Pereira, Febrero de 2025

DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
Armenia – Quindío

ASUNTO: PCLEX 113486 PROPUESTA PLAN DE ASISTENCIA TECNICA INCLUYE EXTENSIÓN DE GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO SEVENET 2025

Respetados señores:

Presentamos propuesta del plan de asistencia técnica, extensión de garantía y soporte técnico de Sevenet, en el cual LEXCO S.A. prestará el servicio de soporte y mantenimiento del Sistema de Gestión Documental instalado en su compañía.

"LEXCO, GENERA VALOR A SUS DOCUMENTOS"

Para información adicional, contáctenos en nuestra sede ubicada en la ciudad de Pereira, Calle 14 No 15 – 10 Local 1 Centro Comercial Pinares Plaza, Tel Directo. 317 1516 Telefax. 325 40 30, ó en nuestra página Web www.lexco.com.co. Estamos atentos para atenderlos.

Atentamente,

SANDRA SARRIA RESTREPO
Gerente Regional Pereira
LEXCO S.A
c.c. consecutivo

PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA SEVENET

1. DESCRIPCION:

Los paquetes de asistencia técnica SEVENET son un servicio de valor agregado que le traslada a nuestros clientes mecanismos de ayuda y apoyo para la atención de necesidades relacionadas con el uso y garantía de nuestras licencias de software.

2. COMPONENTES:

PLAN DE ASISTENCIA TECNICA – MATRIZ DE SERVICIOS COMPONENTES			
Servicio Amparado	**Descripción**	**Recursos a Utilizar**	**Tiempo Límite Amparado**
Extensión de Garantía	Servicio que permite la atención y corrección de fallas en el funcionamiento de la aplicación, plenamente identificados como defectos atribuibles a la fabricación del software y que impiden su normal desempeño.	• Visita presencial • Mesa de ayuda (Asistencia Remota)	Sin Límite durante la vigencia del Contrato
Soporte Técnico	Atención a consultas y requerimientos sobre fallas operativas en el aplicativo, generadas por condiciones externas al software, relativas a otros recursos o al entorno de la plataforma de trabajo, no atribuibles a defectos de fabricación ni cubiertas por la garantía.	• Visita presencial • Mesa de ayuda (Asistencia Remota)	30 horas Anuales *
*Nota:	Cumplidas las horas estipuladas se cobra la hora ingeniero adicional a las tarifas vigentes en el momento de la prestación del servicio.		

3. RECURSOS DISPONIBLES PARA EL CLIENTE:

Mesa de ayuda – Ingeniero en línea:

Servicio de atención de consultas en línea, referentes al sistema adquirido a través de nuestro exclusivo sistema de help desk basado en tecnología WEB por Internet, el cual ofrece reporte de incidencias, Chat en directo con un ingeniero de tecnología.

Asistencia Remota:

Servicio de control remoto de PC's que se utiliza exclusivamente para apoyar los usuarios emulando de esta manera la presencia física del ingeniero frente a su computadora. Ofrece muchos beneficios para apoyar labores como actualizaciones ó asesoría directa desde el PC por un ingeniero de tecnología. Este servicio requiere que el cliente tenga un canal de internet disponible de alta velocidad y será manejado mediante una clave de acceso entregada a cada cliente.

Visita presencial (No esa incluida en el valor):

Consiste en el acompañamiento en persona de un Ingeniero de Tecnología a las oficinas del cliente, para asistir los requerimientos en cualquiera de los servicios incluidos en el Plan de Asistencia Técnica, tales como la elaboración de informes especiales, reentrenamiento, pruebas, instalación física de Services Packs, etc.

Cuando se deba incurrir en gastos adicionales por medios de desplazamiento, alojamiento, etc., para cubrir requerimientos diferentes a los amparados por la EXTENSION DE GARANTIA, estos serán cubiertos por el cliente. El contrato de Asistencia Técnica solamente cubre las horas de servicios de ingeniería para las categorías limitadas por el tiempo. Todos los demás gastos asociados a la prestación son de responsabilidad del cliente.

4. CONDICIONES COMERCIALES:

- ✓ Formalización del Servicio: A través de la protocolización y firma del contrato de Asistencia Técnica por parte del Cliente y Lexco S.A.

- ✓ Forma de pago: Anual anticipado, mediante la presentación de factura de venta por parte de LEXCO S.A

- ✓ Costos adicionales: Aquellos servicios diferentes a los especificados en el alcance del contrato y/o aquellos que se presten de forma adicional una vez finalizadas las sesenta

(60) horas amparadas por el Contrato de Asistencia Técnica, se facturaran al valor de hora ingeniero adicional vigente en el momento de la prestación del servicio, previa autorización del cliente.

- ✓ El anexo técnico detalla los alcances y cobertura del programa para todos nuestros clientes.

- ✓ Costo anual del contrato: De acuerdo con las tarifas vigentes aplicadas a la versión en uso, módulos adquiridos y cantidad de usuarios licenciados, según propuesta económica adjunta.

5. OFERTA COMERCIAL:

La siguiente propuesta enmarca los valores de los servicios contenidos a continuación.

Asistencia Sevenet Suite contados a partir de la firma del acta de iniciación.

DETALLE	VALOR TOTAL
Asistencia técnica SEVENET SUITE versión 4.5, desde la suscripción del acta de Inicio hasta el 31 de Diciembre de 2025.	**$5.786.000 más IVA**
IVA	**$1.099.340**
GRAN TOTAL	**$6.885.340 IVA Incluido**

6. ALCANCE, ESPECIFICACIONES, CONDICIONES Y RESTRICCIONES APLICABLES:

5.1 ALCANCE

Los servicios a prestar por parte de LEXCO S.A., a través del Contrato de Asistencia Técnica están suscritos única y exclusivamente a los descritos en la "Matriz de Servicios Componentes", relacionada en esta propuesta comercial. Estos se encuentran enmarcados y destinados para aplicar al Software de Gestión Documental SEVENET. Cualquier otro requerimientos solicitado por el cliente por fuera de este alcance, no estará cubierto por el Plan de Asistencia y tendrá una aplicación diferente tanto a nivel comercial como contractual.

5.2 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

SOLICITUD: Los requerimientos del cliente deberán ser solicitados por medio telefónico, correo electrónico o por el sistema de mesa de ayuda ubicado en la página Web www.sevenet.info. Una vez recibido, un Ingeniero de Tecnología lo evaluará y definirá su clasificación de acuerdo con la "Matriz de Servicios Componentes", estimando el tiempo de solución y validándolo frente al saldo en horas disponibles para el Cliente, cuando se trata de servicios con límite de tiempo amparado. De haberse superado el tiempo de atención cubierto por el contrato, se requerirá aprobación previa por parte del cliente para su posterior facturación y se programará el servicio. En caso se requerimientos correspondientes a EXTENSION DE GARANTIA, no aplica esta validación y el fabricante (LEXCO S.A.) tendrá hasta 16 horas hábiles para valorar la incidencia y dictaminar si efectivamente corresponde a un defecto de fabricación del software.

EXTENSION DE GARANTIA: Bajo este concepto solo serán atendidas correcciones a los defectos de fabricación expuestos y serán resueltas durante la vigencia del contrato sin costo adicional. Los casos de fallas considerados como error de fabricación, serán resueltos tal

como se indica en el proceso de garantía inicial del producto, sin que esto demande obligatoriamente presencia en las instalaciones del cliente o usuario final, por parte del proveedor. LEXCO S.A., ha definido tres (3) niveles de garantía de acuerdo con la afectación o severidad del problema de fabricación presentado y la prioridad que debe dársele a la solución. Así:

PRIORIDAD	SEVERIDAD	DESCRIPCION
Alta	Uno (1)	El servicio completo está afectado y no opera.
Media	Dos (2)	El servicio opera, pero está afectado de forma parcial.
Baja	Tres (3)	Una condición de error detectado de forma intermitente pero que no afecta el servicio.

TIEMPO DE RESPUESTA: Una vez determinado que la incidencia reportada corresponde a un error de fabricación y que deberá ser amparada por la EXTENSION DE GARANTIA, se definirá el tiempo de la implementación de la corrección de acuerdo con el diagnóstico que ofrezca el fabricante, sin que esto de lugar a la cancelación del contrato, demandas, indemnizaciones o emplazamientos por parte del cliente. De cualquier forma los tiempos de atención se suscribirán en los siguientes lapsos: Ocho (8) horas hábiles para fallas de severidad uno (1), veinticuatro (24) horas hábiles para fallas de severidad dos (2), y cuarenta y ocho (48) horas hábiles para fallas de severidad tres (3).

REQUERIMIENTOS O CAMBIOS AL APLICATIVO: Cuando un reporte de falla al ser evaluado por el proveedor concluya que es un requerimiento nuevo que no hace parte integral del software, este será evaluado presupuestalmente por fuera de las condiciones del contrato y podrá ser aprobado o descartado solo a criterio del proveedor, sin que en ningún caso el rechazo o aceptación del mismo dé lugar a la cancelación del contrato, a demandas, indemnizaciones o emplazamientos por parte del cliente. Es necesario anotar que cambios de ley o interpretaciones sobre normatividad que pueda llegar a incidir en el producto no quedan amparados en la propuesta, ni surten efecto dentro de la EXTENSION DE LA GARANTIA.

HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO: LEXCO S.A. prestará los servicios descritos en el Plan de Asistencia Técnica de Lunes a Viernes de 8:00 AM 12:00 M. y de 2:00 a 6:00 PM. En horarios adicionales el cliente podrá reportar incidencias y/o solicitud requerimientos mediante correo electrónico y estos procederán a ser atendidos el primer día laboral siguiente que corresponda.

5.3 CONDICIONES Y RESTRICCIONES:

DE REPRODUCION: El software objeto de este contrato de Asistencia Técnica está protegido por las leyes de propiedad intelectual internacionales, por tanto, el Usuario Final exclusivamente podrá hacer copia de seguridad de sus datos e imágenes, siendo esta su responsabilidad desde el primer día de instalación siguiendo las instrucciones del software, de sus manuales o de la capacitación recibida.

COMUNICACIÓN DE LAS RESTRICCIONES POR EL USUARIO FINAL: El Usuario Final o cliente comunicará las condiciones de este acuerdo de la licencia a toda persona por él empleada, bajo su dirección y/o control que haya de utilizar el software.

CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO FINAL Y USO NO AUTORIZADO: El Usuario Final se compromete a tomar las medidas pertinentes para asegurar que las personas por él empleadas o bajo su dirección y control cumplan las condiciones del acuerdo de licencia que lo ampara y su EXTENSION DE GARANTIA, incluyendo, sin restricciones, el no permitir deliberadamente a nadie utilizar ninguna parte del software autorizado con la finalidad de copiar, distribuir, descifrar o alterar su código fuente. Si el Usuario Final tuviera conocimiento de que el software se estuviera usando por tales personas de modo no autorizado por este acuerdo, deberá usar todos los medios a su alcance para que cese inmediatamente tal uso, asumiendo la responsabilidad legal, civil y pecuniaria de tal hecho. El Usuario Final deberá notificar por escrito a LEXCO S.A, toda violación de seguridad identificada por el, en un lapso no superior a 5 días.

OFTWARE DE TERCEROS: La utilización de otros productos o tecnologías complementarios como: bases de datos, navegadores, controladores, sistemas operativos, anti-virus, parches y demás, serán responsabilidad del Usuario Final y este deberá notificar a LEXCO S.A cualquier utilización de software ajeno a SEVENET que se ejecute especialmente en el servidor o computador que aloja este producto, con el fin de asegurar la integridad de la aplicación y el amparo de la GARANTIA EXTENDIDA.

GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO: LEXCO S.A garantiza el correcto funcionamiento del software SEVENET versión Gestión Documental bajo condiciones eléctricas, ambientales e informáticos libres de virus, ideales para equipos de computo con arquitecturas Intel o AMD fabricados en fechas posteriores al año 2006, los cuales cumplan con las especificaciones técnicas del producto SEVENET. Así mismo el usuario final debe contar con un sistema de poder ininterrumpido o U.P.S, conectada al equipo de computo que almacene la aplicación y la base de datos para proteger la integridad de la misma. Todas las licencias adicionales y que corresponden a otros fabricantes, deben ser adquiridas o dispuestas por el Usuario Final bajo su responsabilidad; LEXCO S.A coloca a disposición sus recursos humanos y técnicos para garantizar la confianza y el respaldo de este producto, si y solo si las condiciones de instalación tienen las características aquí descritas.

IEMPO DE GARANTÍA EXTENDIDA: Será la definida en la propuesta comercial o el contrato formalizado, tiempo en el cual si el Usuario Final reporta algún defecto de fabricación, deberá notificarlo por escrito en un lapso no superior a cinco (5) días, indicando el tipo de anomalía, hora, fecha, operación realizada y nombre del funcionario a cargo para su respectivo trámite y asistencia.

EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA EXTENDIDA: LEXCO S.A no se responsabilizará de los daños directos o indirectos, consecuentes de la utilización o imposibilidad de utilización de la aplicación, incluida la pérdida de datos que se produjeren con ocasión o en relación con el uso del software autorizado. La garantía en ningún caso cubre problemas eléctricos, ambientales o la realización de copias de seguridad de datos o imágenes. La garantía aplica exclusivamente a problemas o fallas en los servicios del aplicativo (problemas de fabricación), sin que esto cobije problemas de infraestructura computacional o de comunicaciones en los equipos del Usuario Final. En caso de contener la aplicación algún error de funcionamiento, LEXCO S.A se compromete a solucionarlo durante la vigencia de la garantía, previa notificación por escrito, en un periodo no superior a cinco (5) días laborales.

EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD: LEXCO S.A y/o sus fabricantes no conceden ninguna otra garantía del software SEVENET y queda expresamente excluida toda responsabilidad de estos por infracción de otra garantía o condición técnica de un tercero, incluida toda responsabilidad por perdida datos o daño indirecto o consecuente en relación con el uso del software autorizado incluyendo requerimientos específicos. LEXCO S.A no responderá por negociaciones o actuaciones técnicas efectuadas por personas no autorizadas que puedan afectar de manera directa o indirecta cualquiera de los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del software SEVENET. El Usuario Final debe reportar por escrito con al menos cinco (5) días de antelación, cualquier modificación, actualización o reforma considerable al equipo de cómputo donde el sistema de administración documental esté instalado, y que suponga un evidente riesgo o amenaza en la continuidad del sistema, para evaluar la pertinencia y las implicaciones de dichos hechos. El no informe de estas actividades puede anular la garantía del producto.

ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE AUTORIZADO: LEXCO S.A podrá a su sola discreción, ofrecer al Usuario Final actualizaciones del software autorizado en los tiempos y modalidades que consideren pertinentes y de acuerdo con el previo análisis técnico de viabilidad en las que pueda aplicar una migración a una nueva versión disponible. En especial cuando la versión del cliente no corresponde a la inmediatamente anterior liberada. LEXCO S.A se reserva el derecho de exigir el pago de un precio adicional por los servicios complementarios de la actualización como capacitación o instalación. Por su parte el Usuario Final podrá rechazar dichas actualizaciones y servicios.