# ANEXO 4.- DE SERVICIO INTERACTIVO AL CLIENTE SIC

# SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD

**CLAUSULA PRIMERA COBERTURA:**

**Objeto: SIESA** se obliga a la prestación de Servicio Interactivo al **CLIENTE** SIC **SIESA CLOUD ENTERPRISE STANDARD** en las aplicaciones amparadas bajo el contrato principal.

**CLAUSULA SEGUNDA OBLIGACIONES DE SIESA:**

1. **Soporte Funcional y de Actualizaciones: SIESA** busca garantizar la continuidad en la operación de las aplicaciones amparadas por este convenio a través de las siguientes actividades:
   1. **Servicio Por Chat: SIESA** cuenta con un servicio inmediato a través del chat para atender sus solicitudes e incidentes, servicio que encontraran en nuestra página Web[**www.SIESAcustomersupport.com**](http://www.siesacustomersupport.com).
   2. **Servicio Telefónico (Contact Center):** **SIESA** está obligada a prestar atención telefónica a las solicitudes de Servicio Interactivo al **CLIENTE**, a fin de resolver cualquier duda o requerimiento sobre el funcionamiento del programa, buscando el mejor aprovechamiento del mismo. Este servicio está dotado con las últimas tecnologías en CRM y comunicaciones, facilitando la rápida resolución de inconvenientes que se presenten en el manejo de las aplicaciones.

Teléfonos: **Cali: 4865595, Bogotá: 7455222, Medellín: 6050070, Barranquilla: 3852929, Pereira: 3400999, Perú: (511) 2778222**

* 1. **Visitas Virtuales: SIESA** se obliga a mantener a disposición del **CLIENTE** el servicio por acceso remoto, a través de internet, para atender las solicitudes no solucionadas telefónicamente; EL **CLIENTE** deberá proveer acceso remoto seguro sobre vínculos de “Banda Ancha” en Internet. (ADSL, Cable Módem, 4G, LTE, etc.).
  2. **Capacitación en el manejo básico de SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD: SIESA** ofrece periódicamente seminarios públicos sobre los programas del sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD,** dentro el ámbito que corresponden al plan de capacitación anual que **SIESA** ofrece y dispone para todos sus **CLIENTES**, siendo **«CLIENTE»** quien debe inscribirse y asistir a aquellos que requiera.Estas capacitaciones son dictadas a través de nuestra plataforma para cursos virtuales. Las inscripciones son recibidas a través de la página Web de **SIESA** [**www.SIESAcustomersupport.com**](http://www.siesacustomersupport.com), Los cupos son limitados y no tienen costo parael **CLIENTE.** En caso de necesitar cursos particulares adicionales estos serán cotizados por **SIESA**. Esto les permitirá afianzar conocimientos, capacitar personal por efectos de rotación y clarificar conceptos cuando existan nuevas disposiciones.
  3. **Servicio 7X24 para SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD**: El objetivo de este canal de servicio es atender y solucionar al **CLIENTE** los incidentes urgentes que paralicen la facturación/venta del **CLIENTE** y la ejecución de procesos clave de su negocio, incluyendo el monitoreo, las actividades y los procesos de seguridad de las aplicaciones y los servicios que estén relacionados en la siguiente tabla:

Para hacer uso de este servicio se debe comunicar al siguiente número **celular: 317 6426952**

* 1. **Servicios e información en la página web**: **SIESA** cuenta con una página web [**www.SIESAcustomersupport.com**](http://www.siesacustomersupport.com)a disposición del **CLIENTE**, donde encontrará información actualizada sobre nuestros productos, servicios, funcionalidades y en temas clave de negocio.

En este sitio web también encontrará contenido digital especializado en múltiples temas y procedimientos clave de nuestros aplicativos, el cual le permitirá fortalecer sus conocimientos y aclarar conceptos cuando existan nuevas prácticas.

* 1. **Soporte de actualizaciones:**
* **Actualizaciones de Ley:** **SIESA** pondrá a disposición del **CLIENTE** las actualizaciones de ley. El **CLIENTE** solicitará y coordinará con **SIESA** la instalación de estas actualizaciones.
* **Actualizaciones de Nuevas versiones:** **SIESA** pondrá a disposición del **CLIENTE** las mejoras o nuevas versiones que se realicen al producto durante el periodo en vigencia que no impliquen una nueva implementación, cambios de plataforma o lenguajes de programación. El **CLIENTE** debe probar en el ambiente de pruebas y posteriormente autorizar dichos cambios en ambiente real

**Parágrafo:** La instalación y/o actualización se hace en el servidor y en el caso de ser **CLIENTE**/servidor, se realiza el proceso en una sola maquina la cual queda instalada o actualizada según el caso, el **CLIENTE** debe realizar el proceso en las otras máquinas.

Las Actualizaciones de Ley y Actualizaciones de Nuevas Versiones se programarán de lunes a viernes en un horario de inicio de dicha actividad de 7:15 A.M. a 5:45 P.M. y sábados de 8:00 A.M. a 12:30 P.M. Si el **CLIENTE** requiere que las actualizaciones sean realizadas en horarios diferentes a los anteriormente establecidos (horario adicional, días festivos) deberá cancelar la tarifa cotizada en su momento.

**CLAUSULA TERCERA**- **SOLICITUDES DE SERVICIO, TIEMPOS DE RESPUESTA Y HORARIOS DE ATENCIÓN:**

**Solicitudes de Servicio:** Serán atendidas a través del Contact Center de **SIESA**, por medio del canal telefónico o el canal virtual.

El **CLIENTE** clasificará su caso de acuerdo con su prioridad, conforme a los siguientes parámetros:

* **Crítica:** Cuando una parte significativa del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Contrato no funciona o no funciona correctamente, impide el uso y total acceso a servicios o productos del negocio, afectan el buen nombre de la compañía y la disponibilidad de los servicios ofrecidos, y generan un impacto económico sobre la misma.
* **Alta:** Cuando una parte significativa del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Contrato no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.
* **Media:** Cuando la situación afecta las operaciones del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Contrato, el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y el nivel de servicio.
* **Baja** Cuando la situación no afecta significativamente la funcionalidad del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Contrato.
* **Programada por el CLIENTE:** Actividad que requiere preparación del **CLIENTE** para su ejecución.

No obstante, es importante mencionar que aunque el **CLIENTE** puede asignarle a la solicitud la prioridad que considere pertinente, esta puede cambiarse a “programable por el **CLIENTE**” cuando por algún motivo la causa que genera esta eventualidad no es imputable a un problema o fallo técnico de las aplicaciones objeto de este contrato, sino que obedece a razones ajenas como actualizaciones del sistema operativo, bases de datos, antivirus, seguridad, etc., que se salen del alcance del mismo y pueden requerir actividades adicionales no soportadas por **SIESA.**

**Tiempos de Respuesta: SIESA** asume la responsabilidad frente al **CLIENTE** de cumplir los siguientes tiempos de respuesta:

* **Critica:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 30 minutos.
* **Alta:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 4 Horas.
* **Media:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 8 Horas.
* **Baja:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 33 Horas.
* **Programable:** Fecha definida en común acuerdo con el **CLIENTE**.

**\*\***Para el caso de los requerimientos, los tiempos de respuesta varían (critica: 11 horas, alta: 22 horas, media: 33 horas y baja: 55 horas).

Es importante mencionar que los tiempos de respuesta son diferentes a los tiempos de resolución, estos últimos no están incluidos en ningún apartado de este contrato.

**Horarios de atención:**

* **Actualizaciones de ley y de nuevas versiones:** Se programará la actualización dependiendo de la complejidad de las modificaciones. Se debe definir un tiempo en común acuerdo con el **CLIENTE** para actualizar el software respectivo y estar al día con las disposiciones de ley. El **CLIENTE** debe aprobar y autorizar dichos cambios, después de haberlos ejecutado previamente en un ambiente de pruebas.

La instalación de estas actualizaciones se hará a solicitud del **CLIENTE**. Se requiere coordinación de ambas partes con anticipación de 48 horas hábiles.

* **Capacitación Virtual:** Las capacitaciones se dictarán de acuerdo al cronograma de cursos virtuales enviado por **SIESA.**
* **Atención consultas telefónicas:** De lunes a viernes en un horario de 7:15 a.m. a 5:45 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
* **Atención en el Servicio por Chat**: De lunes a viernes en un horario de 7:15 a.m. a 5:45 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
* **Visitas Virtuales:** De lunes a viernes en un horario de 7:15 a.m. a 5:45 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
* **Servicio 7x24:** De acuerdo con los alcances, la disponibilidad es la siguiente:

\*\* El sábado el horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.\*\*

**CLAUSULA CUARTA. Exclusiones del Servicio Interactivo al CLIENTE SIC-SIESA CLOUD ENTERPRISE STANDARD:**

1. **Exclusión De Responsabilidad**. **SIESA** no será responsable total o parcialmente por ningún tipo de sanción, multa, condena y en general cualquier tipo de reclamación que le sea imputada al **CLIENTE**, ya sea de tipo judicial, arbitral o administrativa. En ningún caso **SIESA** será solidario en ningún tipo de responsabilidad generada por acciones y/o omisiones del **CLIENTE**. **SIESA** no asume responsabilidad total o parcial por pérdida, daños, destrucción, borrado o inutilización total o parcial de información o base de datos manejadas o gestionadas por el **CLIENTE**. En ningún caso responderá **SIESA** frente al **CLIENTE** o terceros, por daños directos o indirectos, imprevistos, especiales o accidentes, pérdidas de beneficios o falta de utilidades que pudieran ocasionarse.
2. Reconstrucción de Información cuando no se haya realizado por parte del **CLIENTE** el soporte respectivo de los Backup y además en óptimas condiciones.
3. **SIESA** no es responsable de capacitar de manera personalizada a los funcionarios nuevos del **CLIENTE** a través del contact center. Si presenta cambios de personal, el **CLIENTE** será el responsable de inscribirse a las capacitaciones programadas y revisar el material digital disponible en nuestro portal web [**www.SIESAcustomersupport.com**](http://www.siesacustomersupport.com). En caso de requerir capacitación personalizada, **SIESA** cotizará estos servicios.
4. **SIESA** bajo ningún motivo indicará al personal de las compañías qué información deben reportar a las diferentes entidades; esta es responsabilidad directa de cada **CLIENTE**.
5. Inclusión, digitación, verificación, traslado o mantenimiento de la información propia del **CLIENTE**.
6. Consultoría en los procesos administrativos del **CLIENTE**.
7. Elaboración de Informes.
8. La visita presencial queda supeditada a la discrecionalidad y la autonomía de **SIESA** y tiene un costo adicional a este Contrato, será cotizada en su momento.
9. Requerimientos. **SIESA** se reserva el derecho de estudiar, desarrollar y cotizar las solicitudes específicas orientadas a modificar los programas del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD**.
10. Formatos específicos de las aplicaciones del Sistema **SIESA Cloud ENTERPRISE STANDARD**: **SIESA**, no está obligada a realizar los formatos específicos que solicite el **CLIENTE**, exceptuando los cambios que se realicen en los formatos determinados por la Ley, para este caso el **CLIENTE** deberá comunicarse a través del Contact Center y realizar la respectiva solicitud.
11. Para registrar solicitudes de requerimientos y/o formatos, el **CLIENTE** deberá comunicarse a través del Contact Center y hacer la radicación respectiva. Dentro de los 5 días hábiles siguientes se enviará una cotización y una vez se tenga aprobada y realicen el anticipo del 50%, se procederá a planear así:

* **Requerimientos:** fecha aproximada de entrega máximo en (3) tres versiones. Actualmente se están generando versiones cada tres meses.
* **Formatos:** fecha aproximada de entrega de 20 días hábiles

1. Interfaces con otros sistemas: **SIESA** no se compromete a realizar ninguna Interfase que EL **CLIENTE** solicite, para desarrollar su operatividad normal.
2. Daños en los Sistemas Operativos y/o periféricos del **CLIENTE**. La cobertura de **SIESA**, en lo relacionado a la plataforma del **CLIENTE** no cubre su asistencia técnica.
3. Migración de base de datos a otros motores de BD al inicialmente instalado
4. Separación de Números de Identificación Tributaria o Empresas que se encuentren bajo la misma instancia o bajo la misma base de datos, para montarlas en directorios o equipos diferentes. Lo anterior genera una nueva licencia y por consiguiente una cotización de las mismas para su montaje.
5. Los gastos de viaje (aéreos o terrestres) y manutención en que incurran los funcionarios de **SIESA** por concepto de visitas por consultoría adicional, correrán por cuenta del **CLIENTE** cuando está ubicada fuera de las ciudades donde **SIESA** tiene sucursal (Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Pereira).

**CLAUSULA QUINTA Obligaciones del CLIENTE:**

1. Acceder en primera medida al contenido digital disponible en nuestra página web [www.siesacustomersuppot.com](http://www.siesacustomersuppot.com) para resolver inquietudes relacionadas con el manejo de las diferentes funcionalidades de nuestros aplicativos.
2. Contar con personal idóneo en el manejo de las aplicaciones del Sistema **SIESA** 8.5 y capacitarlo de manera constante para aclarar conceptos cuando existan nuevas prácticas, puesto que es el responsable de la operación continua del mismo. En caso de que el **CLIENTE** presente cambios de personal, será el responsable de que le sean replicados los conocimientos adquiridos en el proceso de implementación y aquellas habilidades obtenidas durante el manejo del sistema.

En este sentido, con el propósito de contribuir en una entrega formal de cargos y de fortalecer los conocimientos y las habilidades de los funcionarios, Siesa tiene a disposición elementos de capacitación y contenidos autogestionables para aquellos clientes que cambien de personal durante la implementación o una vez salido al aire (ya en el Área de Soporte). Sin embargo, de no ser suficiente este material digital, es necesario una capacitación personalizada, por lo que el ejecutivo comercial a cargo se pondrá en contacto para que se adquieran los servicios del Área de Consultoría o el **CLIENTE** mismo podrá solicitar dichos servicios comunicándose directamente con este funcionario (Datos de contacto en el siguiente enlace <https://www.siesacustomersupport.com/perfil-del-cliente/?depto=postventa>).

1. Contar con un líder interno, quien será el responsable de la comunicación con **SIESA**.
2. Contar con una mesa de ayuda interna especializada en las diferentes suites/módulos, en la cual se analicen previamente las solicitudes a reportar a **SIESA.**
3. Suministrar al ejecutivo de soporte asignado por **SIESA**, el tiempo de computador, los implementos tales como: Papelería, medios magnéticos y las facilidades locativas para la realización de los servicios contemplados en este contrato.
4. Tener exclusiva responsabilidad del uso o no de las Actualizaciones de Ley y de nuevas versionesy sus fines.
5. Seguir las indicaciones y planes de trabajo que asigne el ejecutivo de Soporte de **SIESA** de acuerdo con el diagnóstico.
6. Aceptar y usar los formatos personalizados para tácitamente dar cumplimiento a las normas legales vigentes.
7. Contar con una infraestructura de acceso a los sistemas, para proveer acceso remoto seguro sobre vínculos de “Banda Ancha” en Internet. (ADSL, Cable Módem, 4G, LTE, etc.).
8. Contar con los requerimientos técnicos mínimos para el desarrollo integral y completo del presente contrato, el **CLIENTE**, acepta y entiende los requisitos técnicos mínimos necesarios para la operación y desarrollo del presente contrato y de igual forma acepta tener la capacidad técnica interna en su empresa para recibir el óptimo funcionamiento del mismo.
9. Tratar de manera respetuosa y cordial a los ejecutivos de servicio.
10. Usar el sistema únicamente para las actividades propias de **CLIENTE** no puede ceder, traspasar, arrendar, distribuir o permitir el uso de los programas por parte de terceros, ni brindar servicios de procesamiento a terceros.
11. Usar los sistemas objeto del presente contrato, para los fines a que está destinado según su naturaleza, con el cuidado debido y en ningún caso para actividades ilícitas o prohibidas.
12. Tener el personal disponible para hacer las pruebas y recibir los cambios y mantener el sistema en una versión no mayor a 9 meses
13. No manipular la base de datos, crear objetos, borrar objetos, crear vistas, script, ni manipular la información que en ella se contiene.
14. Utilizar los canales dispuestos por Siesa para atender sus dudas e incidentes.
15. Reabrir el ticket en caso de no estar de acuerdo con la solución suministrada por **SIESA**.