

POLÍTICA DE SERVICIO

1. Objeto

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S., que opera comercialmente bajo la marca **IGNOTO TECHNOLOGY**, es una empresa especializada en la prestación de soluciones tecnológicas e informáticas, soluciones web, servicios contables, consultoría tecnológica y consultoría en Microsoft 365.

La presente Política de Servicio tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa, garantizando estándares de calidad, eficiencia operativa, cumplimiento normativo y satisfacción de los clientes.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los clientes, colaboradores, contratistas y proveedores que participen directa o indirectamente en la prestación de los servicios ofrecidos por ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. Su propósito es garantizar el cumplimiento de buenas prácticas empresariales, transparencia en las relaciones comerciales y la correcta ejecución de los servicios contratados.

3. Principios Generales

Calidad y eficiencia. La empresa se compromete a ofrecer soluciones innovadoras, confiables y de alta calidad, alineadas con los estándares tecnológicos y profesionales del sector.

Transparencia y ética. Todas las relaciones comerciales se desarrollarán bajo principios de integridad, buena fe, transparencia y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Personalización del servicio. Los servicios serán adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, procurando siempre la mejor solución tecnológica o profesional disponible.

Confidencialidad. La empresa se compromete a proteger la información técnica, financiera, comercial y personal de sus clientes, proveedores y aliados, de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos y confidencialidad empresarial.

Cumplimiento normativo. ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. garantiza el cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables a cada uno de los servicios ofrecidos.

4. Descripción de Servicios

4.1 Soluciones Tecnológicas e Informáticas

- Desarrollo e implementación de software.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y sistemas informáticos.
- Soporte técnico especializado.
- Seguridad informática y protección de la información.
- Diagnóstico y optimización de infraestructura tecnológica.

4.2 Soluciones Web

- Diseño y desarrollo de sitios web corporativos.
- Implementación de plataformas de comercio electrónico.
- Optimización para motores de búsqueda (SEO).
- Administración de dominios, hosting y servidores web.
- Integración de aplicaciones y plataformas digitales.

4.3 Infraestructura y Soluciones Tecnológicas

- Implementación y administración de infraestructura tecnológica.
- Instalación y configuración de redes informáticas y telecomunicaciones.
- Implementación de soluciones de almacenamiento y respaldo de información.
- Administración y monitoreo de servidores y plataformas tecnológicas.
- Implementación de soluciones de ciberseguridad.
- Integración de sistemas tecnológicos para optimizar procesos empresariales.

4.4 Servicios Contables

- Contabilidad general y fiscal.
- Elaboración de estados financieros.
- Asesoramiento tributario y cumplimiento normativo.
- Apoyo en procesos contables mediante herramientas tecnológicas.

4.5 Consultoría Tecnológica

- Análisis e implementación de estrategias digitales.
- Procesos de transformación digital empresarial.
- Automatización de procesos organizacionales.
- Evaluación y fortalecimiento de la seguridad informática.

4.6 Consultoría en Microsoft 365

- Implementación y configuración de Microsoft 365.
- Migración de servicios de correo y colaboración.
- Capacitación y soporte a usuarios.
- Optimización de flujos de trabajo y colaboración empresarial.
- Implementación de herramientas de seguridad y administración en la plataforma.

5. Derechos y Responsabilidades de la Empresa

Derechos

- Recibir oportunamente los pagos correspondientes por los servicios prestados.
- Solicitar información veraz y completa necesaria para la adecuada prestación de los servicios.
- Suspender temporalmente los servicios en caso de incumplimiento contractual o mora en los pagos.
- Establecer condiciones técnicas necesarias para la correcta ejecución de los servicios.

Responsabilidades

- Prestar los servicios con diligencia, profesionalismo y calidad.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada por los clientes.
- Cumplir con los términos establecidos en los contratos y acuerdos comerciales.
- Brindar soporte y acompañamiento en la implementación de las soluciones contratadas.

6. Derechos y Responsabilidades del Cliente

Derechos

- Recibir los servicios contratados conforme a los términos y condiciones acordados.
- Obtener información clara sobre el alcance, costos y características del servicio.
- Recibir soporte técnico dentro de los tiempos establecidos.

Responsabilidades

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada para la adecuada ejecución del servicio.
- Cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato.
- Realizar los pagos dentro de los plazos establecidos.
- Facilitar el acceso a los recursos tecnológicos necesarios para la prestación del servicio cuando sea requerido.

7. Tiempos de Respuesta y Atención

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. procurará brindar atención oportuna a las solicitudes de sus clientes.

- Se garantiza una respuesta inicial en un plazo aproximado de 24 a 48 horas hábiles.
- Los tiempos de solución o implementación dependerán de la complejidad del servicio y serán acordados previamente con el cliente.

8. Facturación y Pagos

- Los servicios serán facturados conforme a los términos establecidos en el contrato o propuesta comercial.
- Los clientes deberán cumplir con los plazos de pago acordados.
- En caso de mora, la empresa podrá aplicar medidas contractuales como la suspensión temporal del servicio o el cobro de intereses según la normativa vigente.

9. Garantía y Soporte

ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. ofrecerá garantía sobre los servicios prestados conforme a lo establecido en cada contrato o acuerdo comercial. Se brindará soporte técnico para atender incidencias o problemas relacionados directamente con los servicios implementados por la empresa.

10. Resolución de Conflictos

En caso de controversias derivadas de la prestación de los servicios, las partes procurarán resolverlas mediante mecanismos de diálogo y conciliación. De no lograrse una solución amistosa, se acudirá a los mecanismos legales correspondientes conforme a la jurisdicción aplicable.

11. Modificaciones y Vigencia

La presente Política de Servicio podrá ser modificada en cualquier momento por ARPATEL SISTEMAS & CO S.A.S. con el fin de ajustarse a cambios normativos, tecnológicos o estratégicos de la empresa.

Las actualizaciones serán comunicadas oportunamente a los clientes y partes interesadas.

La política entra en vigor a partir de su fecha de publicación

Elaboro	Reviso	Aprobó	versión	Fecha	Cambio
Javier Vasquez	Asamblea	Asamblea	1	10-01-2023	Creación del documento
Javier Vasquez	Asamblea	Asamblea	2	12-01-2026	Actualización de política