

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE NUESTRO SISTEMA YÉMINUS

- ✚ Un ERP completamente integrado en la elaboración de todos los documentos.
- ✚ Es un software de fácil uso completamente desarrollado en la plataforma Windows usando bases de datos bajo el modelo cliente servidor y web.
- ✚ Posee diferentes niveles de acceso para los usuarios, con seguridad a nivel de opción.
- ✚ Lleva registros o pistas de auditoría de los cambios realizados por cada persona mientras opera el sistema.
- ✚ Completamente parametrizado para garantizar los cambios de ley.
- ✚ Rico en variedades de informes predefinidos en Crystal Reports y Extra Reports y la posibilidad de generar nuevos informes acorde a la necesidad el cliente.
- ✚ Le permite al usuario definir nuevas tablas e información particular de la empresa, garantizando una adaptación segura del software a su compañía.
- ✚ Configuración de información a digitar por cada documento, evitando que las capturas pidan datos que su empresa no requiere.
- ✚ Trabaja bajo las bases de datos Oracle y postgresQL, la cual nos ofrece seguridad, rapidez y capacidad de manejar grandes volúmenes de información.
- ✚ El programa es multiempresas para fines no comerciales y empresas del mismo grupo alojadas en el mismo servidor; en esta propuesta solo está incluida la implementación de una. La implementación de las demás empresas es responsabilidad del cliente, si requieren acompañamiento de Yéminus tiene un costo adicional que será cotizada de acuerdo con los requerimientos.

✚ Potentes exploradores de información con el sistema Drill Down, mediante el cual se puede analizar a profundidad el origen de los datos.

GARANTÍAS PARA SU EMPRESA

✚ Revisión previa para conocer el flujo de la información y así adaptar el software a sus operaciones diarias, y no al contrario.

✚ Capacitación y puesta en marcha del software hasta la realización de los primeros procesos.

✚ Soporte básico telefónico para resolver cualquier duda que se pueda presentar a las empresas que están vinculadas al convenio de actualización y soporte.

✚ Opcionalmente se firma un contrato de prestación de servicios, en donde se estipulan los compromisos adquiridos por **Yéminus S.A.S** con su empresa para que se cumplan a cabalidad.

✚ *De no existir un contrato firmado por las partes, el usuario debe acogerse a los términos y condiciones expresadas en el contrato actual que Yéminus tenga publicado en la página Web o presente al que lo requiera.*

✚ Se garantiza el cumplimiento entre el 90 y el 95% de los requerimientos específicos de alto nivel adquiridos.

ETAPAS ESPECÍFICAS DEL PROYECTO

1. Instalación

✚ Establecimiento de necesidades de equipos y redes de comunicación.

✚ Instalación de la base de datos y los programas de Yéminus.

✚ Capacitación al personal de sistema de como instalar Yéminus.

- 🔧 Entrega de Medios físicos e instructivo de instalación.

2. Diagnóstico

- 🔧 Entrevistas con cada área para conocer información detallada de la empresa y no dejar ningún aspecto por fuera, de los procesos contratados.

3. Planeación

- 🔧 Definición del plan de trabajo concertado con los participantes con tiempos y responsables

LAS HORAS COTIZADAS SERÁN EMPLEADAS EN:

1. Horas de Instalación:

- 🔧 Se instala la base de datos Oracle Express Edition en el servidor. Si requieren instalar bases de datos licenciadas, se recomienda que lo haga un DBA (Data Base Administrator).

- 🔧 Se instalan los programas de Yéminus en el número de computadores definidos en la cotización. Si la empresa requiere más computadores, deberá aprender a instalarlos por cuenta propia; o adquirir de manera adicional este servicio.

- 🔧 Simultáneo al proceso de instalación, se capacita al Usuario sobre como instalar Yéminus.

- 🔧 Este proceso se realiza de forma virtual.

2. Horas de Implementación:

- 🔧 Se configura la cadena de documentos y la información a solicitar en cada uno, de acuerdo con los requerimientos contratados de la empresa.

- ✚ Se adecuan los formatos de impresión de los documentos.
- ✚ Este proceso se realiza de forma virtual
- ✚ Estas horas son utilizadas por el consultor sin necesidad de acompañamiento del cliente, en caso de requerirlo será el consultor quien le informa al cliente cuando lo requiera.

3. Horas de Capacitación:

- ✚ Se capacita a los usuarios en el manejo del software.
- ✚ Este proceso se realiza de forma virtual

4. Horas de Planeación:

- ✚ Son horas exclusivas del asesor o director de proyectos de Yéminus para hacer seguimiento al proyecto, planeación de los modelos de implementación en el comité de proyectos y reuniones de avance con la gerencia o director del proyecto de la empresa, estas actividades se realizan de manera virtual.

Importante:

- ✚ Las horas han sido cotizadas basados en la experiencia de implementación normal de un proyecto y pueden estar sujetas a variación durante el desarrollo del proceso.
- ✚ Los tiempos adicionales en que se incurra al momento de la instalación por: incompatibilidad con otro software, permisos del directorio activo de Windows, conflictos con el antivirus, problemas del sistema operativo y demás inconvenientes que no sean expresamente del software Yéminus, deben ser asumidos por el cliente.
- ✚ Yéminus se puede instalar en todos los equipos de la empresa. Lo que se limita es el número de usuarios concurrentes que la empresa

compra y que están definidos en la cotización. Se entiende por usuarios concurrentes las personas que trabajan al mismo tiempo en el programa Yéminus.

🔧 En caso de que el cliente desee que Yéminus instale estaciones de trabajo adicionales a la cantidad indicada en la cotización; la instalación de cada una tendrá un costo de 1 hora virtual más IVA y se realizará de manera virtual.

🔧 Migración: Si solicita un servicio especial para migrar información procesada en otra aplicación (importar datos, saldos o movimientos), este será cotizado de manera independiente.

🔧 El producto que se ofrece es un producto estandarizado, por lo cual las mejoras o nuevas funcionalidades deben estar por escrito en la cotización y/o en el contrato. Las mejoras o nuevas funcionalidades que surjan durante el proceso de entrevistas o implementación, tendrán un costo adicional o pueden no ser aprobadas por Yéminus.

RECOMENDACIONES PARA UN PROCESO EXITOSO

🔧 Elegir un líder del proyecto dentro de la empresa, con el cual se coordinarían todas las actividades.

🔧 Tener personal encargado del área de sistemas, y asignarle la tarea de aprender a instalar Yéminus; capacitación que será impartida al momento de la instalación.

🔧 Gran participación y compromiso de todo el equipo de trabajo de la empresa, incluida la gerencia.

🔧 Cumplimiento de las tareas asignadas en los plazos estipulados.

🔧 Evitar rotaciones de personal (los tiempos por re procesos en que se incurra por este motivo deberán ser asumidos de manera adicional por el cliente).

- ❏ No manejar inventarios negativos, ya que el costo de los productos se distorsiona, sin un manejo adecuado.
- ❏ No manejar paralelos con sistemas anteriores en lo posible.
- ❏ Instalaciones eléctricas reguladas y con ups.
- ❏ Un adecuado sistema de copias de seguridad de los datos (Backups).
- ❏ Un buen sistema de seguridad en las redes de datos y antivirus.
- ❏ Se recomienda que las redes de datos sean alámbricas. No se garantiza el funcionamiento del sistema Yéminus en redes inalámbricas.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE LOS EQUIPOS PARA INSTALAR YÉMINUS

Una de las variables que inciden en las especificaciones de los equipos es el motor de base de datos si es versión licenciada o gratuita. La **versión gratuita** solo consumiría un 1 GB de RAM y 1 CPU del procesador y el uso de Yéminus ERP es de mínimo 300Mb en paginación o memoria. En la **versión licenciada de Oracle** se puede establecer la cantidad de memoria a usar del servidor dependiendo del número de usuarios concurrentes que se tendrán. Después de 10 usuarios concurrentes o si se usa archivo digital almacenado en la base de datos (funcionalidad opcional de Yéminus), se recomienda comprar la versión licenciada de Oracle.

Para obtener mejores rendimientos se aconseja tener un servidor para base de datos y otro servidor de aplicaciones, más aún si se trabajarán con usuarios de escritorio remoto.

Los requerimientos mínimos son:

Características	Express Edition	Standard Edition One	Standard Edition	Enterprise Edition
Procesamiento Máximo	1 CPU	2 Sockets	4 Sockets	Sin límite
Memoria RAM Máxima	1 GB	Máximo de OS	Máximo de OS	Máximo de Os
Tamaño de la Base de Datos	4 GB	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Windows	*	*	*	*
Linux	*	*	*	*
Unix		*	*	*
Soporte 64-bit		*	*	*

1. **Requerimientos mínimos para servidores:**

- 1.1** Procesador Quad Core o superior con alta tasa de transferencia en cache a 3.2 Ghz
- 1.2** Memoria RAM 16 GB DDR4 2666MHZ o superior dependiendo del número de usuarios concurrentes por red o remotos trabajando en el servidor. **Aplica para Portal de Clientes E-commerce.**
- 1.3** Espacio en disco disponible 50 GB. SSD (Disco de estado sólido) o superior
- 1.4** Sistema Operativo Windows Server 2016 STANDARD EDITION o superior como servidor de aplicaciones y/o de base de datos. Opcionalmente se puede instalar en el sistema operativo Linux el servidor de base de datos. En caso de no tener S.O. Server, Windows 11 Pro o superior.
- 1.5** Si el servidor tiene un sistema operativo LINUX la instalación y administración del motor de la base de datos corre por cuenta del cliente.
- 1.6** Los usuarios de conexión remota deben tener habilitada la directiva de seguridad de creación de objetos globales para el buen funcionamiento del programa.
- 1.7** La versión Express Edition gratuita de Oracle tiene capacidad de 11 GB de almacenamiento, está disponible para un número limitado de usuarios y un solo procesador, consultar otras limitaciones de esta versión en la página de Oracle.

1.8 Yéminus no se hace responsable por el licenciamiento del servidor de base de datos en el equipo del USUARIO; por tanto, en caso tal de que el servidor cuente con una licencia diferente a la versión Express Edition gratuita, el USUARIO debe contar con la licencia de la versión instalada en su servidor.

1.9 Para tener acceso externo a Yéminus web y para el uso del aplicativo móvil, requieren solicitar al administrador de la red local o router un redireccionamiento de puerto (port - forwarding) o NAT. Nunca usar DMZ, dado que genera vulnerabilidades de seguridad a su red interna.

A través de la IP publica se enruta la solicitud a la IP local, el puerto lo elige el administrador de la red (por lo general se usan los puertos 8080,8090 etc, para el protocolo TCP/UDP) y Yéminus configura este puerto en el IIS (Internet Information Services).

1.10 Para la sincronización de Yéminus web, Fuerza de ventas móvil con Google (Maps y Calendar) y alertas web el cliente debe tener un certificado de seguridad SSL, para sitios seguros con el protocolo https.

1.11 Cuando el cliente adquiere la funcionalidad de despachador de correos, debe tener en cuenta que las cuentas de correo a utilizar deben permitir la conexión de aplicaciones menos seguras.

1.12 Para el uso de Yéminus Web, se requiere instalar en el servidor de aplicaciones el rol Internet Information Services (IIS) y las características de ASP NET. Verificar que esté instalado el framework.net 4.6.1 o posterior de Microsoft.

❖ *Requerimientos mínimos para el servicio de facturación electrónica:*

1.13 Sistemas Operativos compatibles: Windows Server 2016 STANDARD EDITION o superior

1.14 Memoria RAM de 16Gb DDR4 2666MHZ o superior.

1.15 Los navegadores requeridos para el funcionamiento correcto de Yéminus web son: 1) Google chrome Actualizado en su última versión. 2) Microsoft Edge Actualizado en su última versión. 3) Opera Actualizado en su última versión. 4) Firefox Actualizado en su última versión. 5) Microsoft Edge Actualizado en su última versión.

1.16 Opcional: poner a disposición en internet los documentos electrónicos enviados a los clientes para que sean aprobados o rechazados.

1.17 Contar con IP pública estática y configurar un Port-Fordwarding o re direccionamiento de red (NAT) **Advertencia:** Nunca usar DMZ, dado que genera vulnerabilidades de seguridad a su red interna.

1.18 Tener la carpeta compartida de recursos de Yéminus en el mismo servidor

1.19 La representación gráfica y el XML de las facturas y notas se guardan en una carpeta del servidor del cliente, por consiguiente, el cliente debe garantizar la copia de estos archivos para evitar su pérdida.

1.20 Suministrar un correo electrónico para enviar la información a los adquirientes. El servidor SMTP de esta cuenta de correo electrónico debe permitir la conexión de aplicaciones menos seguras.

2. *Requerimientos mínimos para estaciones de trabajo o equipos clientes:*

2.1. Procesador doble núcleo o superior a 2.4 Ghz. o superior

2.2. Memoria RAM 8 GB DDR4 2666MHZ o superior

2.3. Espacio en disco disponible 50 GB. SSD (Disco de estado sólido) o superior

2.4. Sistema Operativo Windows 10 Pro o superior.

2.5. No es recomendable el uso de sistemas operativos de la familia Windows ·Home o Single Lenguaje, debido a las restricciones de trabajo en red que tiene.

2.6. Resolución de pantalla 1024 x 768 o superior.

2.7. Si se cuenta con pantallas táctiles, las funcionalidades de plan de cuentas, centros de costo, unidades de negocio, entre otras, pierden compatibilidad. Es necesario deshabilitar el Lápiz y pantalla compatible con HID para que funcionen correctamente.

2.8. Yéminus Web tiene compatibilidad con los siguientes navegadores tanto para equipos Mac, Linux o Windows:

Navegador	Versión
Google Chrome (Recomendado)	en su última versión
Opera	en su última versión
Firefox	en su última versión
Microsoft Edge	en su última versión

2.9. La plataforma de Yéminus de escritorio no trabaja en equipos **Mac de Apple**. Existen herramientas de escritorio remoto para que funcionen, es responsabilidad del cliente descargarlas y ponerlas a funcionar.

2.10. Para el funcionamiento de Yéminus Web se requiere una conexión de red 10/100 como mínimo y velocidad de internet superior a 50Mb.

2.11. Si se adquiere la nube de Yeminus, y la empresa trabaja en horarios nocturnos o fines de semana que no están dentro de los horarios establecidos de soporte de Yeminus y es muy critica la operación durante estos espacios, se recomienda instalar el software Yeminus localmente en el equipo para que no dependa de internet y luego sincronice al servidor.

Nota: Se incluye la herramienta de edición de reportes Extra Reports para Yeminus web.

3. Requerimientos mínimos para el uso de Yéminus móvil o Yéminus WEB en dispositivos móviles y tablets:

3.1 Memoria RAM 4GB o superior.

3.2 Sistema operativo recomendado Android 10 en adelante.

3.3 Procesador de cuatro (4) núcleos.

3.4 Velocidad de procesador de 1.2 GHz.

3.5 Conexión Wifi para cada evento de Sincronización.

3.6 Conexión de datos 3g y 4g para los demás eventos.

3.7 El servidor dónde está Yeminus web debe tener una IP pública.

3.8 Las siguientes funcionalidades de Yeminus no están disponibles para Tables en Androi o Ipads: Impresión rápida o texto de documentos, Impresión de comandas, toma de huella dactilar con dispositivos Digital Persona, recolección de entradas y salidas y lectura de puertos. Estas funcionalidades operan para Tables con sistema operativo Windows.

Adicional para el uso de Yéminus Control de asistencia en dispositivos móviles:

3.9 Almacenamiento interno de 16GB o superior.

3.10 Cámara frontal de 5 Mpx o superior.

- Sugerimos la marca de equipos **Hikvision** para control de asistencia.

INFORMACIÓN ADICIONAL: DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Servicio de documentos electrónicos en esquema de validación previa en el Software Yéminus, bajo el modo de operación de la DIAN "Software propio".

- El valor de las transacciones anual, se incrementa cada año acorde al índice de precios del consumidor IPC.
- **Esta oferta incluye:**
 - El certificado digital por empresa.
 - Cupo de transacciones electrónicas por un año (Facturas Electrónicas, Notas de Crédito y Notas de Débito).
 - Envío al correo electrónico del adquiriente la representación gráfica y archivo XML. **Nota:** *El envío del documento electrónico se realiza desde la plataforma web de Yéminus.*
 - Proceso de acuse de recibo (Aprobación o Rechazo por parte del Adquiriente).
 - Representación gráfica de una factura, una nota crédito, una nota débito y factura por contingencia. Yéminus garantiza que la información presentada en la representación gráfica, sea correcta y fiel en cuanto a los datos del sistema en una presentación básica. Aspectos como fotos, colores, líneas, tipos de letra, etc., quedan a cargo del cliente. La realización de una representación gráfica adicional tiene un costo de 1 hora virtual.
 - Habilitación, generación, transmisión y validación del documento soporte de pago de nómina electrónica y las notas de ajuste del documento soporte de pago de nómina electrónica.
 - Documento soporte en compras a no obligados a facturar.

Responsabilidad del cliente:

- El cliente debe solicitar la resolución de facturación electrónica en la plataforma de la DIAN; esta resolución debe solicitarse con prefijo y debe solicitar alternamente la resolución de facturación por contingencia.
- Si no se contrata servicio de Hosting o almacenamiento de los archivos electrónicos, es responsabilidad del cliente tener backups
- Si el cliente tiene otras empresas, tener en cuenta que el valor del plan de transacciones puede variar de acuerdo con la cantidad requerida por cada empresa y que también se deberá cotizar como adicional el tiempo requerido para la implementación del servicio en las empresas adicionales.

Tiempo de implementación:

El trámite de la firma digital toma alrededor de 5 días hábiles y se debe tener en cuenta la información que necesitan enviar en la representación gráfica, hacer pruebas de habilitación y demás trámites ante la DIAN, razón por la cual la emisión de la primera factura electrónica puede tardar un mes.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS CLIENTES CON YÉMINUS

Imagen No. 1

CANALES DE COMUNICACIÓN



1. Teléfono

Contacto comercial:

3167429437 / 3167429437

Contacto soporte:

3104210508 / 3167429438

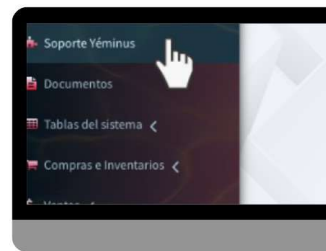
(6) 333 1303 / (6) 334 5036



2. Portal Clientes

Ingresando desde Yéminus Web opción Soporte Yéminus o por la página web opción Solicitar Soporte.

Los soportes podrán subirse en cualquier horario, pero serán atendidos en horario laboral y de acuerdo a los ANS.



<https://yeminus.yeminus.com/portalcliente/#/login>

www.yeminus.com



3. Correo

Comercial: ventas@yeminus.com

PQRS: pqrs@yeminus.com

Soporte: directorsoporte@yeminus.com

Implementación:
directorproyectos@yeminus.com

Lunes a Jueves:
8:00 am - 1:00 pm
2:00 pm - 6:00 pm
Viernes hasta las 5:00pm
Sábados: 8 am - 12 pm

Horarios



Si un cliente compra nuestro ERP o algunos de nuestros productos, las etapas y canales de comunicación entre cada proceso son las siguientes:

1ra Etapa: Proceso de capacitación e implementación del software. Yéminus asigna un consultor, con el cual se planean las conexiones virtuales acorde a la disponibilidad de ambas partes y al plan de trabajo asignado. La comunicación durante esta etapa entre el consultor de Yéminus y el líder del proyecto asignado por el cliente, es únicamente a través de correo electrónico. El consultor de Yéminus no debe tardarse más de 2 días en responderle los correos al cliente. Si durante esta etapa se presenta una situación urgente, pueden llamar al área de servicio al cliente.

2da Etapa: Convenio de actualización y soporte. Inicia al finalizar la primera etapa, las condiciones se establecen en el Convenio de actualización y soporte, en este documento también se especifican los tiempos de respuesta de acuerdo a los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecido para la versión adquirida por el cliente (*Para conocer los ANS ver imagen No. 2*). Si el personal de servicio al cliente determina que debe escalar la incidencia, le comunicara al cliente informándole si es un soporte programado o un desarrollo y el tiempo de estimación de solución.

Gestión a la calidad de nuestro producto o servicio. Si se presenta alguna petición, queja o reclamo (PQR) de nuestro servicio o producto en cualquiera de las 2 etapas, pueden acudir al coordinador de servicio al cliente, el cual dará gestión a su solicitud.

TIEMPOS DE RESPUESTA – ANS

ImagenNo.2

1 Nivel Mesa de ayuda	Prioridad	Descripción de solicitud	Tiempo de solución según tipo de cliente		
			Version: Básica y Pyme	Versión estándar	Versión empresarial
	Instalación clientes actuales	Instalación o reinstalación de un nuevo equipo cliente o servidor.	16 horas hábiles.	12 horas hábiles.	8 horas hábiles.
	Menor	Dudas sencillas del funcionamiento del sistema o de instalación.	12 horas hábiles.	4 horas hábiles.	2,5 horas hábiles.
	Mayor	Afectan el funcionamiento del sistema.	8 horas hábiles.	3 horas hábiles.	1,5 horas hábiles.
	Crítico	Bloquea el funcionamiento del sistema.	4 horas hábiles.	2 horas hábiles.	30 minutos hábiles.

2 Nivel Soportes programados	Prioridad	Descripción de solicitud	Tiempo de solución según tipo de cliente		
			Version: Básica y Pyme	Versión estándar	Versión empresarial
	Instalación clientes o módulos nuevos	Instalación clientes o módulos nuevos.	3 días hábiles.	3 días hábiles.	3 días hábiles.
	Menor	Petición consultor para temas no urgentes.	10 días hábiles.	8 días hábiles.	5 días hábiles.
	Mayor	Petición consultor para temas urgentes.	7 días hábiles.	5 días hábiles.	2 días hábiles.

3 Nivel Petición a desarrollo	Prioridad	Descripción de solicitud	Tiempo de solución según tipo de cliente		
			Version: Básica y Pyme	Versión estándar	Versión empresarial
	Error menor	Error menos del funcionamiento del sistema.	20 días hábiles	16 días hábiles.	10 días hábiles.
	Error mayor	Error mayor que afecta el funcionamiento del sistema.	4 días hábiles.	2 días hábiles.	1 día hábil.
	Error crítico	Error que bloquea el funcionamiento del sistema y necesita solución inmediata.	2 días hábiles.	1 día hábil.	4 horas hábiles.

4 Nivel Desarrollo	Prioridad	Descripción de solicitud	Tiempo de solución según tipo de cliente		
			Version: Básica y Pyme	Versión estándar	Versión empresarial
	Por aprobar	Aprobación de cotizaciones: mejoras y nuevas funcionalidades.	10 días hábiles para envío de cotización.	5 días hábiles para envío de cotización.	5 días hábiles para envío de cotización.

5 Nivel Quejas y reclamos	Prioridad	Descripción de solicitud	Tiempo de solución según tipo de cliente		
			Version: Básica y Pyme	Versión estándar	Versión empresarial
	Única	PQRS	5 días hábiles	5 días hábiles.	5 días hábiles.

CONVENIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE

Al tomar el convenio, su empresa adquiere:

- 🧩 Actualización a nuevas versiones que se le realicen al producto durante el periodo de vigencia que no impliquen una nueva implementación o cambios de plataforma. En caso de que el usuario desee que Yéminus realice la actualización puede solicitarlo a través de sus servicios especiales.
- 🧩 Consultas telefónicas para resolver inquietudes puntuales que se presenten en el manejo de las aplicaciones del software Yéminus Business Management durante la vigencia del convenio.
- 🧩 Asistencia a las capacitaciones programadas en las instalaciones de Yéminus.
- 🧩 Consulta a las ayudas, manuales e información de FAQs en línea a través de nuestra página web www.yeminus.com

Servicios Especiales Incluidos en el Convenio

Las horas de soporte pueden ser usadas adicionalmente para:

- 🧩 Inducciones o capacitaciones sobre el manejo de los aplicativos Yéminus al personal nuevo, para hacer los respectivos empalmes cuando hay cambios de personal
- 🧩 Parametrización del software
- 🧩 Instalaciones del software a los computadores formateados.

- 🔧 Instalación de la base de datos Oracle, ya sea por cambio de servidor o por virus que no dejen subir los servicios de la base de datos, una vez al año.
- 🔧 Creación y/o modificación de formatos de impresión.
- 🔧 Creación de nuevas empresas.
- 🔧 Actualizaciones a nuevas versiones del aplicativo.
- 🔧 Soportes telefónicos que superen los veinte minutos.
- 🔧 Soportes programados virtuales.

Nota Importante: Estos servicios especiales se podrán usar siempre y cuando tenga tiempo disponible de las horas adquiridas en el convenio; de lo contrario deberá pagar tiempo adicional por ellos.

Actualización y soporte	Nota
Actualización	El soporte telefónico para inquietudes puntuales será ingresado como soporte ilimitado, por lo que no consumirá horas de las incluidas en el convenio, este servicio les será brindado durante la vigencia del convenio. Cuando sean usadas las horas incluidas, en su totalidad y requiera algún servicio especial, el cliente deberá adquirir tiempo adicional para este servicio; en caso de que sean consumidas horas adicionales a las contratadas sin haber sido previamente adquiridas estas les serán facturadas a la tarifa vigente de Yéminus.
Soporte telefónico para inquietudes puntuales (no superiores a 20 minutos)	
Servicios Especiales	

Recomendaciones para el buen uso de las horas de soporte:

1. Autorice solo a ciertas personas claves para que reciban el soporte directo de Yéminus.
2. Antes de llamar, revise si otras personas cercanas le pueden ayudar o resolverle la duda.
3. Antes de llamar, revise si tiene bien la conexión de red, impresoras instaladas.
4. Antes de llamar, verifique con el administrador de la seguridad de su empresa, que su usuario tenga los permisos necesarios para ejecutar las operaciones, tanto en Yéminus como en el sistema operativo del computador.
5. Verifique que diariamente se estén sacando las copias de la base de datos Oracle, archivo con extensión .dmp. Evite pérdidas parciales o totales de su información.
6. Antes de formatear sus equipos, siempre saque copia de la carpeta Yéminus, donde se encuentran los instaladores, para facilitar la posterior instalación.
7. Verifique que el equipo donde se conectaran los ingenieros de Yéminus, tenga internet y descargado el programa de conexión TeamViewer o Anydesk. Estos programas se pueden descargar por la página www.yeminus.com por el menú **Descargas**.

Siguiendo estas recomendaciones, podrá usar adecuadamente las horas asignadas y no tendrá que adquirir un nuevo paquete de horas de soporte.

Servicios que NO están cubiertos en el convenio, ni el proceso de implementación:

🔒 La realización de las copias de seguridad de la base de datos y los formatos personalizados es responsabilidad del USUARIO, por tanto, el USUARIO es responsable de salvaguardar dicha información.

🔧 En caso de que la Base de Datos elegida (Oracle) presente errores, la recuperación o solución del error es responsabilidad del USUARIO, ya que normalmente obedecen a archivos dañados por una falla eléctrica o virus. En estos casos Yéminus recomienda al USUARIO contratar este servicio a través de un DBA (Data Base Administrator). Errores como: initialization or Shutdown in progress, unable to extend temp segment by 128 in tablespace, etc, son errores de la base de datos que requieren un conocimiento de un experto en bases de datos para recuperar la información en caso que no tengan una copia reciente.

🔧 Problemas de redes internas y seguridad de usuarios, acceso a internet o accesos remotos.

🔧 Problemas de conexión a dispositivos externos como controles biométricos, impresoras, scanners, básculas, etc.

🔧 Problemas en que se incurra por: incompatibilidad con otro software, permisos del directorio activo de Windows, conflictos con el antivirus, problemas del sistema operativo y demás inconvenientes que no sean expresamente del software Yéminus.

Las solicitudes de soporte se tramitan a través de: las líneas 310 421 0508, 316 742 9438 y el (6) 3331303, línea telefónica en Pereira y el correo electrónico directorsoporte@yeminus.com. Horario de atención de soporte telefónico y por internet: lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

De no tomarse el convenio, todos los servicios serán facturados por hora a la tarifa vigente de Yéminus en el momento de solicitud del servicio. Las visitas presenciales deben tener una duración mínima de 4 horas en las ciudades donde Yéminus tenga sede física; en otras ciudades los servicios especiales requeridos se prestarán de forma virtual.

El convenio incluye actualizaciones para todas las sedes de la empresa y atención a través de soporte solo para la sede principal, por tanto, las solicitudes de las demás sedes deben ser canalizadas a través de la empresa principal; en caso de que el USUARIO desee atención para las demás sedes de la empresa, deberá pagar un 25% adicional sobre el valor total del convenio por cada empresa adicional.

Yéminus se reserva el derecho a incrementar el costo de renovación del convenio, basado en el promedio de consumo del último convenio vigente para el USUARIO, caso en el cual le será informado al USUARIO previa renovación.

TIPOS DE LICENCIA

El Software Yéminus Business Management maneja cuatro (4) tipos de licencia diferentes, siendo Básica la más pequeña y Empresarial la más grande y por ende completa de todos, según el tipo de licencia varía aspectos como:

- ❑ Precio
- ❑ Cantidad de usuarios concurrentes
- ❑ Formatos a personalizar
- ❑ Funcionalidades adicionales incluidas
- ❑ Se emplean etapas de Gestión de proyectos planteados por PMI.
- ❑ Entregables del proyecto: Este beneficio aplica solo para la licencia Enterprise, en este tipo de proyectos al finalizar se entregará al Usuario un manual del programa ajustado al modelo de su empresa.

Cordialmente,

Daniel Taborda

Gerente comercial

Yéminus S.A.S