



Soporte, mantenimiento y actualizaciones

SIIMED incluye un plan básico 5x8 (5 días a la semana 8 horas al día) de soporte, mantenimiento y actualizaciones sobre todas sus soluciones en cualquiera de sus versiones On premise y CLOUD.

**Siimed soluciones ERP
personalizadas y en la nube.**

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS (SOFTWARE AS A SERVICE - SaaS) DEL APLICATIVO "SMD CLOUD", SUSCRITO EL XX/XX/XXXX

Entre los suscritos, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía número XX.XXX.XXX de Bogotá, obrando en calidad de Representante Legal de SIIMED S.A.S., sociedad comercial constituida y domiciliada en Bogotá, debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, Matricula Mercantil No XXXXXXXX, con NIT 900.483.395-0, sociedad que en adelante y para todos los efectos legales y para los de este documento, se denominará cómo SIIMED o EL CONTRATISTA, por una parte, y por la otra, COMPAÑÍA USUARIA, debidamente representada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número XX.XXX.XXX, en su calidad de XXXXXXXXXXXXXXXX, sociedad que en adelante y para todos los efectos legales y para los de este documento, se llamara EL SUSCRIPOR o EL USUARIO, hemos convenido suscribir el presente ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS, ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS (SOFTWARE AS A SERVICE – SaaS) DEL SOFTWARE "SMD CLOUD", previas las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que EL SUSCRIPOR suscribió con SIIMED el día XX de XXXXXXXXX de XXXX, contrato de prestación de servicios, mediante el cual, SIIMED le otorga a EL SUSCRIPOR el derecho de utilizar el Servicio del Software SMD CLOUD, ERP genérica, desarrollada para una universalidad de empresas usuarias, alojada en la nube, con los módulos, empresas y usuarios concurrentes señalados en dicho documento.
2. Que para efectos de la ejecución del contrato en mención, y mientras el mismo se mantenga vigente, se acuerda simultáneamente pactar los siguientes niveles de servicios.
3. Que SIIMED S.A.S., no obstante, es una empresa autónoma y totalmente independiente, de manera que el presente acuerdo no conlleva subordinación alguna ni hacia EL SUSCRIPOR, que conservará su carácter de contratante, ni hacia sus representantes, empleados o colaboradores.

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

4. Que el software SMD CLOUD, es un desarrollo en la nube, al cual accede EL SUSCRIPTOR con el otorgamiento del contrato de prestación de servicios bajo la modalidad de SaaS, producto E.R.P. genérico (de acuerdo a una universalidad de necesidades), orientado a apoyar la sistematización de los procesos administrativos, financieros, gerenciales y contables, y que actualmente el único desarrollador-proveedor-distribuidor de este producto es la empresa SIIMED S.A.S.

5. Que es posible, que en los procesos de actualización, soporte y mantenimiento de El Software, ya sea por la inclusión de temas funcionales, cambios de estructura y/o mejoras técnicas, así como en relación con la efectividad de la garantía, se requiera por parte de SIIMED ajustar sus procesos a unos estándares aceptables que ayuden a las partes a definir canales de comunicación, ventanas y niveles de servicios, en procura de un alto nivel de disponibilidad, efectividad y oportunidad. Entendiéndose como Disponibilidad el tiempo de funcionamiento horas/día en el cuál el sistema esté habilitado para la transferencia de datos; Efectividad como el porcentaje de datos que se requieren transmitir frente a los positivamente transmitidos; y Oportunidad, el tiempo desde que se generan los datos en uno u otro sistema contra el tiempo que se tarde en transmitirlos al otro.

6. En el entendido que pueden presentarse intangibles o circunstancias externas a El Software, como por ejemplo la suspensión de la energía eléctrica, caídas de Internet, defectos de la red, etc., problemas de la infraestructura o plataforma operacional que sustentan la operación de él software y/o inherentes a las soluciones mismas de software, que afecten directamente los niveles de disponibilidad, efectividad y/o oportunidad en la operación de El Software, EL SUSCRIPTOR requiere que de manera sincronizada y oportuna, se presten los servicios de soporte requeridos para solucionar los requerimientos que se presenten.

Que en extensión a todo lo anterior, hechas las consideraciones, las partes:

ACUERDAN:

CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO: Por medio del presente ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO, SIIMED, con sus propios recursos económicos, humanos y técnicos, en

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

adición a sus propias responsabilidades con el contrato de prestación de servicios sobre El Software SMD CLOUD, se compromete a:

1. Realizar los ajustes posibles para que independientemente de los avances, actualizaciones o cambios de versión que incluya en su producto, se mantenga la funcionalidad de EL Software y se garantice un alto nivel de disponibilidad, efectividad y oportunidad en los ambientes de producción del USUARIO.

PARÁGRAFO. En el caso que EL SUSCRIPTOR requiera que se incluyan más campos, ajustes a los existentes o se realicen modificaciones a los procesos de El Software, serán considerados como desarrollos especiales, o nuevos, que deberán ser previamente diseñados y presupuestados por SIIMED, previa definición y análisis específico de la necesidad, y del levantamiento de especificaciones técnicas y/o casos de uso, alcances, condiciones y limitaciones, donde se especifique claramente las modificaciones que se deberán realizar para que posteriormente su inclusión en una próxima versión y/o los costos para su desarrollo.

2. Que previamente a la realización de procesos de actualización del Software, especialmente aquellos que correspondan a cambios de versión y que involucren ajustes en el producto, SIIMED se compromete a realizar las pruebas de operatividad, integración y funcionamiento, antes de confirmar la instalación.

SIIMED será responsable de los backups de la información registrada por EL SUSCRIPTOR en El Software, y suministrará snapshots a EL SUSCRIPTOR sin costo adicional cuando lo requiera. En caso que EL SUSCRIPTOR requiera un backup de la base de datos, se tomará como un servicio adicional, facturable. Los Backups son diarios y automatizados, y pueden ser restaurados, en caso de ser necesario, pero únicamente de los últimos 7 días.

EL SUSCRIPTOR debe garantizar no solo un buen funcionamiento de la red y el mantenimiento de su hardware y software relacionado, sino además la correcta conexión a internet.

SIIMED no será responsable con la información registrada por EL SUSCRIPTOR en El Software.

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

CLAUSULA SEGUNDA.- INCIDENCIAS CON EL SOFTWARE Y/O CON EL SERVICIO

Cualquier incidencia que se presente relacionada con el software o con el servicio deberá ser reportada siempre por cualquiera de los contratantes al e mail de la otra parte: SIIMED asigna para lo anterior, el correo gestor_soporte@siimed.com.co, para garantizar el seguimiento y la trazabilidad. El USUARIO asigna el correo xxxxxxxx@xxxxxxx, Sin perjuicio, en uno u otro caso, de los recursos adicionales de comunicación que se hagan disponibles. Cualquier cambio del correo asignado, debe ser reportado por escrito, para que surta efecto.

En caso de presentarse alguna incidencia con El Software o con el servicio, se deben comunicar con SIIMED por e mail en mención, desde donde se validará la causa del incidente y se informará la solución. En caso que la solución del inconveniente dependa de algún cambio en El Software, SIIMED dará un tiempo estimado de respuesta y uno de solución, atendiendo el hecho que cualquier situación que afecte gravemente la funcionalidad de El Software deberá tener respuesta inmediata.

Los procesos de atención y solución de los incidentes, se tratarán bajo el siguiente protocolo:

- a. EL SUSCRIPTOR deberá designar la persona responsable del Software, que será el primer nivel de servicio en caso de dudas o dificultades de uso, y contará con la autorización necesaria para emitir las solicitudes de servicio.
- b. El responsable por parte del SUSCRIPTOR se comunicará con SIIMED (por el canal dicho), quién registrará la solicitud y procederá a establecer la causa del inconveniente y si está a su alcance procederá con su solución.
- c. En caso tal que el diagnóstico o la solución del problema requiera de escalamiento al área técnica u otro nivel de parte SIIMED, el canal de servicio de SIIMED establecerá directamente la comunicación interna, para determinar el diagnóstico y/o la solución, según el caso.
- d. SIIMED establecerá y/o programará de común acuerdo con EL SUSCRIPTOR y

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

según disponibilidad de las áreas de trabajo que demande para implementar la solución requerida, para que la respuesta o servicio requerido.

e. En aquellos casos en que no sea posible solucionar el incidente dentro del plazo estimado o fijado, SIIMED manifestará formalmente el tiempo o plazo adicional en que se obliga a solucionar el incidente presentado.

f. SIIMED agendará el servicio el mismo día que se reporte antes de las 4:00 p.m., en aquellos casos que se presente uno de los siguientes incidentes:

- i. Problemas de ingreso
- ii. Imposibilidad de facturar
- iii. Imposibilidad de pago de nómina y/o seguridad social

En el evento que el canal de servicio de SIIMED no atienda el procedimiento o los plazos previstos, o EL SUSCRIPTOR estime que las respuestas no son suficientes o apropiadas, podrá acudir directamente al gerente de servicios o a quien haga sus veces (a través del correo gerencia_operativa@siimed.com.co o por escrito a la dirección de notificaciones que aparece en el certificado de existencia y representación legal de SIIMED) y, si este nivel presenta la misma deficiencia, entonces podrá acudir directamente a la gerencia de la empresa (e mail oscar.noval@siimed.com.co o por escrito a la dirección de notificaciones que aparece en el certificado de existencia y representación legal de SIIMED).

CLAUSULA TERCERA.- MODALIDAD, HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Los servicios que tratan este acuerdo se prestarán virtual y telefónicamente y se programarán en las horas y días hábiles de trabajo, lunes a viernes hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los casos reportados entre las 4:00 p.m. y las 5:00 p.m. serán atendidos al día hábil siguiente. Una vez recibida la llamada y realizado el registro correspondiente, SIIMED previo agendamiento, se compromete a proceder con el proceso de atención y diagnóstico en un máximo de 48 horas hábiles. Los tiempos de solución estarán sujetos al nivel de complejidad del incidente y afectación en la funcionalidad de El Software y siempre y cuando no dependan de problemas derivados de la conexión a internet del SUSCRIPTOR, a su hardware o su software.

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

PARÁGRAFO SEGUNDO: SIIMED mantendrá activo el acceso al Software y adelantará las correcciones que resulten necesarias para reestablecer la funcionalidad de este, en caso de interrupciones, aun en fines de semana y festivos.

Además, en caso que EL SUSCRIPTOR desee contar con servicio de soporte adicional, fuera del horario asignado, tipo 24 x 7, aun dominicales y festivos, podrá contratarlo con SIIMED, por un valor adicional, que deberá ser cancelado mes anticipado con el valor mensual del servicio ordinario, para poder contar con la disponibilidad de este servicio.

SIIMED está en la obligación de asignar un personal con el perfil adecuado y con la experiencia suficiente, para garantizar buenas practicas respecto a la solución de fallos, configuración, actualización o restauración del sistema.

CLAUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

EL SUSCRIPTOR se compromete, además de las obligaciones que se desprendan de otras cláusulas de este protocolo, y las propias del contrato de prestación de servicios, mantenimiento, actualización y soporte suscrito o que se suscriba, a:

1. Proveer y disponer de garantizar la calidad de la conexión a internet y su equipo de hardware, y en caso de integraciones garantizar la infraestructura necesaria para ese software de terceros.
2. Coordinar oportunamente con SIIMED los procesos de mantenimiento, suspensión de la operación de El Software, que por motivos del servicio se deban realizar.
3. Realizar los procedimientos necesarios para garantizar la integridad y verificación de su información ingresada al software.
4. En caso que EL SUSCRIPTOR incluya dentro de los servicios contratados infraestructura adicional para garantizar integraciones con Software de terceros y/o desarrollos inhouse debe disponer del personal técnico idóneo en la administración de la plataforma operacional (Hardware/ Sistemas operacionales / publicadores (IIS) / Bases de datos, redes de comunicaciones y demás utilitarios) que sustentan la operación de dicho Software, y designar un responsable o administrador de El Software

Acuerdo de niveles de servicios

SMD cloud

con conocimiento en el y en SMD CLOUD, para que realice los ajustes que sean necesarios, active o inactive los servicios, parametros, según se requiera en los procesos de diagnóstico o aplicación de la solución por parte de SIIMED, y en general para que opere como primer nivel de servicio.

5. Contar con planes de contingencia, que garanticen la continuidad de su operación, en el caso que un evento severo afecte El Software o ponga en peligro la continuidad de su uso por circunstancias internas o externas, permitiendo la operación provisional a través de un sistema alterno (aun manual), mientras se reestablece la operación a través del Software, y se actualiza la información.

6. EL SUSCRIPTOR es el único responsable por la información ingresada a El Software, que sea correcta, consistente y actualizada, así como por la administración, interpretación o uso de dicha información, y por la administración de claves de usuarios.

7. EL SUSCRIPTOR debe contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que además prevengan riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

No obstante, SIIMED ha implementado una serie de protocolos y buenas prácticas para garantizar que SMD CLOUD minimice la posibilidad de sufrir vulnerabilidades y que estas puedan ser explotadas por Hackers que pongan en riesgo el futuro de los suscriptores.

Para constancia y para que surta todos los efectos a que está destinado, se firma en dos (2) ejemplares a los XX días del mes de XXXXXX del año XXXX,

POR SIIMED

POR EL SUSCRIPTOR

SIIMED S.A.S
NIT 900.483.395-0
XXXXX XXXXXXXX XXXX XXXXXXX.
CC XX.XXX.XXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
NIT XXX.XXX.XXX-X
XXXXX XXXXXXXX XXXX XXXXXXX
CC XX.XXX.XXX