como consecuencia de lo siguiente:

1. Una Falla del usuario, un problema o una pérdida no atribuible al Software de **PrimeStone**, componentes de terceros para los que el tercero ya no ofrezca soporte, ni servicios profesionales sobre este.
 2. Negligencia del Cliente o de cualquier tercero; o un problema que se produzca como resultado del mal uso o de la modificación del Software que **PrimeStone** no haya aprobado o autorizado previamente por escrito, o bien que se podría haber evitado si el cliente hubiera aplicado todos los parches necesarios o instalado la última actualización o versión Mantenimiento disponible.
- Soporte o Mantenimiento de cualquier Software (incluido cualquier Software personalizado) distinto del Software de **PrimeStone**.
 - **PrimeStone** no será responsable de Fallas o problemas generados por otros productos o servicios que no sean de la Suite de productos **PrimeStone**, al mal uso, accidente, daño o modificación, o imposibilidad de mantener bien el entorno físico u operativo. Si **PrimeStone** verifica que un problema informado por el Cliente pudiera no deberse a una Falla, **PrimeStone** notificará al Cliente de manera escrita y dará por cerrado el ticket. El cliente deberá generar el diagnóstico e informar por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, los resultados a **PrimeStone**.
 - **PrimeStone** no se hace responsable por ninguna pérdida de información, demoras en actividades, costos agregados, resultados indeseados, pérdidas o gastos que se deriven de las fallas de los clientes en producir y administrar copias de seguridad y restauración de los programas y configuración del Software de **PrimeStone**.
 - En conexión con lo provisto acerca de la Política de Mantenimiento y Soporte, el Cliente acepta y autorizar a **PrimeStone** para que almacene y utilice información para dar solución a la Falla identificada.
 - Las instalaciones o despliegues de funcionalidades o medidores nuevos realizados por canales de distribución o clientes deberán cumplir con el **Proceso de Recepción de Implementaciones de Canales y Clientes Finales** y con la “**Certificación de implementación - PrimeStone**” realizada por el Personal Experto de **PrimeStone**. El cumplimiento de este requisito es básico para empezar a recibir el servicio de soporte técnico por parte del área respectiva de **PrimeStone**.
 - Para casos de fallas en protocolos de comunicaciones, el cliente debe contar con los recursos como hardware, software, documentación y soporte del fabricante y tener los canales de comunicación en condiciones aceptables y requeridas para una correcta comunicación. Los tiempos de latencia en las redes deben estar dentro de los límites solicitados para el buen funcionamiento de la solución.
 - Uso inadecuado de la herramienta.
 - Mantenimiento, diagnóstico o solución de fallas a desarrollos por **PrimeStone** o un tercero a la medida del cliente, tales como: interfaces de extracción de datos, integraciones con otros sistemas informáticos, procedimientos almacenados en base de datos, disparadores en base de datos, sentencias de extracción de datos o cualquier otro que no se considere parte de cualquier producto de **PrimeStone**.

- Diagnóstico o gestión de fallas como consecuencia de procedimientos en infraestructura de procesamiento, de telecomunicaciones, de red de datos no autorizados por el personal de **PrimeStone**.
- Desarrollos o componentes de sistema no realizados por **PrimeStone** o que no hayan sido oficialmente desplegados o aceptados por el personal de **PrimeStone**.
- Diagnóstico o solución de fallas en procedimientos de administración y/o mantenimiento de los diferentes motores de bases de datos.
- Atención de peticiones para la realización de tareas operativas de la gestión de la medida, esto comprende: gestión de usuarios de aplicación y seguridad, creación de entidades, ejecución de llamadas, consultas de datos, validaciones de datos, configuración de alarmas o alertas, de balances, de extracción de datos de cualquier índole.
- Diagnóstico o solución de fallas sobre componentes de infraestructura de software y hardware del sistema.
- Diagnóstico o solución de fallas sobre componentes de infraestructura de telecomunicaciones del sistema.
- Diagnóstico o solución de fallas sobre sistemas operativos o motores de bases de datos que no cumplan los requerimientos de operación indicados por el personal de **PrimeStone**.
- Solicitudes que no correspondan a las definiciones de mantenimiento y soporte de los productos de **PrimeStone** tales como: consultorías, acompañamientos en auditorías internas o externas de cualquier índole.
- Sistemas que no estén al día con el pago del servicio de mantenimiento y soporte.
- Sistemas que no hayan sido certificados por el personal de **PrimeStone**.
- Sistemas implementados por personal no certificado por **PrimeStone**.
- **PrimeStone** en caso de ser requerido, solicitará la instalación de una herramienta de monitoreo de conexiones a la base de datos.

Esta Política de Mantenimiento de **PrimeStone** estará sujeta a modificaciones periódicas a medida que **PrimeStone** actualice sus ofrecimientos de servicio.