

## 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).

#### 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 de nuevos requerimientos del software, ejemplo reportar un error o solicitar una mejora, utilizando el procedimiento requerido para este fin, reportando 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.
- ✓ 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:**

Última versión de Ofimática, corriendo bajo Microsoft SQL Server. Versiones anteriores no se garantiza el servicio.

### **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.
  - ✓ Políticas de acceso a la información y recursos.
  - ✓ 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 limitara 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 o por hora, según el tipo de facturación que elija el cliente.
  - **Valor del Minuto: \$ 2.100 Más 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 válida 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 OFIMATICA 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.
- ✓ Si la cita no se cancela con 4 horas de anticipación, se factura el numero de horas separadas para la cita.

**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**