

TELESOPORTE

División de Soporte Especializado

CONDICIONES DE SERVICIO

1. Descripción:

El objetivo de TeleSoporte es brindar un Soporte Remoto con audio y compartir pantalla, que permitan mejorar la calidad y oportunidad en el servicio a todas las dudas, problemas que tengan los usuarios con el Software de Ofimática y su plataforma de ejecución.

Este soporte es prestado en la modalidad remota, utilizando dos mecanismos:

1. Telefonía: Local, Celular y VoIP (Voice over Internet).
2. Compartir pantalla (Ver la pantalla del usuario utilizando Internet).

El servicio es manejado por Ofimática.

2. Temas que se Soportan:

Software Ofimática:

1. Aclaración de dudas de funcionamiento del Software.
2. Capacitación a temas concretos del Software.
3. Soporte en procesos de Instalación de Mejoras y Ajustes, Actualización.
4. Preguntas rápidas.
5. Interpretación de la Legislación Laboral, Contable y Tributaria Colombiana y su Aplicabilidad al Software de Ofimática.
6. Soporte a Problemas y Errores del Software de Ofimática.
7. Soporte a problemas eventuales y definición de pruebas.
8. Ejecución de las pruebas a realizar en cuanto a:
 - ✓ Funcionalidad del Software de Ofimática.
 - ✓ Revisión directa a la base de datos.
9. Apoyo en la redacción del pendiente con todas las pruebas requeridas y material anexo

Soporte Técnico a la Base de Datos de Ofimática:

- ✓ Soporte de Migración de Datos entre Versiones.
- ✓ Soporte de las Estructuras de Datos de Ofimática.
- ✓ Soporte de Consultas SQL a la Base de Datos de Ofimática.
- ✓ Soporte en la creación y ejecución de vistas (Reportes).
- ✓ Soporte de manipulación a la Base de Datos .
- ✓ Consultas SQL Avanzadas.

3. Temas que no cubre el Servicio:

- ✓ Consultoría y Asesoría en Mejoramiento Empresarial.
- ✓ Asesoría en Procedimientos Internos.
- ✓ Capacitación de módulos completos (Esta labor la desarrollan los Proveedores de Servicios de Ofimática "PSO").
- ✓ Asesoría y solución a errores de Programas Específicos.
- ✓ Errores de Software: TeleSoporte no soluciona los errores que presenta el Software, esta labor es exclusiva del área de Ingeniería. Para ello se debe de seguir el procedimiento normal de un pendiente a Ingeniería.
- ✓ Otros servicios no descritos en el numeral anterior.

4. Versiones que se soportan:

Ofimática 2004-2005, 2006, 2007, 2008 y 2009 corriendo bajo Microsoft SQL Server.

5. Obligaciones:

a) Por parte de Ofimática:

Apoyar al usuario en la solución de dudas, problemas que tenga con el Software de Ofimática y su Plataforma de Ejecución.

Para este soporte se usará el mejor criterio del asesor así como el conocimiento y experiencia de cada de ellos.

b) Por parte del Cliente:

- ✓ El Cliente debe tener herramientas que garantice la seguridad del sistema de información incluyendo:
- ✓ Copias de seguridad diarias (Backups).
- ✓ Antivirus.
- ✓ Firewall.
- ✓ Demás Software de Seguridad.
- ✓ Pagar por el tiempo de soporte utilizado.

6. Garantía:

Prestamos el mayor soporte al Software de Ofimática para que el usuario pueda resolver el problema en un alto porcentaje, pero no se garantiza la solución debido a factores mismos del Software, Sistemas Operativos, Redes, Hardware, entre otros que nos impiden dar un soporte efectivo.

La responsabilidad por daños y perjuicios derivados del servicio, se limitará al valor máximo de una hora de soporte vigente a la fecha de presentación.

7. Condiciones de Pago:

- ✓ El valor del servicio es por minutos ó por hora, según el tipo de facturación que elija el cliente.

Valor del Minuto \$ 2.100 Mas IVA.
Valor Hora: \$ 59.000 Más IVA.

- ✓ Consultas menores a 5 minutos (eventualmente hasta 10 minutos), **No tienen costo.**
- ✓ Si la consulta tarda más de 10 minutos, **se cobra a partir del primer minuto.**
- ✓ **Solo es valida una consulta gratuita por empresa al día**, que tarda 5 minutos (eventualmente hasta 10 minutos).
 - Facturación de Contado.
 - El pago se hará dentro de los 5 días posteriores a la presentación de la factura.
- ✓ **Todo tipo de soporte se factura, independiente de la naturaleza del error o de quien lo haya generado.**
- ✓ Todos los pagos deberán consignarse directamente a nombre de OFIMÁTICA S.A. a la cuenta corriente N. 304-170210-38 de Bancolombia.
- ✓ Ofimática podrá suspender el servicio de Soporte, si el cliente incumpliera con el pago de las facturas vencidas, sin perjuicio a los intereses de mora causados.

8. Condiciones Complementarias:

- ✓ No se garantiza el horario.
- ✓ Este servicio puede ser cancelado unilateralmente por cualquiera de las partes.

- ✓ No se reconoce ningún compromiso o promesa hecha en forma verbal por ninguna de las partes.
- ✓ Las únicas condiciones validas son las presentadas en este documento.
- ✓ Ofimática podrá suspender el servicio de soporte de forma temporal o definitiva, previa comunicación con treinta días de anticipación.

Se entiende que el cliente al utilizar el servicio de TeleSoporte acepta en forma total las condiciones aquí planteadas.

Para consultar las últimas condiciones de soporte, consulte nuestra página de Internet <http://www.ofima.com/>.

Para solicitar TeleSoporte contáctenos a nuestra línea
018000-115 165