Medellín,10 de Enero de 2.023

Señores:
INDER ENVIGADO
Catalina Fernández
Envigado

Respetados Señores:

Con un cordial saludo R&R SISTEMAS INTEGRADOS SAS, desea entregar por este medio, la información correspondiente a los Planes de Soporte que tiene disponibles para que Ustedes puedan escoger de acuerdo con las necesidades de su empresa, además de las características la presente propuesta describe en forma detallada las características de cada plan.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,



Oscar Javier Rozo Arévalo
R&R SISTEMAS INTEGRADOS S.A.S.

PLAN DE SOPORTE

OBJETO:

Cualquiera de los Planes de Soporte tiene como objetivo principal el permitir el acceso a los servicios de soporte, con un alcance determinado de acuerdo con las características establecidas para cada plan, que establece tiempos de atención, tiempos de resolución y calidad de respuesta por parte de R&R, delimitado a la última versión vigente de la línea del producto sobre la que se solicita el servicio.

DEFINICION DE ALCANCE

INCIDENTE:

Corresponde a cada uno de reportes o solicitudes de ayuda realizados por el usuario con el fin de resolver inquietudes, recibir ayuda de tipo funcional, reportar errores e inconsistencias y en general cualquier suceso sobre el cual el usuario requiera asistencia.

Los incidentes se deben reportar a través de los siguientes medios:

- Home Page: https://www.ryrsistemasintegrados.com.co en la opcion ZONA CLIENTES
- Mail: soporte@ryrnovasoft.com
- Whatsapp: 315 783 35 93
- PBX: (+57)(4) 322 52 88

SOPORTE TELEFONICO

Es el primer nivel de atención de incidentes reportados, tiene como objeto aclarar dudas, orientar y dar solución a problemas puntuales sobre el manejo de la aplicación, dando respuesta telefónica a los incidentes reportados.

SOPORTE REMOTO

Si telefónicamente no fue posible dar solución al incidente reportado, se procederá a realizar conexión remota junto con el usuario, de tal forma que se pueda evidenciar y entender plenamente el incidente reportado, de tal forma que se proceda con su respectiva solución.

SOPORTE PRESENCIAL O DESARROLLOS

Corresponde a visitas presenciales donde se atenderán los requerimientos, necesidades de capacitación, solución de dudas e inquietudes, o cualquier actividad requerida por el cliente, como desarrollos o personalizaciones, donde la actividad se mide por hora de servicio y no por incidente.

Si el servicio requiere desplazamiento del asesor fuera del area metropolitama de Medellin, el cliente estara a cargo de los gastos de viaje.

PRIORIDADES

Cuando el usuario autorizado realiza el reporte del incidente, también deberá calificar la prioridad del incidente reportado, con lo cual se determinará la cantidad de puntos a descontar una vez solucionado el incidente y el tiempo de atención con el cual se atenderá por parte del equipo de soporte de R&R el incidente reportado, así:

PUNTOS POR TIPO DE SOPORTE

Servicio \ Prioridad	Baja	Media	Alta
Solucion Telefonica	20	30	40
Solucion Remota	30	45	60
Visita Presencial / Soporte por hora	50		
Hora de desarrollo	80		

TIEMPO DE RESPUESTA POR PRIORIDAD		
Baja	Media	Alta
16 Horas	8 Horas	2 Horas

Donde un punto equivale a dos mil trescientos ochenta pesos m.l. (2.677,5) iva incluido.

Para Facturación Electrónica se manejara el mismo método de puntos .

ADMINISTRACION DEL PLAN

Para el respectivo control de los servicios se enviara correo electronico con la solucion de cada incidente, el cual ademas de controlar el descuento de puntos correspondientes, se podra utilizar como banco de datos para consultas a incidentes similares que se presenten.

De igualforma, mensualmente se enviara el extracto de puntos correspondientes con la discriminacion de los servicios ejecutados y el saldo de puntos vigente.

Para acceder a los servicios descritos el cliente debe contar con puntos disponibles.

PROPUESTA COMERCIAL

DESCRIPCION	Puntos	Valor
Puntos Soporte	9.355	$ 25.048.229

TOTAL		$ 25.048.229

OBSERVACIONES

✓ Los valores cotizados incluyen el impuesto a las ventas IVA 19% ✓ La forma de pago es anticipada a la prestación de los servicios de soporte ✓ Esta oferta es válida por 30 días.