

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

A continuación, relacionamos los niveles de servicios ofrecidos por **AUDITBRAIN** para la prestación del servicio del **Software AUDITBRAIN** como servicio (SaaS):

Criticidad	Requerimiento	Atención	Resolución	Restricciones
Baja	Preguntas o consultas puntuales sobre el uso de la plataforma	De 1 a 12 horas	3 días hábiles	Conexión a Internet, Rol con permisos, información completa
Media	Consultas o requerimientos por fallas de la plataforma	De 1 a 8 horas	5 días hábiles	Conexión a Internet, Rol con permisos, información completa
Alta	Restauración de información específica dentro de un proyecto	De 1 a 8 horas	2 días hábiles	Conexión a Internet, Rol con permisos, información completa y diligenciar autorización para realizar el proceso
Crítica	Pérdida de información	De 1 a 4 Horas con prioridad	En 1 día hábil	Condicionado al requerimiento, conexión a Internet, rol del usuario

El tiempo de atención corresponde al tiempo que transcurre desde la notificación de una incidencia realizada por el usuario únicamente en las herramientas o canales de atención dentro del horario laboral (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. hora Colombia) por el "Chat de Soporte" al departamento de soporte de AuditBrain y el inicio de la operación de soporte o a los correos electrónicos:

- soporteabi@auditbrain.com para el soporte del Software de Auditoría Interna
- soporteabe@auditbrain.com para el soporte del Software de Auditoría Externa

El tiempo de resolución, se entiende al tiempo de restablecimiento del servicio, desde el inicio de la intervención hasta el final de la incidencia.

Disponibilidad de la plataforma

Corresponde a la capacidad de los usuarios de LOS CLIENTES, para acceder a la plataforma AUDITBRAIN a través del entorno alojado en la nube; el porcentaje de disponibilidad ofrecida es del 99.3%, está disponibilidad se calcula anualmente, con base en 365 días calendario.

Penalizaciones

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) comprometidos por AUDITBRAIN será sancionado y calculado las penalidades en una medición anual de la siguiente manera:

ANS	Porcentaje de cumplimiento del ANS (Disponibilidad o atención)	Penalidad
Indicador de Oportunidad de Atención	Entre el 100% y el 90%	Sin Penalidad
	Entre el 90% y el 85%	1 día calendario de servicio adicional sin costo
	Entre el 85% y 80%	7 días calendario de servicio adicional sin costo
	Entre el 80% y el 50%	14 días calendario de servicio adicional sin costo
	Menos del 50%	30 días calendario de servicio adicional sin costo
Disponibilidad del Servicio	Entre el 100% y el 99.3%	Sin penalidad
	Entre el 99.3% y el 95%	14 días calendario de servicio adicional sin costo
	Entre el 95% y el 90%	35 días calendario de servicio adicional sin costo
	Entre el 90% y el 80%	71 días calendario de servicio adicional sin costo
	Entre el 80% y el 0%	Número de días de indisponibilidad + 20% del número de días de indisponibilidad

El total de días de penalidad a compensar en el contrato será el resultante de la suma de las penalidades por cada indicador, no aplica en caso de caída directa por parte del proveedor de servicio en la nube para AuditBrain AWS el cual cuenta con una disponibilidad del 99.3%

El cálculo de la penalidad por indisponibilidad fue basado en los siguientes datos:

Numero días al año	Horas al día	Total horas al año	Total horas mantenimiento al mes	Total horas descuento por mantenimiento al año	Total horas año efectivas
365	24	8.760	4	48	8.712

Total horas al año	% Incumplimiento Maximo	Total horas calculadas indisponibles	Horas dia	Total dias indisponibilidad	Total dias a reponer por penalidad
8.712	5%	436	24	18	14
8.712	10%	871	24	36	35
8.712	20%	1.742	24	73	71

No obstante, de acuerdo con lo descrito anteriormente, AUDITBRAIN garantiza a los usuarios que la plataforma estará disponible en circunstancias normales, según lo anunciado, desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a Internet por parte de cada proveedor, lo permitan. De manera tal que, si no se pudiera acceder por el tipo de conexión o por el deficiente servicio del mencionado proveedor de internet, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio prestado por parte de AUDITBRAIN S.A.S.

USO INTERNO