Acuerdo de nivel de servicio

ConstancIA · Plan Esencial
CONSTANCIA SAS · NIT 902089266-7
Versión: 15 de octubre de 2026

Este acuerdo complementa los términos de servicio de ConstancIA para las contrataciones que acepten expresamente esta versión. Entra en vigor con su aceptación por el proveedor y el cliente; no modifica retroactivamente acuerdos anteriores.

1. Servicio contratado

Acceso mensual por internet al software de ConstancIA para buscar oportunidades de contratación, aplicar filtros y configurar alertas. El cliente utiliza la aplicación mediante su cuenta, sin administrar la infraestructura. La mensualidad base es de **$100.000 COP**; el tratamiento tributario y el total se informan antes de aceptar y pagar. La asesoría profesional y la preparación acompañada de ofertas se contratan y facturan por separado.

2. Disponibilidad y medición

El objetivo de disponibilidad mensual del acceso y las funciones contratadas es **99,5 %**. Se calcula como 100 × (minutos del mes contratados menos minutos de indisponibilidad imputable a ConstancIA) / minutos del mes contratados. Se usan los registros de supervisión y los incidentes confirmados; el cliente puede solicitar el reporte y aportar evidencia para contrastarlo.

No se cuentan interrupciones de la conexión o equipos del cliente, uso contrario a las condiciones del servicio ni mantenimientos anunciados con al menos 24 horas de anticipación, hasta 4 horas por mes. La indisponibilidad de SECOP u otras fuentes externas se informa por separado: no constituye por sí misma indisponibilidad de la plataforma ni garantiza actualización inmediata de esas fuentes.

3. Atención y recuperación

Canal: **felipe@constancia.online**. Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora de Bogotá, excepto festivos de Colombia. Para indisponibilidad general, el plazo de primera respuesta humana es de **8 horas hábiles**; para las demás solicitudes, 2 días hábiles. Un acuse automático no cuenta como respuesta.

El objetivo de restablecimiento ante indisponibilidad general es de 24 horas desde la confirmación del incidente. Es un objetivo de recuperación, no una promesa de resolver cualquier incidente en ese plazo. Si no se alcanza, se comunica el estado, las medidas de continuidad disponibles y la siguiente actualización. Se mantienen la trazabilidad del incidente y sus acciones de cierre.

Condiciones del servicio

4. Uso, protección y portabilidad

El reporte de uso muestra los usuarios con acceso, las búsquedas guardadas y programadas, y la cantidad y el tamaño de los documentos de la empresa, con la fecha de medición. Son recursos actuales, no actividad mensual ni unidades de cobro. Su medición no genera recargos. El cliente administra sus accesos y configuraciones dentro de las funciones contratadas.

El acceso requiere autenticación y permisos de la empresa. Los datos se tratan para prestar y proteger el servicio conforme a la política de privacidad publicada y la normativa colombiana aplicable. Los incidentes de seguridad se investigan y comunican según su impacto y las obligaciones legales. El cliente puede solicitar copia de sus documentos y de la información exportable de su cuenta; la atención inicial sigue el plazo ordinario de este acuerdo. No se incluye información privada de otros clientes ni componentes internos del software.

5. Incumplimiento y compensación

Si la disponibilidad mensual atribuible a ConstancIA queda por debajo del 99,5 %, el cliente puede solicitar, dentro de los 30 días siguientes al cierre del mes, un abono proporcional al tiempo confirmado de indisponibilidad sobre la mensualidad efectivamente pagada. El abono no supera esa mensualidad. Se revisan conjuntamente los registros y la evidencia del cliente. Esta condición no limita derechos o responsabilidades que legalmente no puedan excluirse.

6. Cambios, límites y terminación

Los cambios materiales de alcance, precio o niveles de servicio se informan antes de la siguiente renovación. La asesoría, funcionalidades adicionales y trabajos especiales requieren aceptación de su alcance y precio. No se garantiza adjudicación de contratos, exhaustividad de fuentes externas ni ausencia de errores en sus documentos; el cliente verifica las fuentes oficiales antes de decidir o presentar una oferta.

El cliente puede solicitar la no renovación antes del siguiente período. La cancelación no elimina facturas ni obligaciones anteriores. Los cobros automáticos requieren autorización expresa y revocable por los canales habilitados. Al finalizar el servicio, las solicitudes de exportación, conservación o eliminación se tramitan conforme a la política de privacidad y los plazos legales aplicables.

7. Aceptación

Proveedor: CONSTANCIA SAS, representada por Felipe Andrés Reyes Gaitán.
Cliente: el titular identificado en la contratación.
La aceptación electrónica debe conservar la identidad, fecha y versión de este acuerdo. También puede documentarse mediante firma de las partes.

Proveedor: _____ Fecha: _____

Cliente: _____ Fecha: _____

Términos: https://constancia.online/terminos/

Privacidad: https://constancia.online/privacidad/