

CONDICIONES DE SERVICIO

OFIMA SAS



Estimado cliente:

Le comunicamos que, desde nuestra Mesa 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:

- ✓ **Videollamada:** vía internet (debe tener internet y micrófono y audio habilitados en el equipo)
- ✓ **Compartir pantalla:** ver la pantalla del usuario utilizando Internet.
- ✓ **Anydesk:** plataforma de acceso y soporte remoto.

A continuación, se presentan las condiciones del servicio, las cuales cubren los siguientes temas:

Soporte Software Ofima:

- ✓ 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 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:

- ✓ 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)

Temas que NO cubre el servicio:

- ✓ Consultoría y asesoría en mejoramiento empresarial
- ✓ Asesoría en procedimientos internos
- ✓ Asesoría y solución a errores de programas específicos
- ✓ Desarrollos a la medida

Errores de Software:

El soporte reactivo, no soluciona los errores que presenta en software, está labor es exclusivamente del área de ingeniería. Para ello se debe de seguir el procedimiento normal a un pendiente a ingeniería (escalamiento del ticket)

Versiones que se soportan:

Última versión de Ofima (año actual), corriendo bajo Microsoft SQL Server. Versiones anteriores no se garantiza el servicio.

CONDICIONES DE PAGO

Para acceder al servicio de soporte, de manera anticipada se deberá **adquirir mensualmente una Póliza de Servicio por valor de \$900.000**, que otorga derecho a seis (6) horas de soporte.

La póliza se renueva de forma mensual y su aceptación implica una permanencia mínima de doce (12) meses.

En caso de NO aceptar el servicio bajo esta modalidad, se deberá **documentar el Formato de Escalamiento de Tickets** con toda la información necesaria (imágenes, videos y descripción detallada) para la correcta gestión del caso.

Consideraciones:

- Facturación de contado.
- Todos los pagos deberán consignarse directamente a nombre de **OFIMA S.A.S** a la cuenta de ahorros **No. 304-567207-53 de Bancolombia**.
- 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.
- No se reconoce ningún compromiso o promesa hecha en forma verbal por ninguna de las partes.

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;

Área de Servicio al Cliente OFIMA SAS