Comprobante de activación del servicio de soporte básico y mantenimiento de la licencia sobre la herramienta CMS NEWTENBERG ENGINE

Otorgado al **MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

Incluye el servicio de soporte y asistencia básica a usuario prestado por el equipo de especialistas de Newtenberg para consultas sobre el uso general de la herramienta sobre los sitios del MEN que operan sobre el CMS y ofrecer asistencia y apoyo en la solución de problemas presentados en la implementación de funcionalidades, durante un (1) año de acuerdo con lo estipulado en el Contrato
CO1.PCCNTR.3446297 de 2022

Vigencia: del 26 de junio de 2022 hasta el 25 de junio de 2023

Deicy Alexandra Parra

Representante Legal Newtenberg Colombia SAS.

Servicio de soporte y asistencia básica al usuario

Características:

- Tope máximo de 20 horas mensuales no acumulables, para consultas sobre el uso general de la herramienta sobre los sitios del MEN que operan sobre el CMS y ofrecer asistencia y apoyo en la solución de problemas presentados en la implementación de funcionalidades (manejo de estilos gráficos, acomodo de secciones, creación de clasificaciones, manejo de cajas y representaciones, etc.).

Condiciones:

- Soporte en línea en un horario de lunes a viernes 09.00 a 18.00
- Respuesta al requerimiento, consultas o bien resolución de problemas y contingencias, en un plazo máximo de 24 horas hábiles, a contar de la recepción de la petición en forma escrita.
- Consultas y solicitudes deben ser enviadas por escrito. Se acordará previamente con el cliente el uso de la herramienta en línea, cuando sea necesario dar una asistencia en línea. Para una mejor atención la conversación será grabada.
- El consumo de horas inicia una vez se acuerde entre las partes el tiempo que será utilizado para resolver las solicitudes; y, teniendo en cuenta la fecha y hora de recepción del requerimiento, se deberá informar por el proveedor el mes al que corresponderán las horas ocupadas.
- Si el tiempo de respuesta va a superar los plazos comprometidos, Newtenberg informará al cliente la estimación del tiempo a ocupar en la prestación. Por ejemplo, para el caso de errores de modelamiento o clasificación, que impliquen investigar las operaciones realizadas por el usuario. Lo mismo para aquellos casos en que las peticiones de cambios vayan a superar las horas mensuales comprometidas en el plan de horas mensuales.
- Este servicio no considera desarrollo ni integración con otras plataformas o aplicaciones que impliquen desarrollo de software.

Carrera 13A # 32 - 14 Teléfono (571) 6413815 • Bogotá D.C. - Colombia • NIT 900.631.494-7
newtenbergcolombia@gmail.com • www.newtenberg.co