

Contratante: RIF

Nombre del Cliente

Fecha de Emisión

Nombre:

A continuación, presentamos las formalidades que le otorga el derecho de servicio de soporte técnico virtual incluido en la licencia.

- 1. Objetivo:** Prestarle el servicio de asistencia técnica remota para resolver las incidencias técnicas que puedan impedir la operatividad del sistema, asegurándole al cliente registrar las transacciones y obtención de información.
- 2. Finalidad:** Asegurar la operatividad técnica de la licencia del Sistema.
- 3. Duración de (n) años(S) se inicia desde la fecha (desde) hasta la fecha (hasta).**
- 4. Asistencia técnica para la evaluación y resolución** de incidencias técnicas que afecten el funcionamiento técnico de la licencia del sistema.
- 5. Registrar las soluciones realizadas** mediante la oficina virtual con el objetivo que el cliente tenga información formal de las incidencias resueltas.
- 6. El horario de atención de soporte es** de lunes a viernes 8:00am a 12:00pm y 1:30pm a 5:00pm, y el horario de producción interno es de 24h x7d x12m de manera de no paralizar la producción de la empresa.
- 7. Permitir el acceso al PC** en horas nocturnas AdaptaPro se compromete apagar el pc una vez finalizado el proceso.
- 8. La comunicación entre personal del cliente y personal de soporte de AdaptaPro** será mediante el ejecutivo de cuenta específicamente a las actividades colaterales específicamente para la solución de la incidencia y mediante los teléfonos autorizados por AdaptaPro y dentro del horario de atención al cliente.
- 9. El contratante está en conocimiento que el personal técnico no labora desde las instalaciones administrativa de AdaptaPro y está contratado mediante modalidad de tele-trabajo.**
- 10. En el caso que el contratante requiera soporte presencial requiere su respectiva contratación específica con un aliado comercial de la zona.**
- 11. En el caso que el cliente tenga un soporte interno o externo de su confianza podrá contratar el servicio de formación técnica para cumplir servicios de soporte.**

Actividades no incluidas en el servicio de soporte técnico virtual.

1. Emisión de informes técnicos sobre las causas que generan las incidencias, en su defecto AdaptaPro podrá **emitir** comunicado con las recomendaciones que podrá optar el usuario para evitar la reincidencia.
2. **Recomendaciones verbales o escritas por parte del personal técnico de soporte.**

3. Solicitarle al personal de AdaptaPro ejecutar funcionalidades del sistema, debido a que estas son de uso exclusivo de los usuarios del sistema.
4. **Solicitarle AdaptaPro acceder directamente a la base de datos y alterar su contenido o remover registros.**
5. **Servicios de Implementación funcional o asesorías sobre el uso del sistema.**
6. Traslados del personal de soporte de AdaptaPro o asistencia presencial.
7. No trabajamos ni asistimos ningún componente externo de AdaptaPro, ni redes, configuración de IP, ni hardware, ni antivirus.

Requisitos y requerimientos previamente contratado e implementado:

- 1 **AdaptaPro técnicamente instalado** e implementado en producción.
- 2 **mecanismo de respaldo automático** en mega.nz del último estado conocido del base de datos e incluyendo el diccionario de datos "ADMCONFIG<Versión>" para uso exclusivo de actividades de soporte sin implicar garantías de su contenido y/o compromiso de restauración en el caso de siniestros tecnológicos.
3. **Respaldo de todos los formatos Crystal Report** en maga.nz, esto para refrescarlos o ajustarlos monetariamente.
4. **Respaldo del último estado producto** del sistema en mega.nz
5. **Alojamiento de personalizaciones** en AdaptaPro Server.
6. **Claves de administrador del PC** y Servidor con el objetivo de acceder para implementar mecanismos de respaldos y/o configurar MySQL Server para cumplir con las exigencias del volumen de la base de datos acorde a la plataforma tecnológica del cliente.
7. **Servicios de Internet (ADSL)**, aplicaciones Anydesk, TeamViewer para realizar la actividad de conexión con el PC del usuario.
8. **Requerimientos de Hardware:**
 - 8.1 **Hardware estación de trabajo:** Computador Intel Dual Core. 4GB de memoria RAM1 o Superior. Monitor resolución superior a: 1024x768. Disco duro: 360 GB.
 - 8.2 **Hardware para Servidor:** Procesador Mínimo i5, con mínimo de 8 gigas de memoria RAM preferiblemente con procesador multi-hilo. Monitor Resolución superior a: 1024x768. Disco duro: de 500 GB o Superior según el volumen de datos del contratante.
 - 8.3 **Conexión de red:** Las estaciones se deben conectar al servidor mediante cableado con dirección IP fija o dominio. Comentarios: utilizar las estaciones por conexión inalámbrica dificulta el rendimiento del sistema.
9. **Requerimientos de Software:**
 - 9.1 Base de Datos MySQL en Producción y Optimizado de la Base de Datos MySQL Server 5.x en el servidor Dedicado.
 - 9.2 Sistema Operativo Server: Windows Server o Linux distribución para servidor, en cualquiera de los casos debe funcionar de manera dedicada con su respectivo dominio y permisos de conexión para el puerto 3306 que faciliten la conexión desde AdaptaPro mediante el protocolo TCP/IP.

- 9.3 Anydesk instalador y configurador para conexión no permisadas con su respectiva clave.
- 9.4 Para estaciones de Trabajo: Sistema Operativo Windows 7(Professional, Enterprise)32 o 64 bits, Windows 8 (Pro, Enterprise) 32 o 64 bits, Windows 10 (Professional, Enterprise) 64 bits.

Servicios Adicionales

Servicios de implementación respaldo automáticos debe ser previamente contratada.

- 1. Implementar mecanismos de respaldos automáticos de la base de datos, formatos Crystal y** mediante mega.nz con el objetivo de evaluar las incidencias reportadas por el cliente en las instalaciones de AdaptaPro, además de no utilizar el PC del cliente ni depender de la conexión en línea vía internet, requiere permiso de administrador del sistema Operativo y previa planificación y ejecución para esta tarea. **Uso exclusivo para actividades de soporte y no para restauración de respaldos en caso de siniestros de plataforma. Para mitigar los riesgos de siniestro de plataforma el titular deberá contratar el servicio para implementar la GESTION DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Póliza Plan B.**
- 2. Refrescamiento de formatos Crystal** para adoptar los nuevos campos de la base de datos además de la ampliación de máscaras o formatos numéricos debido a los efectos inflacionarios. Estos serán alojados en AdaptaPro Server con el objetivo que el usuario lo descargue en cualquier PC sin necesidad de la intervención por parte del personal técnico de AdaptaPro, proveniente de una versión anterior.
- 3. Registrar las soluciones realizadas** mediante la oficina virtual con el objetivo que el cliente tenga información formal de las incidencias resueltas.
- 4. Reinstalar o actualizar el sistema,** en el caso que AdaptaPro considere necesario para resolver incidencias, además de restaurar las personalizaciones previamente registradas y/o almacenadas en AdaptaPro Server.
- 5. Instalar CRYSTAL REPORT en el caso** que el sistema no pueda ejecutar reportes de extensión *.RPT según las siguientes [instrucciones](#). Sin implicar ningún tipo de responsabilidad por parte de AdaptaPro.
- 6. Ejecutar instrucciones desde la funcionalidad comando** que están previamente documentadas y/o autorizadas de manera escrita por parte de los asesores o desarrolladores de AdaptaPro.
- 7. En el caso que la incidencia reportada por resultados y es causada por las definiciones previas, el personal de soporte se limitara al envió de la documentación incluida en los manuales de funciones y/o implementación del sistema.**
- 8.** No incluye servicios sobre el gestor de la base de datos ni tocar registro de la base de datos.

Deberes del Contratante:

1. Solicitar los servicios mediante la oficina virtual, opción "Solicitud de Soporte".
2. En el caso de ser necesario deberá formatear el PC e instalar sistema operativo en aquellos casos donde es afectado el rendimiento del sistema por exceso de aplicaciones innecesarias, casos de spyware u otras aplicaciones que afecten el funcionamiento de AdaptaPro o sus componentes externos como MySQL Server, Crystal report. Archivos *.DLL u otros componentes de ejecución. Importante: Este servicio no es prestado por AdaptaPro.
3. **Permitir el acceso al PC** en horas nocturnas, sábados, domingos y feriados, AdaptaPro se compromete a pagar el pc una vez finalizado el proceso. Esto con el objetivo de no utilizar los PC durante el horario productivo de los usuarios, además de permitir la agilidad de resolución de las incidencias debido al aprovechamiento de la velocidad de internet.
4. **Desactivar los antivirus** que permitir instalar componentes o ejecutar funcionalidades que puedan ser bloqueadas por estas aplicaciones.
5. **Permitir la reinstalación y/o Actualización** del sistema en el caso que AdaptaPro considere necesario para solucionar las incidencias reportadas por el usuario.
6. **Registrar en la funcionalidad "Registro de personalizaciones"** los componentes personalizados (Crystal report, formularios, entre otros) además de almacenarlos en AdaptaPro Server con el objetivo de lograr su restauración en el caso que AdaptaPro dedica reinstalar o actualizar el sistema.
7. **Mantener optimizado el PC mediante las recomendaciones indicadas en:** www.adaptaproerp.com/wp-content/descargas/pdf/optimiza_disco_duro.pdf
8. Contratar los servicios de capacitación y/o acompañamiento del asesor o asesora funcional en el caso que los resultados dependan de previas definiciones del sistema o definiciones requeridas en el proceso de implementación.
9. En el caso de realizar o contratación de personalizaciones por parte de terceros, estas deberán ser entregadas mediante plugIn de instalación y alojadas en la oficina virtual.
10. Suministrar los datos de los PC, usuarios y claves que le permita AdaptaPro las acciones directas y proactivas.

Usuario	Teléfono	Correo	Cargo	ID Anydesk	Clave

Condiciones de Pago

Las tarifas (costos) de jornadas, cursos, tecnologías y todo lo que implique costos serán notificados previo a la realización de cualquier tipo de servicio o Proyecto.

----- Firma y Sello Por AdaptaPro	----- Firma y Sello Por el Contratante.
Aviso Legal:	
Terceros: AdaptaPro no celebra ningún tipo de representación por parte de terceros, ni agente de venta de licencias, ni prestadores de servicios independientes. Cualquier participación de un tercero en la prestación de servicios deberá ser aceptado y formalizado entre AdaptaPro, Cliente y prestador de Servicios bajo la dirección de la PMO de AdaptaPro.	
Información confidencial: El CLIENTE/PROSPECTO o cualquiera de sus involucrados no podrán acceder ni traspasar dichas plantillas.	
Sub-Contratados: AdaptaPro podrá involucrar recursos humanos bien sea mediante trabajadores directos y/o personas subcontratadas para la ejecución de cualquier servicio del portafolio de negocios AdaptaPro. Ninguno de los involucrados por parte de AdaptaPro está autorizado para: Contratar de manera directa, Recomendar, Remitir o involucrar a terceros en la relación de negocios y servicios entre AdaptaPro, con el cliente o prospecto.	
Comunicaciones: Toda la comunicación relacionada con la siguiente propuesta debe ser realizada directamente con la Oficina de Gerencia de Proyectos (PMO) mediante el correo	

eService



Soporte Técnico virtual.

www.adaptaproerp.com J404524142

adaptaprocomercializacion@gmail.com y mediante los teléfonos: +58 412.090.55.09
+ 0414-3000518 (0212) 234.46.64 / 58 424-2559649

El contenido de la presente plantilla es propiedad intelectual de Proyectos AdaptaPro ERP, C.A. y no podrá ser utilizada por terceros, ni podrá ser alterada o utilizada para otros propósitos.