

**Bogotá, mayo 01 de 2019**

## **POLÍTICAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

En aras de mejorar los servicios que, como compañía prestamos a nuestros clientes Nuevos, Clientes de base instalada y clientes de localización Colombia, Consensus presenta en este documento las políticas con las que se prestarán los servicios de la fecha en adelante; estas políticas se dividen en cinco (5) categorías a continuación:

### **PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. El cliente deberá aceptar la oferta comercial enviada, en los casos en los cuales sea necesaria la Orden de Compra para emitir la factura, esta deberá ser enviada, en caso contrario deberá enviar un correo confirmando de manera formal que acepta la oferta, indicando el número de cotización correspondiente.
2. La factura del servicio contratado deberá ser aceptada a más tardar dos (2) días hábiles antes de inicio de la actividad y/o prestación del servicio.
3. Para la prestación del servicio se verificará previamente que el cliente se encuentre a paz y salvo con las obligaciones que posea con Consensus y/o Ok One. Sí el cliente presenta retraso con el pago de la factura de mantenimiento anual, se suspenderán de manera inmediata la prestación de los servicios y la venta de productos.
4. La citación para la prestación del servicio se realizará a través de los datos de contacto suministrados en el momento de solicitar el servicio, dicha citación debe ser aceptada mínimo media jornada laboral antes de la prestación del servicio.  
Para que el consultor de Consensus asista a la reunión, debe haberse aceptado en el calendario la invitación.
5. Sí por algún motivo se hace necesario cancelar la actividad (sea por Consensus o por el Cliente), el tiempo de cancelación será directamente proporcional al tiempo programado, es decir si se programan 4 horas deben cancelarse mínimo 4 horas hábiles antes, si se programan 40 horas, deben cancelarse 40 horas antes (una semana) (Nuestro horario de servicio es de lunes a viernes de 8 a 6 p.m.)
6. Para los servicios que requieran documento de requerimientos y alcance aprobado, el mismo debe estar debidamente firmado previo al inicio de la actividad.
7. Garantizar las debidas autorizaciones de ingreso del personal de Consensus al sitio de prestación de servicio.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. El responsable de la actividad deberá hacer extensiva la invitación al personal interno que deba participar en la actividad.
2. Tener disponible un espacio físico apropiado, incluyendo todos los elementos necesarios para el desarrollo de la actividad: Pantalla para proyección, tablero, computador con acceso a SBO, base de datos de pruebas reciente restaurada, acceso a internet.  
En las sesiones remotas se debe enviar datos de conexión 15 minutos antes de la hora programada para la actividad.
3. El tiempo mínimo para la realización de una sesión presencial en Bogotá será de 4 horas, en las zonas fuera de Bogotá el tiempo mínimo para la realización será de 8 horas. No aplica en sesiones remotas.
5. Firmar el acta de las actividades realizadas en las diferentes sesiones; al final de cada una de las sesiones se realizará un acta que contiene la hora de inicio y fin de la actividad, los temas principales tratados, las observaciones y compromisos por ambas partes. En los casos donde el tiempo contratado sea mayor a una sesión, es obligatorio que por cada sesión se firme un acta; y será ésta requisito de inicio de la siguiente sesión.  
En las sesiones remotas el consultor de Consensus enviara correo electrónico con el registro de las actividades realizadas.
6. Todo evento que genere cambio en los tiempos, alcance o costos definidos en el cronograma o en la actividad a nivel funcional u operativo debe ser revisado y avalado por las partes.

Nota: Para proyectos de implementación debe seguir un control de cambios.

## **PENALIDADES**

1. Sí antes de iniciar la sesión no está preparado el espacio y los elementos para iniciar la actividad, dicho tiempo será incluido dentro del tiempo de ejecución de ésta.
2. Sí las actividades programadas no se cancelan en los tiempos definidos (el tiempo de cancelación será directamente proporcional al tiempo programado), Consensus podrá cobrar una penalidad con el 25% de las horas programadas (Si la actividad programada es de 4 horas, se penalizará 1 hora), para el caso en el que la cancelación de la actividad sea realizada por Consensus, se otorgará el 25% de las horas programadas (Si la actividad programada es de 4 horas, se otorgará 1 hora adicional).  
Con excepción para las dos partes (Cliente y Consensus SAS) en casos de calamidad domestica o casos fortuitos que contempla la ley.
3. En el acta resumen de las actividades de cada sesión, se relacionará el total del tiempo muerto, así como el responsable: Consensus o Cliente, si las horas muertas son responsabilidad de Consensus no se contarán dentro del tiempo total de la actividad.

Se realizan las siguientes consideraciones:

- a. Un tiempo muerto se entiende como el tiempo de espera antes del inicio y durante la actividad.
- b. Los tiempos muertos empiezan a contar a partir de los 15 minutos posteriores de la hora programada de la actividad.

## **GARANTIAS**

1. Consensus entiende las preferencias de nuestros clientes por el trabajo de ciertos consultores, no obstante, Consensus cuenta con un equipo totalmente idóneo que permite empalme entre los diferentes temas en ejecución para satisfacer el objetivo contratado y generar el menor impacto posible.
2. Para los servicios prestados referentes a reportes, formatos de impresión, validaciones, búsquedas formateadas, alertas y desarrollos, la garantía será por los 30 días hábiles siguientes a la entrega del requerimiento, siempre y cuando no se trate de un cambio en el documento de alcance aceptado y firmado por el cliente, en cuyo caso los cambios solicitados serán motivo de una negociación independiente.