

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, está 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 \$180.000 + 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;

Natalia Vargas Salgado

**Líder de proyectos
Área de servicio al cliente
Ofima S.A.S**

Daniela Marin

**Líder de proyectos
Área de servicio al cliente
Ofima S.A.S**