ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
MAGNETO

Con la adquisición del servicio Magneto, MAGNETO GLOBAL S.A.S (en adelante el "Proveedor") se compromete a los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (en adelante "ANS") en favor de la empresa contratante (en adelante la "Empresa"), durante todo el tiempo de vigencia del Contrato de Prestación y/o Suministro de Bienes y/o Servicios suscrito entre las Partes:

1. **SERVICIO POSTVENTA:**

A efecto del uso eficiente y expedito del Servicio contratado, el PROVEEDOR deberá brindar capacitación y asistencia a la EMPRESA, de manera virtual todo lo cual se hará sin costo adicional para la EMPRESA. Así mismo el PROVEEDOR se obliga a entrenar al personal inicial que la EMPRESA designe en el acceso y a solucionar los eventuales problemas que puedan presentarse con ocasión de la utilización de MAGNETO, sin costo adicional para LA EMPRESA. El Servicio postventa al que se obliga el proveedor cumplirá con las siguientes condiciones:

- Las capacitaciones por fuera de las ciudades de Medellín y Bogotá serán realizadas de forma remota.
- Si el PROVEEDOR debe desplazarse a alguna ciudad diferente al Área Metropolitana del Valle de Aburra o Bogotá D.C. para la atención presencial de requerimientos realizados por la Empresa o la realización de capacitaciones, la Empresa acepta y entiende que deberá asumir los gastos de transporte, alojamiento y alimentación del empleado de EL PROVEEDOR por el tiempo que dure la atención del requerimiento o la capacitación.
- Las capacitaciones requeridas se harán durante la etapa de implementación y puesta en marcha de la plataforma; posteriormente las Partes acordarán capacitaciones adicionales, sin costo alguno, para asegurar el óptimo funcionamiento de la plataforma.

2. **ASPECTOS TÉCNICOS:**

A. **Disponibilidad.**

Los componentes del Servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo con la siguiente tabla:

TAREA	DISPONIBILIDAD	HORARIO DEL SERVICIO
Plataforma	97%	24/7
** Área de soporte	100%	Lunes a Viernes 7 A.M a 6 P.M. Sábados de 9 A.M. a 11 A.M.

La disponibilidad del 100% deberá entenderse como el canal abierto de comunicación para recibir solicitudes o atender requerimientos dentro de los horarios arriba indicados y atendiendo siempre la tabla del presente anexo. Los Servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada con anterioridad a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

B. **Gestión de incidentes y peticiones del Servicio.**

La prestación del Servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de Servicio adecuados, en ningún caso EL PROVEEDOR estará obligado a realizar la capacitación de manera presencial frente a la gestión de incidentes.

En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del Servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 3 tipos:

- **Bajo**: Implican una afectación parcial al servicio y no detiene el uso de la herramienta, pero puede comprometer alguna función.
- **Medio**: Incidentes que no implican la detención total del Servicio o que o comprometen la seguridad de este en cualquiera de sus parámetros.
- **Alto**: Incidentes que implican la detención total del Servicio o que pueden comprometer la seguridad de este. Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de

Servicio.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de Servicio

- **Nivel 1 y 2**: Soporte técnico relacionado con el desconocimiento en el uso de la herramienta, comporta una afectación parcial a un solo usuario en específico de la plataforma, incluye la gestión de usuarios, contraseñas o publicación de vacantes.

- **Nivel 3:** Solicitudes relacionadas con la infraestructura tecnológica, disponibilidad de la aplicación, soportes en integraciones, entre otros.

Nota: estos tiempos definidos para la respuesta y solución de casos o incidentes presentados se alinean a las necesidades propias de la compañía para los procesos configuración, gestión de vacantes y temas asociados a infraestructura y/o disponibilidad de la herramienta para el cliente.

Tipo de Incidente	Tipo de respuesta	Alto	Medio	Bajo
Nivel 1 - B2C (Atención del candidato frente al proceso)	**Respuesta Inicial**	De 1 a 5 días		
	Solución			
Nivel 2 - B2B (configuración y gestión de las vacantes)	**Respuesta inicial**	1 hora		
	Solución	2 a 4 horas		
Nivel 3 (infraestructura tecnológica o no disponibilidad de la aplicación)	**Respuesta Inicial**	0 a 6 horas	Hasta 24 horas	Hasta 48 horas
	Solución	0 a 48 horas	Hasta 8 días	Hasta 15 días
Soporte a integraciones	**Respuesta Inicial**	1 hora	1 hora	1 hora
	Solución	4 a 8 horas	4 a 8 horas	Hasta 48 horas

En cualquier caso, los tiempos establecidos en horas, se entenderán como horas hábiles.

C. Contactos.

- WhatsApp: 3104913308
- Correo: soporte.mgt@magnetoglobal.com