

Estimado Cliente:

Le comunicamos que desde nuestra área de soporte, brindamos atención a dudas puntuales o problemas que presenten los usuarios con el Software Ofima y su plataforma de ejecución.

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

- Llamada: Vía Skype (la empresa debe tener usuario para realizar el soporte)
- Compartir pantalla (Ver la pantalla del usuario utilizando Internet)



A continuación especificamos las condiciones del servicio:

Soporte Software Ofima: se cubren los siguientes temas:

- Aclaración de dudas de funcionamiento del Software
- Capacitación a temas concretos del Software
- Soporte en procesos de Instalación de Mejoras y Ajustes, Actualización
- Preguntas rápidas
- Interpretación de la Legislación Laboral, Contable y Tributaria Colombiana y s
- Aplicabilidad al Software de Ofimática
- Soporte a Problemas y Errores del Software de Ofima
- Soporte a problemas eventuales y definición de pruebas
- Ejecución de las pruebas a realizar en cuanto a Funcionalidad del Software de Ofima y Revisión directa a la base de datos

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 Ofima: se cubren los siguientes temas:

- Soporte puntual de Migración de Datos entre Versiones
- Soporte puntual de las Estructuras de Datos de Ofima
- Soporte puntual de Consultas SQL a la Base de Datos de Ofima
- Soporte en la creación y ejecución de vistas (Reportes)
- Soporte de manipulación a la Base de Datos, se debe solicitar carta de autorización de la empresa
- Consultas SQL Avanzadas

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: El soporte reactivo, no soluciona los errores que presenta en software, esta labor es exclusivamente del área de ingeniería. Para ello se debe seguir el procedimiento normal a un pendiente a ingeniería
- Otros Servicios no descritos en el numeral anterior

Versiones que se soportan: Última versión de Ofima, corriendo bajo Microsoft SQL Server. Versiones anteriores no se garantiza el servicio.

Garantía: Prestamos el mayor soporte al Software de Ofima 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.

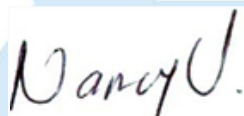
Condiciones de Pago:

1. El valor del servicio es: minuto a \$3.300+IVA, la hora es a \$110.000 + IVA
2. Facturación de Contado.
3. El pago se hará dentro de los 5 días posteriores a la presentación de la factura.
4. Todo tipo de soporte se factura, independiente a la naturaleza del error o de quien lo haya generado.

5. Todos los pagos deberán consignarse directamente a nombre de OFIMA S.A.S a la cuenta de ahorros No. 304-567207-53 de Bancolombia.
6. Ofima 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.
7. No se reconoce ningún compromiso o promesa hecha en forma verbal por ninguna de las partes.
8. Si la cita no se cancela con 2 horas de anticipación, se factura el número de horas Reservadas para la cita.


Quedamos atentos a su aprobación, tenga en cuenta que al confirmar el servicio de Soporte Remoto, acepta en forma total las condiciones planteadas en la presente comunicación.

Cordialmente;



Nancy María Urrea Giraldo

Directora de Servicio al Cliente

 +57 (4) 4035420 Ext.411 / Med.

 nancyurrea@ofima.com

 [ofima20](#)