# 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 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.
   2. **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.
   3. **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.).
   4. **Actualizaciones de Ley:** **Siesa** notificara vía correo electrónico las actualizaciones de ley.
   5. **Actualizaciones de Nuevas versiones:** Siesa instalará o actualizará el software amparado por este convenio con los cambios, 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, previamente en el ambiente de pruebas, para su posterior autorización de los cambios antes de ser liberados en el ambiente real.
   6. **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 quien debe inscribirse y asistir a aquellos que requiera.Estos seminarios son dictados a través de nuestra plataforma para cursos virtuales. Las inscripciones son recibidas a través de la página Web de **Siesa** **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.
   7. **Servicio Stand By para Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD**: El objetivo de este canal de servicio es atender con mayor prontitud solo los casos **críticos** que generan parálisis en la operación e impactan severamente el desarrollo de las actividades del negocio, cuando estos se presentan en horario no hábil.
   8. **Servicios e Información en el Web Site**: **Siesa** cuenta con una página Web a disposición del **CLIENTE**, orientada a informar a los usuarios en temas relacionados con el Sistema, [www.**Siesa**.com](http://www.siesa.com/), y donde comunica todos los servicios ofrecidos. Aquí encontrara toda la información actualizada sobre nuestros productos, servicios y funcionalidades.

**CLAUSULA TERCERA**: **Reporte de Consultas e Incidentes y Tiempos de Respuesta**

1. **Reporte Incidentes:** Los incidentes de soporte serán atendidos a través del Contact Center, en caso de no ser solucionado se enviará el reporte para coordinar el servicio virtual con alta prioridad. La visita presencial queda supeditada a la discrecionalidad y autonomía de **Siesa** y tiene un costo adicional a este Convenio, será cotizada en su momento.

Para registrar una solicitud el **CLIENTE** suministrara la siguiente información: Nombre de quien reporta, nombre de la Empresa, aplicación donde se presenta el incidente, descripción del Problema, funcionalidades afectadas por el Incidente.

Una vez recibido el reporte, el **CLIENTE** proporcionará información que permita clasificarlo de acuerdo a su gravedad, conforme a los siguientes parámetros:

* **Critica:** Cuando una parte significativa del Sistema **Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Convenio no funciona o no funciona correctamente, impide el uso, y total acceso a servicios o productos críticos del negocio que afectan el buen nombre de la compañía, servicios ofrecidos, y que tengan impacto económico sobre el negocio.
* **Alta:** Cuando una parte significativa del Sistema **Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Convenio no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.
* **Media:** Cuando el incidente afecta las operaciones del Sistema **Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Convenio el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio.
* **Baja** Cuando el Incidente no afecta significativamente la funcionalidad del sistema **Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD** amparado por este Convenio
* **Programada Por el Cliente:** Actividad que requiere preparación del **CLIENTE** para su ejecución
* Teléfonos Contact Center: **Cali: 4865595, Bogotá: 7455222, Medellín: 6050070, Barranquilla: 3852929, Pereira: 3400999, Perú: (511) 2778222**

No obstante las prioridades definidas, es importante mencionar que si bien para se puede considerar un incidente en cualquiera de las prioridades definidas, esta prioridad puede cambiarse a “programable por el cliente” cuando por algún motivo la causa que genera este incidente no es imputable a un problema o fallo técnico de las aplicaciones objeto de este contrato y puede obedecer 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**. En este caso cuando la prioridad es programable por el cliente.

1. **Tiempos De Respuesta: Siesa** asume la responsabilidad frente al **CLIENTE** de cumplir los siguientes tiempos de respuesta:

* **Actualizaciones de Ley y de nuevas versiones,** programación de la actualización, dependiendo de la complejidad de las modificaciones, se definirá un tiempo en común acuerdo con el **CLIENTE**, para actualizar el software respectivo y estar al día con las disposiciones de ley.

La instalación de estas actualizaciones se hará a solicitud y en coordinación con el CLIENTE.

Requiere coordinación anticipada de 48 horas hábiles.

* **Capacitación Virtual,** **Siesa** envía el cronograma de capacitaciones Virtuales que se dictan de lunes a viernes en un horario de 7:15 A.M. a 12:30 p.m. y de 1:45 p.m. a 5:45 p.m. Las inscripciones son recibidas a través de la página Web de **Siesa**. [www.siesacustomersupport.com](http://www.siesacustomersupport.com) y los cupos son limitados.
* **Atención consultas telefónicas,** con Alta Prioridadsobre las aplicaciones amparadas por este Convenio a través de nuestro Contact Center 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. Atendidas por Ejecutivos de Cuentas Especiales.
* **Atención en el Servicio por Chat:** con Alta Prioridad **c**onsultas o solicitudes sobre las aplicaciones amparadas por este Convenio a través de nuestra página Web 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. Atendidas por Ejecutivos de Cuentas Especiales.
* **Visitas Virtuales: Siesa** garantiza la atención a las solicitudes no solucionadas telefónicamente o por chat, en forma remota.
* **Servicio Stand By para Cloud Enterprise.** El objetivo de este servicio es atender solo **los casos críticos** presentados en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 5:45 p.m. a 7:15 a.m. y Sábados a partir de la 12:30 p.m, domingos y festivos 24 horas.

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

**Tiempos de atención de acuerdo a su gravedad:**

* **Critica:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 30 minutos, a través de nuestro Contact Center o Web Site.
* **Alta:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 4 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.
* **Media:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 8 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.
* **Baja** Tiempo en ser atendida la solicitud: 33 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.
* **Programable** Fecha definida en común acuerdo con el cliente.

**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. **Inclusión, digitación y verificación y** de la información propia del cliente.
3. **Consultoría** en los procesos administrativos del cliente.
4. **Elaboración de Informes.**
5. **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**.

Para registrar Solicitud de Requerimientos, el **CLIENTE** debe comunicar a través del Contact Center y hacer la radicación respectiva, dentro de los 5 días hábiles siguientes **Siesa** enviará cotización y una vez se tenga aprobada dicha cotización por parte del **CLIENTE,** se procede a planear el requerimiento con fecha de entrega en la versión siguiente a generar, teniendo en cuenta que si el requerimiento es complejo y conlleva a cambios estructurales la entrega se llevará a cabo en las dos versiones siguientes.  Actualmente se están generando versiones cada tres meses.

1. **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 registrar la solicitud de formatos, el **CLIENTE** debe comunicar a través del Contact Center y hacer la radicación respectiva, dentro de los 5 días hábiles siguientes **Siesa** enviará cotización y una vez se tenga aprobada dicha cotización por parte del cliente (Orden de compra, correo electrónico), se procede a planear el formato con una fecha 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. **Migración de base de datos** a otros motores de BD al inicialmente instalado**.**
3. **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.
4. **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. El CLIENTE tendrá exclusiva responsabilidad del uso o no de las **Actualizaciones de Ley y de nuevas versiones** y sus fines.
2. El **CLIENTE** debe seguir las indicaciones y planes de trabajo que asigne el Ejecutivo de Soporte de **Siesa** de acuerdo al diagnóstico que se deje escrito en el Reporte de Actividad Servicios Profesionales.
3. La aceptación y uso por parte del el CLIENTE de formatos personalizados supone tácitamente el cumplimiento de las normas legales vigentes.
4. Infraestructura de Acceso a Los Sistemas, el **CLIENTE** debe proveer acceso remoto seguro sobre vínculos de “Banda Ancha” en Internet. (ADSL, Cable Módem, 4G, LTE, etc.).
5. El **CLIENTE** debe contar con personal idóneo en el manejo de las aplicaciones del Sistema **Siesa Cloud ENTERPRISE STANDARD**, quienes serán los responsables de la operación continua del mismo.
6. Requerimientos Técnicos Mínimos: Para el desarrollo integral y completo del presente convenio, el **CLIENTE**, acepta y entiende los requisitos técnicos mínimos necesarios para la operación y desarrollo del presente convenio y de igual forma acepta tener la capacidad técnica interna en su empresa para recibir el óptimo funcionamiento del mismo.
7. Tratar de manera respetuosa y cordial a los ejecutivos de servicio.
8. Solicitar la información que se requiera a en forma clara y precisa. Referente a los temas objeto del contrato y/o las aplicaciones que se soporten.
9. **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
10. **Mantener al personal capacitado en el correcto uso del Software** y la capacidad técnica interna en su empresa para recibir el óptimo funcionamiento del **mismo.**
11. **Tener el personal disponible para ha cer las pruebas y recibir los cambios** y mantener el sistema en una versión no mayor a 9 meses
12. **No manipular la base de datos, crear objetos, borrar objetos, crear vistas, script**, ni manipular la información que en ella se contiene.
13. **Utilizar los canales dispuestos por Siesa para atender sus dudas** y registrar los incidentes a través de ticket´s.
14. Reabrir el ticket en caso de no estar de acuerdo con la solución suministrada por **SIESA.**