

**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:

Llamada: Vía internet (Debe tener internet y micrófono y audio habilitados en el equipo)

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 de 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:**

- El valor del servicio es de \$160.000 + IVA la hora.
- El tiempo del servicio es mínimo una hora.
- 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, excepto cuando se trate de un error de software.

- 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.
- 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;

*Ana Gutiérrez L.*

---

**ANA VICTORIA GUTÉRREZ**

Área de Servicio al Cliente

Ofima S.A.S