OFERTA COMERCIAL
LAPOINT ICT S.A.S

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO -SICOF ERP
MODALIDAD ON PREMISE
VIGENCIA 2025

13 de Enero de 2025

INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA - ICPA

Carrera 35A No. 15B - 35 Of. 501 Edificio Prisma – Medellín
Av. Calle 26 # 68c – 61 Oficina 531-1 Edificio Torre Central -Bogotá
ZF de Rionegro LC 113 A Vereda Chachafruto
https://lapoint.co/

Medellin, 13 Eero 2025

Señor(a)
Juan Pablo Carvajal
INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA - ICPA

Asunto: Propuesta económica de servicios SICOF-ERP módulos Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Nómina, Almacén, Compras modalidad ON PREMISE. para al vigencia del año 2025.

Apreciado Juan Pablo,

A continuación, ponemos a su disposición nuestra propuesta comercial, junto con los anexos correspondientes, del servicio de soporte y mantenimiento de SICOF ERP en modalidad ON PREMISE con que hoy opera **ICPA,** con el objetivo de garantizar continuidad del servicio.

En caso de alguna observación al respecto, no dude en comunicarnosla.

Saludos cordiales,

DABERSON FERNEY HENAO
REPRESENTANTE LEGAL
LAPOINT ICT SAS
NIT. 800.167.494-4

TABLA DE CONTENIDO

1. **PROPUESTA ECONÓMICA** 4
   - **1.1. PRECIO** 4
   - **1.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS** 4
     - 1.2.1 Anexo 1: Propuesta Técnica Servicio de Soporte y Mantenimiento en Modalidad ON PREMISE 2025 4
   - **1.3. SOPORTE TECNICO Y ASESORIA A LA INFRAESTRUCTURA** 5
   - **Administración de componentes tecnológicos:** 5
   - **Administración del sistema operativo** 5
   - **Definición y revisión de Políticas** 5
   - **Asesoría técnica en la Continuidad Operativa** 5
   - **1.4. MÓDULOS QUE CUBRE EL SERVICIO** 5
2. **VIGENCIA DEL CONTRATO** 5
3. **IMPUESTOS** 5
4. **VALIDEZ DE LA OFERTA** 6
5. **FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO** 6
6. **INFORMES DE GESTIÓN** 6

1. PROPUESTA ECONÓMICA

1.1. PRECIO

El valor del soporte y mantenimiento en modalidad ON PREMISE para **ICPA**, correspondiente para la vigencia del 2025 :

SERVICIO OFRECIDO	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR TOTAL ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
Soporte y Mantenimiento SICOF ERP MODALIDAD ON PREMISE	MES	$ 42,549,600	$ 8,084,424	$ 50,634,024
Bolsa de 20 Horas especializadas para: capacitación, desarrollos o acompañamiento	HORA	$ 4,106,000	$ 780,140	$ 4,886,140
TOTAL				**$ 55,520,164**

Nota 1: Las horas especializadas son por consumo y se facturarán una vez se haya atendido el requerimiento.

1.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La descripción del alcance de cada uno de los servicios ofrecidos se encuentra en los anexos a la siguiente oferta comercial, los cuales hacen parte integral de esta propuesta económica:

1.2.1 Anexo 1: Propuesta Técnica Servicio de Soporte y Mantenimiento en Modalidad ON PREMISE 2025

1.3. SOPORTE TECNICO Y ASESORIA A LA INFRAESTRUCTURA

Incluyen los siguientes servicios:

- **Administración de componentes tecnológicos:**
  Acompañamiento en ejecución de actividades planificadas o rutinarias tendientes al manejo de los recursos de los servidores y de las bases de datos en los que se encuentre alojado sicof erp, brindar apoyo en la atención de incidentes que afecten la operación normal.

- **Administración del sistema operativo**
  Asesoría técnica por medio de sesiones programadas a la entidad para el manejo de los siguientes puntos en el servidor virtual donde se aloja SICOF ERP.

  - ✓ Control de seguridad de accesos a la plataforma.
  - ✓ Manejo de Bitácora de eventos.
  - ✓ Definición e implementación de políticas de administración y operación.
  - ✓ Análisis de necesidades de crecimiento de la configuración.

- **Definición y revisión de Políticas**
  - ✓ Acompañamiento técnico en el respaldo y recuperación ante catástrofes (pérdida parcial o total de la base de datos).

- **Asesoría técnica en la Continuidad Operativa**
  La continuidad operativa, corresponde las actividades necesarias a realizar ante la contingencia que presente un componente tecnológico al objeto de restaurar un servicio que ha entrado en falla. El personal de infraestructura de LAPOINT acompañara a la Entidad, en caso de que se presenten incidentes asociados a la Continuidad Operativa de los sistemas operativos.

1.4. MÓDULOS QUE CUBRE EL SERVICIO

Los módulos de SICOF ERP incluidos en la presente propuesta son los siguientes:

Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Nómina, Almacén, Compras.

2. VIGENCIA DEL CONTRATO

Esta propuesta, sus precios y las condiciones comerciales que se describen están dimensionados para la vigencia del año 2025.

3. IMPUESTOS

Se considera la estructura impositiva actual del País donde se firme el contrato y se radique la facturación, la que en caso de cambiar dará derecho a LAPOINT ICT S.A.S a modificar los precios en la proporción que estos cambios lo afecten. Esto se dará en común acuerdo entre las partes.

4. VALIDEZ DE LA OFERTA

La presente oferta tiene una validez de 30 días contados a partir de la presentación de la oferta. Una vez transcurrido este plazo sin que EL CLIENTE haya aceptado la misma, LAPOINT ICT S.A.S se reserva el derecho de revisar y ajustar los precios de los servicios ofrecidos o los términos y condiciones de la presente propuesta, en caso de ser necesario.

5. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

LAPOINT ICT S.A.S facturará los servicios prestados mes vencido, el primer día hábil del mes con 5 días de plazo de pago.

Los servicios adicionales o servicios extra por demanda se facturarán, también, mes vencido a las tarifas establecidas por LAPOINT ICT S.A.S (que estarán acordes con los precios de mercado para los servicios requeridos) con sus respectivos soportes, el pago de dichas facturas deberá realizarse como máximo a los 5 días hábiles de presentación de las mismas.

En caso de mora o retraso en el pago de las obligaciones pactadas sobre la factura presentada al inicio de cada período; LAPOINT ICT S.A.S se reservará el derecho a suspender los servicios objeto de la presente propuesta y contrato firmado.

6. INFORMES DE GESTIÓN

LAPOINT ICT S.A.S enviará mensualmente a PATRIMONIO NATURAL la facturación de los servicios contratados soportada con los informes de gestión, de acuerdo a las especificaciones definidas en el numeral 4 del Anexo Propuesta Técnica Servicio de Soporte y Mantenimiento en modalidad ON PREMISE SICOF ERP 2025.
Nota: Cualquier informe adicional requerido, diferente a los indicados en el numeral 4 del Anexo Propuesta Técnica Servicio de Soporte y Mantenimiento en modalidad ON PREMISE SICOF ERP 2025, podrán ser elaborados previa aceptación de precios presentados por el área comercial.

SicofERP

Propuesta Técnica
LAPOINT ICT SAS

Propuesta Técnica Servicio de Soporte y Mantenimiento en Modalidad ON PREMISE SICOF ERP

INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA - ICPA

ENERO 2025

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 4
DEFINICIÓN GENERAL DEL SERVICIO 4
OBJETO GENERAL DEL SERVICIO 4
ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO 4
1. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO 5
1.1. Objeto del Servicio 5
1.2. Alcance del Servicio 5
1.2.1. Soporte Remoto desde la Mesa de Servicios 5
1.2.2. Actualizaciones 5
1.3. Requisitos de Conexión del Cliente 5
2. MESA DE SERVICIOS 5
2.1. Canales de Comunicación 6
2.2. Horario de Atención 6
2.3. Metodología para el Reporte de Incidentes y Requerimientos 6
2.3.1. Gestión de Incidentes 7
2.3.2. Gestión de Solicitudes de Cambio 7
2.3.3. Gestión de Asesorías 8
2.3.4. Gestión de Capacitaciones 8
2.4. Equipo de Trabajo 10
2.4.1. Organigrama del Equipo de Trabajo 10
2.4.2. Roles del Equipo de Trabajo 10
2.5. Matriz de Comunicaciones 11
2.6. Esquema de Prioridades para Incidentes 11
3. INFORMES DE GESTIÓN 13
3.1. Servicio de Soporte y Mantenimiento 13
4. ADMINISTRACIÓN DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL CLIENTE 15
4.1. Administración del Sistema Operativo 15
4.2. Administración de Base de Datos 15
4.3. Mantenimiento de la Configuración 16
4.3.1. Despliegues y Liberaciones 16
4.3.2. Continuidad Operativa 16
4.4. Ejecución de Respaldos y Restauración 17
5. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 17
5.1. Obligaciones Generales de LAPOINT ICT S.A.S 17
5.1.1. Obligaciones Específicas de LAPOINT ICT S.A.S para el Servicio de Soporte y Mantenimiento 18
5.2. Obligaciones Generales del cliente 18
6. CONDICIONES DEL SERVICIO 19
7. LIMITACIONES O ELEMENTOS POR FUERA DEL CONTRATO 19
8. EXCEPCIONES DE SERVICIOS 21

9. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES 21
10. PROPIEDAD INTELECTUAL 21
11. CONFIDENCIALIDAD 22
12. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL 22

RESUMEN EJECUTIVO

Para efectos del presente anexo, entiéndase a **INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA – ICPA** como el cliente.

En atención a los requerimientos establecidos por el cliente respecto de la renovación del contrato del servicio de Soporte y Mantenimiento de SICOF ERP en modalidad On Premise, a continuación, detallamos el alcance de éste.

DEFINICIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El servicio de Soporte y Mantenimiento de SICOF ERP en modalidad On Premise comprende acciones y actividades de gestión, con el propósito de mantener los módulos licenciados de SICOF ERP en condiciones óptimas de operación y disponibilidad para el core de negocio de nuestros clientes.

OBJETO GENERAL DEL SERVICIO

El objeto de esta propuesta comprende la continuidad del servicio de Soporte y Mantenimiento en modalidad On Premise a los módulos licenciados de SICOF ERP adquiridos por El cliente que conforman el core de negocio.

ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO

El alcance de esta propuesta será ejecutado de acuerdo a las consideraciones y actividades detalladas en este documento.

En las secciones siguientes, se describen cada uno de los servicios contemplados en esta propuesta, las actividades a realizar, las responsabilidades particulares del cliente y LAPOINT ICT S.A.S, el horario de prestación del servicio, los canales de comunicación, la metodología para el reporte de incidentes y requerimientos, las limitaciones del servicio y otros aspectos importantes que se deben tener en cuenta.

Siempre que una disposición de la propuesta económica, técnica y sus anexos contradiga o sea incoherente con las disposiciones del Contrato, incluidos apéndices, anexos, o cualquier otro documento adjunto o incorporado al Contrato por referencia, las disposiciones de la propuesta económica, técnica y sus anexos serán las que prevalezcan y regulen.

Este documento y el contrato resultante aplican exclusivamente para componentes propios de SICOF ERP, no cubre ni atiende problemas de hardware, antivirus, sistemas operativos y en general infraestructura de tecnología que el cliente disponga para el funcionamiento de SICOF ERP.

A continuación se describen los servicios que contemplan el alcance de la presente propuesta:

1. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

1.1. Objeto del Servicio

El servicio de soporte y mantenimiento a SICOF ERP está orientado a atender los incidentes, asistencias y errores de la operación, cubrir las actualizaciones de las últimas versiones del Software generadas por LAPOINT S.A.S y no a la corrección o asistencia en la ejecución de procesos propios de la operación del cliente.

Los cambios de ley mencionados anteriormente, hacen referencia a la emisión de cambios procedimentales de orden general para todas las entidades cuyo emisor sea una entidad reguladora o de orden estatal. Es por ello que LAPOINT ICT asumirá los cambios requeridos en el Software justificado por cambios de ley expedidos por las entidades territoriales.

1.2. Alcance del Servicio

El servicio de soporte y mantenimiento a SICOF ERP contempla los siguientes beneficios:

1.2.1. Soporte Remoto desde la Mesa de Servicios

La mesa de servicios opera en el Centro de Servicios Compartidos de la ciudad de Medellín mediante los canales de atención Web y atención telefónica. En el numeral 2 se describen los canales de comunicación, los horarios de atención y la metodología para el reporte de incidentes y requerimientos.

1.2.2. Actualizaciones

LAPOINT ICT S.A.S se encarga de la gestión de procesos, actualizaciones, de igual manera se compromete a tener al cliente actualizado en la última versión productiva del Software.

1.3. Requisitos de Conexión del Cliente

- Versión Web Internet Explorer 8 o superior.
- Windows 10, 8 GB RAM o superior.
- Soporta 32 y 64 Bits y el Licenciamiento.
- Red.

Nota: Se recomienda implementar políticas de asignación de ancho de banda para la red de la entidad, mediante la aplicación de parámetros estandarizados, que garanticen un ancho de banda dedicado a los usuarios funcionales de SICOF ERP.

2. MESA DE SERVICIOS

El servicio de Soporte y mantenimiento de SICOF ERP en modalidad On Premise, se brinda de manera remota desde nuestra mesa de servicios que opera en el Centro de Servicios Compartidos de la ciudad de Medellín.

2.1. Canales de Comunicación

La atención de incidentes y requerimientos se atiende a través de nuestro único punto de contacto de la mesa de servicios, a la cual se accede mediante los siguientes canales de comunicación:

a. **Canal principal vía Web:** Herramienta de gestión de tickets – Centro de Asistencia:

   https://desk.zoho.com/portal/ada1004/es/signin

b. **Canal secundario vía telefónica:** Línea telefónica a nivel nacional: Medellin +604 204 2327

2.2. Horario de Atención

La atención mediante los canales de comunicación habilitados (Web y Telefónico) se brindará en días hábiles, de lunes a jueves, en el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. Los tickets que ingresan después del horario de atención, se atienden al siguiente día hábil a partir de las 7:30 am.

2.3. Metodología para el Reporte de Incidentes y Requerimientos

Los líderes funcionales del cliente, podrán reportar los incidentes o requerimientos utilizando la herramienta de gestión de tickets. Para ello, los usuarios autorizados por la supervisión del contrato del cliente deberán realizar el registro en la plataforma y luego de su verificación y aprobación por parte de LAPOINT ICT S.A.S, se enviará una invitación para la asignación de contraseña de acceso. Aquellos usuarios que ya cuenten con datos de acceso no tendrán que realizar este proceso de registro.

Los incidentes y requerimientos reportados mediante la plataforma de tickets deben ser documentados de manera correcta como se establece en el instructivo **“Uso de la Aplicación Zoho Desk para la Gestión de Tickets”.** Dicha documentación debe describir detalladamente el incidente y/o requerimiento, adjuntando la información completa.

En caso de no obtener la documentación completa del ticket, la mesa de servicios solicitará al usuario dicha información mediante la plataforma de tickets y cambiará el estado a “Espera Cliente”. El usuario tendrá como plazo máximo 45 horas hábiles para enviar la información, si no responde en este periodo de tiempo, la plataforma cerrará el ticket de forma automática y deberá generar un nuevo caso, siguiendo las instrucciones de documentación.

Cada ticket creado por el cliente es asignado a un analista de la mesa de servicios quien es el encargado de realizar el análisis del caso y determinar si es posible brindar solución desde el primer nivel de atención o si se debe escalar el ticket al Nivel 2 o 3 según corresponda. El nivel responsable de la solución del ticket se encargará de documentar la respuesta y el estado del ticket pasará de “Abierto” a “Revisión Cliente”.

El cliente deberá informar LAPOINT ICT S.A.S mediante la Plataforma de Tickets, si el resultado de las pruebas realizadas ha sido satisfactorio o no, con el fin de continuar con la atención del caso o cierre del mismo. Si la devolución del ticket corresponde a un caso diferente al reportado inicialmente, se notificará al usuario que deberá generar un nuevo caso.

Los Tickets en estado “Revisión Cliente”, cuya validación no se haya hecho efectiva por parte de los usuarios que lo reportan, serán cerrados a las 45 horas hábiles posteriores a la publicación de la solución.

El cliente recibirá periódicamente notificaciones por correo electrónico desde la plataforma de tickets, relacionadas con la actualización del estado de su(s) ticket(s). De esta manera, los usuarios estarán informados del tratamiento dado a su incidencia y/o requerimiento.

2.3.1. Gestión de Incidentes

El propósito de este servicio es recibir todas las incidencias del cliente: analizarlas, clasificarlas, documentarlas con la información suministrada por los usuarios, escalarlas y finalmente brindar solución.

A continuación, se describe el enfoque general de cómo se tramitan los incidentes, asegurando que se cumplan con las expectativas de los clientes y de sus interesados, así:

- Los líderes funcionales por parte del cliente reportan los incidentes de manera individual mediante la plataforma de tickets incluyendo la mayor cantidad de información posible para así disponer de datos que faciliten su resolución.

- El Analista de Mesa de Servicios (Nivel I) recibe la solicitud, valida la documentación del caso, atendiendo a la información y observaciones del usuario y realiza acciones primarias para la solución de los incidentes.

- Si el Analista de Mesa de Servicios (Nivel I) determina que el caso debe ser asignado al Nivel II, realizará el proceso interno de documentación, escalamiento y notificación al usuario.

- El responsable (Nivel II) designado, ejecuta las acciones necesarias y coordina los requerimientos internos hasta tener la solución del incidente. Si determina que el caso debe ser asignado al Nivel III, realizará el proceso interno de escalamiento y notificación al usuario. Una vez solucionado el caso, se realiza la respectiva documentación y se informa al usuario cambiando el estado del ticket a “Revisión Cliente”.

- La trazabilidad del incidente quedará registrada en la plataforma de tickets; se contará con el detalle de todas las acciones realizadas en el tratamiento continuo del caso.

- Las conexiones remotas para revisión de los casos mediante aplicaciones como Anydesk o VPN a los equipos informáticos del cliente no están permitidas y, en casos debidamente justificados, debe ser el cliente quien previamente lo autorice bajo su estricta responsabilidad.

2.3.2. Gestión de Solicitudes de Cambio

El propósito de este servicio es atender eficientemente los requerimientos de cambios solicitados por los clientes, asegurando la optimización de los recursos, la prestación de un servicio con calidad y oportunidad, buscando, a su vez, la generación de valor agregado a la organización.

La gestión inicia con la recepción y análisis la solicitud de cambio; continúa con la validación, análisis de impacto; asignación de complejidad; aprobación o rechazo de la solicitud recibida (incluyendo generación de recomendaciones y observaciones de valor asociadas a la solicitud de cambio) este proceso, independientemente de la aprobación de la solicitud, implica una inversión mínima de 10 horas, que serán descontadas de la bolsa de horas del cliente y termina con la notificación y cierre formal de la solicitud del cliente.

A continuación, se describe el enfoque general de cómo se tramitan las solicitudes de cambio, asegurando que se cumplan con las expectativas de los clientes y de sus interesados, así:

- Los líderes funcionales por parte del cliente reportan las solicitudes de cambio debidamente documentadas mediante la plataforma de tickets.

- El Analista de Mesa de Servicios (Nivel I) recibe la solicitud, valida la documentación, atendiendo a la información y observaciones del usuario y realiza escalamiento al líder del producto.

- En caso de que se identifique falta de información en la documentación de la solicitud de cambio, el ticket será devuelto al usuario o se determinará si se requiere acompañamiento para el levantamiento y documentación del requerimiento del cliente.

- Una vez analizada la solicitud de cambio, se escala al líder técnico del producto para la estimación de esfuerzos (horas) y posteriormente envía dicha información al líder del producto.

- El Líder de producto presentará ante el Comité de Cambios semanal, la solicitud de cambio y su respectiva estimación, con el fin de determinar la aprobación o rechazo de la misma.

- En caso de que el Comité de Cambios apruebe la solicitud, se escalará a Servicio al Cliente para que; con previa validación de la disponibilidad de horas contratadas por el cliente, envié al supervisor del contrato la documentación, estimación de la solicitud y formato de carta de autorización de descuento o facturación de horas de desarrollo, seguido del cierre del ticket.

- En caso de que el Comité de Cambios rechace la solicitud, se notificará al cliente informando la justificación y se procederá con el cierre del ticket.

- Si EL CLIENTE aprueba las horas estimadas, deberá generar un nuevo ticket adjuntando la carta de autorización para el descuento de horas de desarrollo contratadas o, en su defecto, la carta de autorización para la facturación. Adicionalmente, deberá adjuntar el documento de solicitud de cambio firmado por el supervisor del contrato. Luego, el área de Fábrica procede con la atención de la solicitud de cambio y, finalmente, se realiza la entrega formal del desarrollo.

2.3.3. Gestión de Asesorías

El propósito de este servicio es recibir todas las solicitudes de Asesorías de del cliente, las cuales son atendidas por el analista de primer nivel mediante el canal telefónico o la plataforma de tickets, entendiendo que la asesoría corresponde a solicitud de información específica de algún proceso SICOF ERP por desconocimiento del usuario.

2.3.4. Gestión de Capacitaciones

El propósito de este servicio es atender todas las solicitudes de Capacitaciones del cliente y su gestión inicia con la recepción de la solicitud mediante la plataforma de tickets, en donde el usuario debe indicar el módulo y el tema de la capacitación que requiere. El analista de primer nivel realiza el escalamiento a Servicio al cliente (Nivel II), quien es el encargado de validar la disponibilidad de horas de capacitación contratadas. En caso de que el cliente cuente con bolsa de horas destinadas para tal fin, se verifica disponibilidad del consultor y cantidad de horas requeridas. Esta información, es notificada al cliente y se envía formato de autorización de horas, las cuales deben ser aprobadas por el supervisor del contrato. El cliente debe confirmar la capacitación, adjuntando el formato firmado y con ello se procederá a agendar la actividad de manera virtual o presencial, según corresponda.

A continuación, se describe gráficamente los niveles de atención que conforman la Mesa de Servicios de SCOF ERP y el proceso de gestión de incidentes:

Ilustración 1. Niveles de Atención Mesa de Servicios

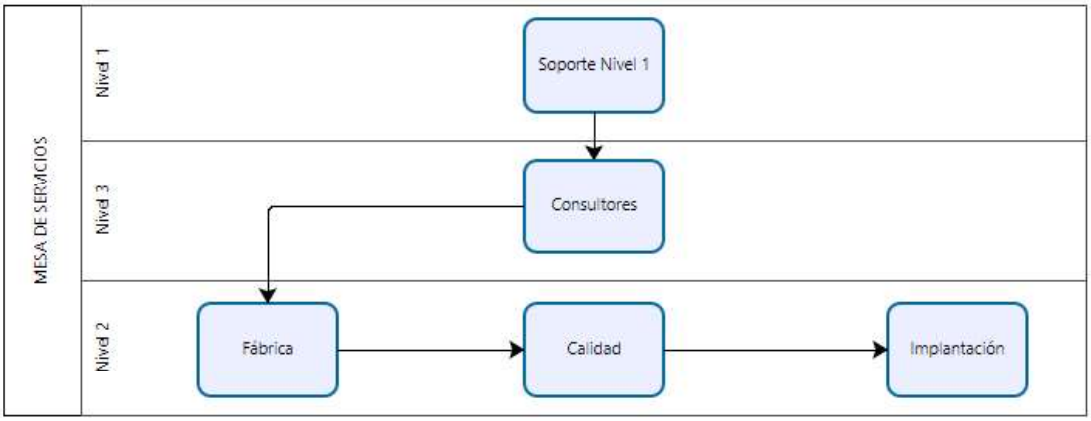
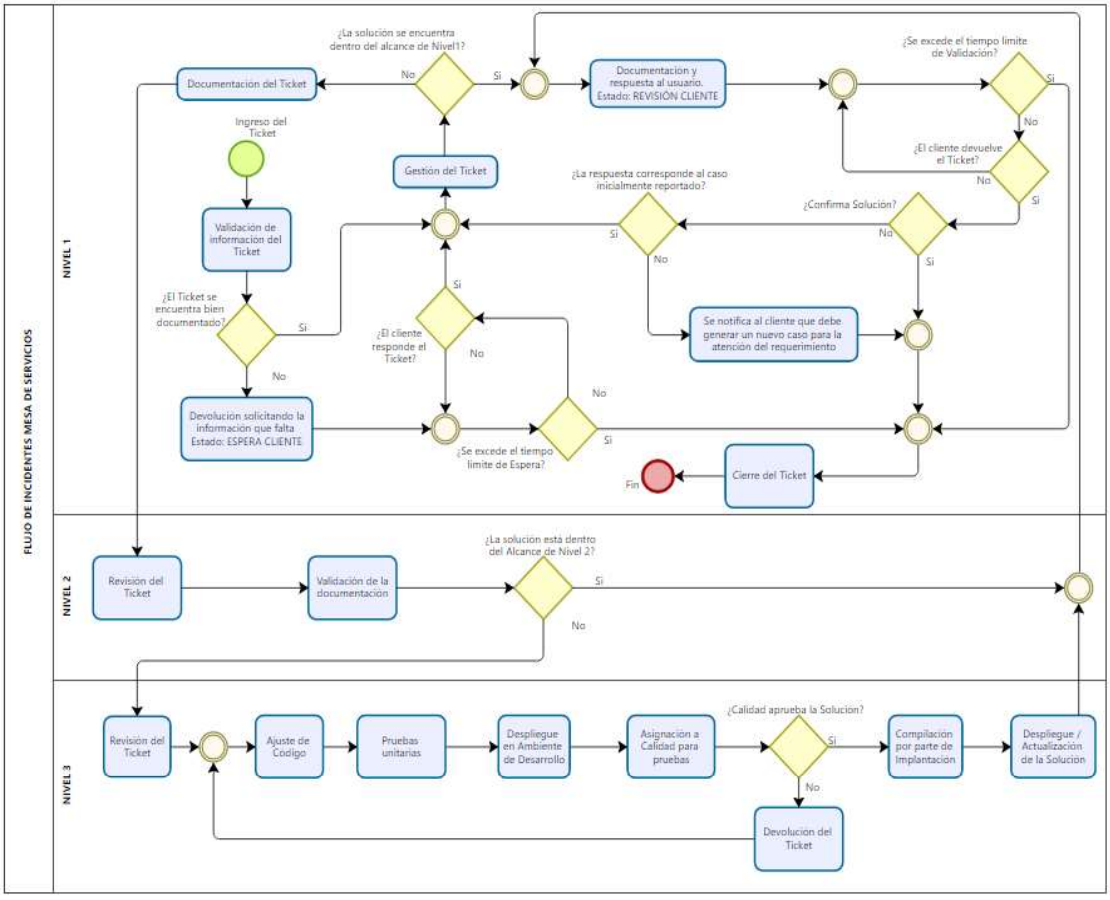


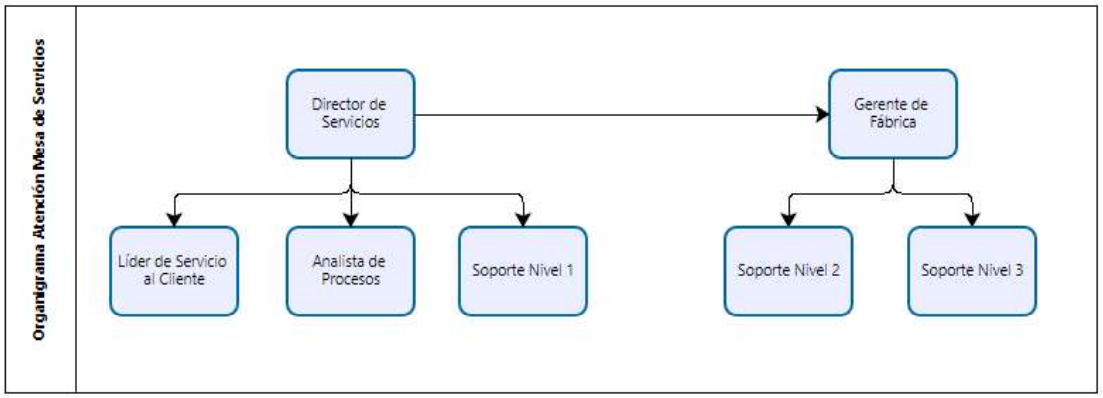
Ilustración 2. Proceso Gestión de Incidentes - Mesa de Servicios



2.4. Equipo de Trabajo

2.4.1. Organigrama del Equipo de Trabajo

Ilustración 3. Equipo de Trabajo - Mesa de Servicios



2.4.2. Roles del Equipo de Trabajo

Director de Servicios

- Asegurar que los procesos de la mesa de servicio se lleven a cabo correctamente cumpliendo con los objetivos trazados.
- Monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en las políticas de la mesa de servicios.
- Preparar y mantener los planes para aseguramiento de calidad del servicio.
- Asegurar la disponibilidad, con calidad y oportunidad, del recurso humano, necesario para la solución de los requerimientos.
- Verificar y garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales.
- Controlar la calidad de los productos y entregables de cada uno de los requerimientos generados.
- Auditar los procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos internos y externos, según lo establecido en las Políticas de la mesa de servicios.

Mesa de Servicios LAPOINT ICT S.A.S

- Velar por el buen funcionamiento del sistema de información SICOF ERP.
- Mantener la disponibilidad, el buen rendimiento y el correcto funcionamiento de los componentes de SICOF ERP, resolviendo los incidentes reportados por el cliente mediante la plataforma de tickets.
- Analizar los casos reportados por el cliente, con el fin de clasificarlos según el tipo e identificar si la solución se encuentra dentro del alcance del Nivel I o si se requiere realizar el escalamiento a los niveles II o III. Para todos los casos, la solución debe ser documentada en la plataforma de tickets de acuerdo a las políticas establecidas para tal fin.
- Mantener actualizado en la plataforma de tickets el avance de la solución.
- Controlar y asegurar la solución de los incidentes y/o requerimientos realizados por el cliente.
- Velar por el debido trámite en la atención a los incidentes y/o requerimientos.
- Aplicar la metodología oficial de la unidad de soporte, las normas y estándares técnicos.

2.5. Matriz de Comunicaciones

Si el cliente considera que la atención proporcionada por la mesa de servicios durante cualquier estado de los tickets reportados no ha sido adecuada; podrá recurrir la siguiente tabla de escalamiento para gestionar la atención de los requerimientos y solicitar prioridades.

Tabla 1. Matriz de Comunicaciones

ITEM	ROL
1	Analista de servicio al cliente
2	Líder Servicio al Cliente
3	Directora de Servicios

2.6. Esquema de Prioridades para Incidentes

Para asegurar que el servicio se focalice en resolver primero aquellos incidentes con la mayor necesidad, impacto o urgencia, se asignan niveles de prioridad a los tickets con esta clasificación.
La prioridad se define como el nivel de importancia y es usado para darle peso a un incidente cuando se define el nivel de impacto. La prioridad es inicialmente establecida por el cliente al momento de generar el caso mediante la plataforma de tickets. Sin embargo, la prioridad puede ser modificada posteriormente por el analista de la mesa de servicios de acuerdo al análisis del caso y al impacto que esté ocasionando en el proceso de negocio del cliente.

La prioridad (determina el esfuerzo y los recursos estimados para resolver el caso), se determina en función de la urgencia (la prontitud) del incidente y del grado de impacto (grado de afectación sobre la operación normal en términos de número de usuarios o de procesos de negocio afectados) del incidente. Para la asignación de la prioridad se tendrán en cuenta las características de la siguiente tabla:

Tabla 2. Esquema de prioridades de para incidentes

PRIORIDAD		DEFINICIÓN
1	**ALTA**	Los siguientes lineamientos determinan un caso de prioridad alta: **Impacto significativo** en alguna de las funciones **críticas** del negocio, por indisponibilidad o degradación de desempeño en las aplicaciones o servicios. Se asigna si el incidente tiene como consecuencia la afectación de los procesos **claves** del negocio. Esto es, cuando no se puedan llevar a cabo las actividades claves necesarias. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: - El incidente genera sanciones y multas importantes por incumplimiento de la normatividad aplicable. - El incidente se presenta en una fecha extremadamente crítica del negocio. - El incidente tiene por consecuencia la afectación de todas las áreas de la entidad.
2	**MEDIA**	Los siguientes lineamientos determinan un caso de prioridad Media: **Impacto moderado** en alguna de las funciones del negocio, por degradación leve de desempeño de las aplicaciones o servicios. El evento implica un número reducido de usuarios afectados. Existe un plan alternativo de solución y se puede esperar la solución definitiva. Se asigna si el incidente afecta otro proceso de negocio de usuario final que no corresponde a un proceso clave del negocio. Esto es, cuando las actividades **necesarias** no se puedan llevar a cabo. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: - El incidente afecta dos o más procesos de apoyo o estratégicos. - El incidente genera incumplimiento con regulaciones o contratos importantes, pero se puede dar el escenario de no recibir multas o sanciones significativas. - El incidente tiene por consecuencia la afectación de dos o más áreas de la entidad. - El incidente probablemente genera incumplimientos de normas, regulaciones o procesos contractuales pero no tiene un impacto importante en el negocio. - El incidente se presenta en una fecha crítica del negocio.

PRIORIDAD		DEFINICIÓN
3	BAJA	Los siguientes lineamientos determinan un caso de prioridad Baja: **Bajo impacto** en las funciones críticas del negocio, el usuario puede esperar por una fecha determinada para la solución definitiva. Puede continuar con sus tareas críticas de operación, se mantiene la funcionalidad y el desempeño de las aplicaciones o servicios. Se asigna si el incidente no afecta los procesos claves del negocio. Para asignar esta prioridad se tienen en cuenta los siguientes aspectos: - El incidente tiene por consecuencia la afectación de un proceso de **apoyo o estratégico** sin afectar los procesos clave del negocio. - El incidente no genera incumplimientos normativos. - El incidente tiene por consecuencia la afectación de una sola área o un solo usuario de la entidad. - El incidente no se presenta en una fecha crítica del negocio.

NOTA: Para el servicio de soporte y mantenimiento básico de SICOF ERP no se establecen Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Si EL CLIENTE desea incluir contractualmente Acuerdos de Nivel de Servicio al soporte y mantenimiento de SICOF, las condiciones de costos y operación son diferenciadas y se describen en los documentos:

- Acuerdos de Nivel de Servicio para incidentes SICOF ERP.
- Propuesta Económica.

3. INFORMES DE GESTIÓN

Se entregará al cliente de manera mensual el informe de gestión y ejecución de los servicios prestados, según las fechas de facturación establecidas entre las partes.

A continuación se define la información que debe contener el informe:

3.1. Servicio de Soporte y Mantenimiento

El informe de gestión incluye las actividades del servicio de soporte y mantenimiento con el detalle de los casos radicados por el cliente.

A continuación se indica la información a presentar para el período correspondiente según los cortes de facturación:

3.1.1. Soporte Remoto desde la Mesa de Servicios

DATO	DESCRIPCIÓN
N° de Ticket	Número de caso bajo el cual se crea el ticket.
Fecha de Creación	Fecha en la cual se crea el ticket.
Estado Actual	Etapa de la solución en la que se encuentra el caso: Abierto, revisión cliente, espera cliente, cerrado.
Prioridad	Nivel de importancia (urgencia e impacto) con el cual se requiere tramitar el caso: 1. Baja, 2. Media, 3. Alta.
Tipo de Caso	Clasificación del caso a tratar: Incidente, solicitud de asesoría, error en operación, solicitud de cambio.
Nivel	Alcance que se le da al ticket para la solución: 1. Mesa de servicios, 2. Consultores y Servicio al Cliente 3. Desarrollo, calidad, implantación.
Producto	Módulo de SICOF ERP en el cual se presenta el caso.
Asunto	Motivo por el cual se crea el ticket.
Descripción	Detalle de la situación que se presenta, incluyendo rutas y acciones realizadas.
Solución	Respuesta que se le da a la situación descrita por el usuario en el ticket.
Fecha de Revisión	Fecha en la cual el ticket se escala para que el cliente realice la confirmación de la respuesta dada.
Fecha de Cierre	Fecha en la cual se cierra al ticket, ya sea por solicitud del usuario o por tiempo límite de validación.

4. ADMINISTRACIÓN DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS A CARGO DEL CLIENTE

En el punto 4, se discriminan las actividades que estarán bajo cargo, ejecución, monitoreo y responsabilidad del cliente, dentro de las actividades se pueden identificar las siguientes responsabilidades:

La administración de los componentes tecnológicos corresponde a la ejecución de actividades planificadas o rutinarias tendientes al manejo de los recursos de los servidores y de las bases de datos, mantener la operación normal de los componentes y efectuar análisis de comportamientos de cada componente de los servicios seleccionados a objeto de efectuar mejoramiento continuo sobre los componentes involucrados, a continuación se detallan las responsabilidades que conlleva esta administración a cargo del cliente:

4.1. Administración del Sistema Operativo

La cobertura del servicio para las actividades de administración contempla lo siguiente:

- Control de seguridad de accesos a la plataforma.
- Manejo de Bitácora de eventos.
- Definición e implementación de políticas de administración y operación.
- Análisis de necesidades de crecimiento de la configuración.

4.2. Administración de Base de Datos

La cobertura del servicio para las actividades de Administración contempla lo siguiente:

Administración de Objetos

- Administración de privilegios.
- Redefinición de Tablespaces.

Monitoreo Proactivo

- Auditoria de los procesos de respaldos.
- Búsqueda diaria de Errores/Warning en archivos de log y/o traces.
- Disponibilidad espacio libre.
- Niveles de fragmentación de la base de datos.
- Medición de niveles de performance de la base de datos.

Definición y Revisión de Políticas

Respaldo y recuperación ante catástrofes (pérdida parcial o total de la base de datos).

4.3. Mantenimiento de la Configuración

Las actividades de mantenimiento de la configuración corresponden a aquellas planificadas, tendientes a mejorar la condición actual de los componentes, debido a la degradación normal de rendimiento que sufren los sistemas y/o nuevas liberaciones de versiones por cambios realizados.

4.3.1. Despliegues y Liberaciones

- Generación de paquetes y ejecución de despliegues de los módulos licenciados de SICOF ERP.
- Ejecución de scripts y actualizaciones de la estructura de bases de datos relacionadas con los esquemas de SICOF ERP.
- Ejecución de scripts de actualización de datos cuando la solución de una solicitud o incidente lo requiera.

4.3.1.1. Mantenimiento de Configuración de Sistemas Operativos

- Reorganización de áreas de almacenamiento.
- Mantenimiento de estructuras internas del sistema operativo tales como: archivo de cuentas, parámetros, cuotas de disco.
- Mantenimiento de los productos de administración tales como: agentes de monitoreo.
- Aplicación de parches o fixes.

4.3.1.2. Mantenimiento de Bases de Datos

La cobertura del servicio para las actividades de mantenimiento considera realizar actividades de esta naturaleza.

Mantenimiento Proactivo y/o Correctivo

- Ejecución de tareas con base en el análisis de monitoreos.
- Mantenimiento de estructuras de datos e índices.
- Aplicación de parches o fix.
- Tunning del motor de la base de datos.
- Ajustes de parámetros.
- Refresh de la base de datos.

4.3.2. Continuidad Operativa

La continuidad operativa corresponde las actividades necesarias a realizar ante la contingencia que presente un componente tecnológico a objeto de restaurar un servicio que ha entrado en falla.

El personal de Operaciones se hace responsable de ejecutar, activar y monitorear las acciones tendientes a restaurar la disponibilidad de los servicios.

4.3.2.1. Continuidad Operativa de los Sistemas Operativos

- Diagnóstico de fallas técnicas de hardware y software.
- Soporte técnico con escalamiento a especialistas de niveles 1 y 2.
- Escalamiento al servicio de mantención de hardware.
- Seguimiento del problema hasta su corrección.

4.3.2.2. Continuidad Operativa de las Bases de Datos

- Diagnóstico de fallas técnicas de hardware y software.
- Soporte técnico con escalamiento a especialistas de niveles 1 y 2.
- Escalamiento al servicio de mantención de hardware.
- Seguimiento del problema hasta su corrección.

4.4. Ejecución de Respaldos y Restauración

El objetivo del servicio de respaldos y restauración es asegurar la continuidad operacional ante posibles fallas de hardware/software que produzcan pérdidas en la información almacenada en los servidores.

5. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

5.1. Obligaciones Generales de LAPOINT ICT S.A.S

- Cumplir a cabalidad todas y cada una de las especificaciones técnicas descritas anteriormente dentro del término y las condiciones acordadas.

- Acreditar al supervisor designado por el cliente, la afiliación y el pago de las obligaciones inherentes a los aportes con los Sistemas de Salud, Riesgos laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar, mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el Representante Legal, de conformidad a lo exigido por parte del Art. 50 de la Ley 789 de 2002, del Art. 2 de la Ley 828 de 2003 y del Art. 23 de la Ley 1150 de 2007.

- Elaborar y presentar de manera periódica el Informe de gestión de cada uno de los servicios contratados, de acuerdo a las especificaciones definidas en el numeral 4 del presente documento.

- Mantener las tarifas fijas ofrecidas en su propuesta económica, durante toda la vigencia del contrato.

- Guardar confidencialidad sobre la información que le facilite el cliente, para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

- Participar conjuntamente con la supervisión del cliente de la liquidación financiera del contrato mediante acta debidamente aprobada donde se certifique la entrega a satisfacción de los productos objeto del contrato y previendo para ello, la verificación de la completa legalización de la ejecución financiera de los recursos económicos del Contrato todo ello previo a la liquidación del Contrato.

- Facilitar y realizar la liquidación del Contrato.

5.1.1. Obligaciones Específicas de LAPOINT ICT S.A.S para el Servicio de Soporte y Mantenimiento

- Prestar el Servicio de Soporte y Mantenimiento en modalidad On Premise para los módulos licenciados de SICOF ERP, garantizando la disponibilidad del servicio.

- Prestar el servicio de soporte mediante los canales de comunicación (Web y telefónico) y según los horarios establecidos (de lunes a jueves, en el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m) para la solución de incidencias y atención de requerimientos radicados por el cliente, según sea el caso.

- Dar solución a los incidentes según el esquema de prioridades establecido, atender los requerimientos y documentar la solución de los casos mediante la plataforma de tickets.

- Mantener actualizados los módulos licenciados de SICOF ERP de acuerdo a las mejoras resultantes de cambios normativos y/o evolución del software.

- Comunicar los cambios o mejoras aplicadas a los módulos licenciados de SICOF ERP y socializarlos.

5.2. Obligaciones Generales del cliente

- Suscribir el acta de inicio del contrato.

- Designar un responsable para actuar como supervisor y contacto principal con LAPOINT ICT S.A.S quien resolverá los asuntos necesarios durante el desarrollo del contrato. El supervisor deberá asistir a las reuniones de seguimiento periódicas programadas.

- Velar por el cumplimiento de la Metodología para el reporte de incidentes y requerimientos mencionados en el numeral 3.3 del presente documento.
- Garantizar que los funcionarios o colaboradores de la entidad se encuentren capacitados en el uso de SICOF ERP y gestionar la transferencia de conocimiento para los usuarios nuevos o trasladados de área. En caso de requerir el servicio de Capacitaciones, deberá realizar la solicitud formal a LAPOINT ICT S.A.S como se establece en el numeral 3.3.4. de este documento.

- Dar respuesta a los requerimientos que formule LAPOINT ICT S.A.S respecto a la ejecución del contrato.

- Cumplir con lo estipulado en la forma de pago según los plazos, tarifas y condiciones establecidas en la propuesta económica.

  En caso de mora o retraso en el pago, LAPOINT ICT S.A.S se reservará el derecho de suspender los servicios prestados, sin que ello implique incumplimiento de lo pactado.

- Suministrar la información o especificaciones técnicas requeridas para el desarrollo del objeto contractual.

- Revisar y aprobar oportunamente los informes de gestión parciales y productos finales, suministrando por escrito las observaciones a que haya lugar; e informar oportunamente sobre cualquier decisión administrativa que tenga incidencia en el objeto del Contrato.

- Participar conjuntamente con LAPOINT ICT S.A.S, de la liquidación financiera del contrato mediante acta debidamente aprobada donde se certifique el recibo a satisfacción de los productos entregados y previendo para ello, la verificación de la completa legalización de la ejecución financiera de los recursos económicos del Contrato todo ello previo a la liquidación del Contrato.

- Facilitar y realizar la liquidación del Contrato.
- Custodiar la información con estándares de calidad.
- Ejecutar los respaldos mediante la utilización de herramientas de alta productividad, de tal manera que se garantice el correcto desarrollo de la política de respaldos.
- Entregar copia de seguridad de la Base de datos de acuerdo a las políticas de Ejecución de respaldos establecidas en el numeral 2.5.1. del presente documento.
- Llevar a cabo las actividades de Infraestructura tecnológica como: administración, mantenimiento de configuración y continuidad operativa descritas en el numeral 4

6. CONDICIONES DEL SERVICIO

- El cliente es el responsable del manejo de la información al interior de la entidad y por ende debe garantizar la transferencia de conocimiento entre sus funcionarios o colaboradores. Siendo así, los empleados nuevos o trasladados de área; deberán ser capacitados por el cliente en el manejo de SICOF ERP. En caso de requerir el servicio de Capacitaciones, el cliente debe realizar la solicitud formal a LAPOINT ICT S.A.S como se establece en el numeral 3.3.4. de este documento.
- La ejecución de las actividades o tareas requeridas en el ambiente de producción del cliente para resolver una situación reportada, serán responsabilidad del cliente, quien contará con la asistencia del equipo de la Mesa de Servicios de LAPOINT ICT para los módulos de SICOF ERP.
- Será responsabilidad del cliente, las acciones que deban realizarse sobre otros elementos tecnológicos como Sistema Operativo, Infraestructura de hardware, en los cuales LAPOINT ICT S.A.S no tiene injerencia.
- El cliente debe garantizar el acceso del personal y equipos de LAPOINT ICT S.A.S a las instalaciones en los horarios hábiles y en ocasiones en los no hábiles cuando las circunstancias lo requieran.
- Para el caso que se identifique que un requerimiento esté por fuera del alcance del contrato de soporte, y en caso que sea viable de realizar según la decisión del comité de control de cambios, se enviará al área comercial la información de estimaciones para la presentación de alternativas de solución al cliente.

7. LIMITACIONES O ELEMENTOS POR FUERA DEL CONTRATO

- Cada vez que EL CLIENTE requiera cambiar al personal, deberá dar aviso oportuno a LAPOINT ICT S.A.S para poder impartir las capacitaciones pertinentes, las cuales serán sufragadas por EL CLIENTE dentro de la vigencia del contrato. Dichas capacitaciones deben incluir la certificación expedida por LAPOINT ICT S.A.S.
- LAPOINT ICT S.A.S se reserva el derecho de negar el soporte a usuarios no capacitados y/o certificados en los productos.
- EL CLIENTE deberá hacer uso de la adquisición de paquetes adicionales de horas para realizar la capacitación de personal que vincule al centro de competencias y que no cuenten con los conocimientos básicos y especiales para el uso de SICOF ERP.
- Las solicitudes de asesoría realizadas a la mesa de servicios corresponden a solución de inquietudes, no de capacitaciones completas acerca de las funcionalidades del sistema.
- Requerimientos que demanden atención por fuera del horario establecido, independiente del tipo de incidente.

- Los datos, su calidad y su administración son responsabilidad de EL CLIENTE.
- Modificación y/o manipulación de datos.
- Correcciones de datos ocasionados por un uso inadecuado del sistema, se realizaran con cargos económicos adicionales previamente acordados entre las partes.
- Requerimientos o cambios que requieran utilización de datos o información no disponible en el sistema no es responsabilidad de LAPOINT ICT.
- Actividades derivadas de contratos ya liquidados.
- Cambios solicitados que no estén alineados con el estándar de funcionamiento de las aplicaciones.
- Requerimientos acerca de funcionalidades inexistentes en el sistema.
- La mesa de servicios es responsable de dar la guía y explicaciones para aclarar las inquietudes presentadas en los requerimientos de soporte, pero no de operar el sistema, esto es total responsabilidad del usuario.
- Atención telefónica continuada en horario fuera de la cobertura contratada.
- El envío de solicitudes de cambio tendrá como fecha límite 30 días antes de la finalización de la vigencia del contrato.
- De existir un registro de picos de requerimientos dentro de un término específico, por fuera del promedio asignado para EL CLIENTE, LAPOINT ICT S.A.S procederá a analizar la manera como se abordará dicha situación y se tratará de acuerdo a las necesidades de EL CLIENTE y a las políticas de disponibilidad de LAPOINT ICT S.A.S.
- El soporte solo se prestará hasta la penúltima versión liberada del software o, en su defecto, que su fecha de liberación no supere los seis (6) meses.
- No se incluye soporte a productos que hayan sido suministrados por LAPOINT ICT S.A.S y hayan sido descontinuados y que estén por fuera del término señalado en el punto anterior.
- LAPOINT ICT S.A.S tendrá derecho a facturar el tiempo dedicado a solucionar un requerimiento y al final se determine que este no fue un problema generado por el sistema si no por circunstancias externas, como problemas de infraestructura del CLIENTE, redes, impresoras, entre otros.
- Asistencia en el manejo o configuración de los aplicativos y realización de capacitaciones y desarrollos a la medida.
- Las solicitudes de desarrollo realizadas al departamento comercial, no deben ser registradas en la aplicación designada para el reporte de incidentes, de registrarse se tendrán por no válidas para efectos de cumplimiento de las obligaciones de LAPOINT ICT S.A.S para con EL CLIENTE.
- Revisiones, modificaciones, adecuaciones y cambios a aplicaciones diferentes a las mencionadas en el alcance.
- Prueba de software y/o hardware fuera del alcance del servicio.
- Cambios en la funcionalidad de los aplicativos que no correspondan a cambios en la normatividad o a procesos propios de evolución del producto por parte de LAPOINT ICT S.A.S.
- El soporte no incluye los servicios para cualquier otro desarrollo, programa, aplicación de LAPOINT ICT S.A.S diferente al que es ofrecido en el servicio de soporte adquirido por EL CLIENTE, no se entiende extendida a cualquier otro servicio prestado por LAPOINT ICT S.A.S.

- Cualquier aspecto de seguridad relacionado con los PCs, con la red de EL CLIENTE, con los sistemas Internet, RAS, con sistemas DBMS y/o aplicaciones finales distintas a las relacionadas en el alcance.

- Instalaciones de VPN en sitios remotos y PCs remotos.

- Desarrollo de procedimientos operativos y administrativos relacionados con la administración de la seguridad informática, administración de redes, Help Desk y/o sistemas/aplicaciones finales.

- Instalación de Servidores, motores de base de datos u otros elementos ajenos a la aplicación.

8. EXCEPCIONES DE SERVICIOS

Las excepciones de servicios son todas aquellas situaciones que deban ser resueltas por terceros o que sean generadas por razones ajenas a la gestión de LAPOINT ICT S.A.S, que por su naturaleza deben ser excluidas de los indicadores de disponibilidad y entre otras se consideran las siguientes:

Por Hardware y Software Base:

- Vandalismo.
- Mala adecuación eléctrica cuando sea realizada por un tercero diferente a LAPOINT ICT S.A.S.
- Fallas en la red de comunicaciones.
- Ataques masivos de virus.

Por Aplicaciones LAPOINT ICT S.A.S:

- Cuando la solución a un problema requiera desarrollo por Fábrica de software.
- Por problemas generados por los usuarios de EL CLIENTE por el mal uso de la aplicación o por el no seguimiento de los procesos establecidos para la correcta operación del sistema.

9. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Si no se adquiere el servicio de Soporte y mantenimiento SICOF ERP por parte del CLIENTE, es posible que LAPOINT ICT S.A.S no pueda identificar problemas potenciales, ni ayudar en la corrección de estos, a su vez podrían tener como resultado un rendimiento insatisfactorio del software, de cuya responsabilidad LAPOINT ICT S.A.S quedará exento.

- Las obligaciones por parte de LAPOINT ICT S.A.S, son consideradas obligaciones de medio y no de resultado, lo anterior en atención a la naturaleza del objeto del contrato.

- LAPOINT ICT S.A.S quedará exento de responsabilidad por dilación u omisión en el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando dichos eventos ocurran por causa constitutiva de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobada, por fuera del control de [Nombre del Cliente].

  Para efectos del contrato, solamente se considerarán como causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, las que califiquen como tales de acuerdo a la legislación colombiana.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Este artículo contiene la totalidad de la responsabilidad de LAPOINT ICT S.A.S por violación de cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero. LAPOINT ICT S.A.S garantiza aún que el Producto del Trabajo cumplirá con las especificaciones establecidas en el Compromiso de Trabajo.

11. CONFIDENCIALIDAD

LAPOINT ICT S.A.S es el titular exclusivo del Producto del Trabajo, de manera tal que, lo convenido no implica de ningún modo, cesión por parte de LAPOINT ICT S.A de sus derechos, titularidad e interés sobre y en relación con el Producto del Trabajo, excepto cuando específicamente se disponga lo contrario en un Compromiso de Trabajo. El Producto del Trabajo no constituirá “trabajo contratado” conforme a las normas sobre Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.

El cliente y sus funcionarios se obligan a mantener el Producto del Trabajo, sus materiales, documentos e información preparatoria y/o relacionada, así como toda información, procedimiento, técnica, know-how y cualquier otro antecedente en estricta confidencia y declaran expresamente que no usarán el Producto del Trabajo excepto para sus operaciones internas y que no comercializarán, copiarán, modificarán, revelarán, ni de otro modo distribuirán el Producto del Trabajo a alguna persona que no sea un empleado autorizado.

El cliente no retirará ni destruirá cualquier marca propietaria de LAPOINT ICT S.A.S, Las partes acuerdan que todos los cambios o modificaciones que EL CLIENTE haga al Producto del Trabajo, serán de la exclusiva propiedad de LAPOINT ICT S.A.S, excepto si LAPOINT ICT S.A.S dio su consentimiento previo y por escrito en sentido contrario. Las disposiciones establecidas en este artículo subsistirán a la rescisión o terminación de este Contrato por cualquier motivo que sea.

12. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Las partes reconocen que sus respectivos empleados son recurso de mucho valor, por su formación experiencia y especialización.

En consecuencia, el cliente acepta expresamente que, excepto con el consentimiento previo y por escrito de LAPOINT ICT S.A.S, no incentivará directa ni indirectamente que un empleado o contratista de LAPOINT ICT S.A.S deje su empleo, ni solicitará, ofrecerá empleo ni contratara a ningún empleado ni contratista de LAPOINT ICT S.A.S ni inducirá a ningún empleado a dejar el empleo en LAPOINT ICT S.A.S, directa o indirectamente durante la ejecución del presente contrato y por un período de 12 (doce) meses después de la fecha más reciente en que este empleado haya ejecutado cualesquiera servicios para EL CLIENTE.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado con una pena, a título de evaluación anticipada de perjuicios, equivalente a la remuneración bruta de un año de trabajador, sin perjuicio de otras indemnizaciones a que haya lugar de conformidad con la ley.

Usuarios Sistema:

- Estar debidamente capacitado en el software licenciado.
- Documentar y registrar en la herramienta de gestión dispuesta por LAPOINT ICT todos los requerimientos y/o solicitudes derivadas de la operación de SICOF ERP.
- Documentar de forma clara y completa los incidentes y/o requerimientos realizados a la mesa de servicios.
- Brindar de manera oportuna información y apoyo que solicite la mesa de servicios.

- Informar a la mesa de ayuda los resultados de las pruebas pertinentes para la solución de cada requerimiento.

- Cerrar en los tiempos establecidos los requerimientos atendidos por parte de la mesa de servicios, una vez se valide y confirme la solución.