

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y/O MONTAJE DE LOS SISTEMAS CONTAPYME Y AGROWIN.

Este documento contiene los términos y condiciones necesarios para la prestación del servicio de capacitación y/o montaje. Por favor léalo con detenimiento y devuélvalo firmado antes de programar el servicio de capacitación y/o montaje de los sistemas ContaPyme y AgroWin.

## Tipos de capacitación o montaje:

---

**Capacitación:** El servicio de capacitación incluye la explicación de las configuraciones y funcionalidad generalizada de los diferentes módulos de los sistemas ContaPyme o AgroWin.

Este servicio NO incluye enseñar al usuario aspectos técnicos o de otros aplicativos de sistemas como: Microsoft Office, configuraciones de sistemas operativos, redes, instalación y configuración de impresoras, etc.

Por este motivo es que se recomienda a la empresa designar una persona idónea para ser la encargada del proceso de capacitación.

**Asesoría en montaje:** El servicio de asesoría en montaje se refiere a un proceso de acompañamiento por parte de un instructor capacitado quien conociendo los requerimientos propios de la empresa, indica las configuraciones necesarias a realizar.

La asesoría en montaje NO incluye la digitación de registros y datos en el sistema. Esta labor es responsabilidad de la empresa contratante.

## Modalidades

- **Capacitación y/o montaje local** (misma ciudad que la del asesor): Las capacitaciones y/o montajes que se realicen en las oficinas de InSoft o del distribuidor (donde aplique) o del cliente no se cobrarán costos de desplazamiento.
- **Capacitación y/o montaje externa** (fuera de la ciudad del asesor): En caso de que la capacitación y/o montaje se realice en la empresa contratante, todos los costos de viaje, hospedaje, alimentación y transportes internos en la ciudad origen y destino, horas de viaje del instructor de InSoft y posibles imprevistos deberán ser asumidos totalmente por la empresa contratante.

Los costos de viaje, hospedaje, alimentación y demás que sean necesarios, podrán ser cotizados por InSoft Ltda o cubiertos directamente por la empresa contratante. En caso que sean cubiertos por la empresa contratante InSoft procederá a facturar como mínimo los transportes internos en la ciudad origen, la alimentación durante el viaje y los imprevistos.

- **Capacitación y/o montaje virtual:** La capacitación y/o montaje se hace a través de Internet. InSoft dispone de las

herramientas necesarias para tal fin y el usuario debe tener computador conectado a Internet, con banda ancha de mínimo 1 MB y dispositivos de sonido plenamente configurados (parlantes, micrófono o diadema de sonido).

## Costos según la modalidad:

InSoft ofrece diferentes tarifas para el proceso de capacitación y/o montaje de los sistemas ContaPyme y AgroWin.

La tarifa para proceso virtual es más económica que la presencial, ya que no implica desplazamiento del instructor de InSoft y puede ser atendida por diferentes instructores.

Si la empresa contratante elige la modalidad virtual y después desea cambiarla por presencial, se deberá reajustar las horas a las tarifas comerciales que InSoft tenga establecidas en el momento.

## Número de participantes:

A los cursos en cualquier modalidad pueden asistir hasta **4 personas** de la misma empresa. En caso que se requiera que participen más personas InSoft cobrará un costo adicional.

Si la capacitación es para ofrecer a varias personas de la misma empresa o gremio, pero ubicadas en sedes distintas InSoft cotizará la tarifa de la capacitación con un porcentaje extra para poder hacer uso de tecnologías que permitan la conectividad de varios computadores a una misma sesión de capacitación.

## Certificación:

InSoft podrá otorgar certificados de capacitación a las personas que asistan a la totalidad de la capacitación y/o montaje. Los certificados de capacitación se generarán en formato PDF y sobre los módulos que la persona haya asistido.

## Duración de la capacitación o montaje:

---

InSoft ha presupuestado unos tiempos de capacitación y/o montaje para cada módulo de acuerdo a la experiencia de varios años desarrollando este tipo de actividades. Este tiempo se propone para explicar las funcionalidades básicas de cada módulo, sin embargo si se requiere mayor profundidad en los temas o incluir temas adicionales, el tiempo estimado puede cambiar. La capacitación se podría acortar o extender por muchas razones, como:

- La complejidad de los procesos de la empresa requiere de explicaciones y consideraciones adicionales.
- Los usuarios pueden llegar a ser muy inquietos y preguntar y exigir explicaciones más profundas.
- Los usuarios pueden ya tener conocimientos en el manejo del sistema y acelerar el proceso de capacitación y/o montaje.
- Los usuarios pueden demandar que se vean temas adicionales a los básicos normalmente ofrecidos por InSoft.
- Los usuarios se tienen que ausentar de la capacitación o atender otros menesteres durante la capacitación haciendo que se atrase.

Si la capacitación y/o montaje dura menos de lo previsto, InSoft hará devolución inmediata al cliente del dinero correspondiente a las horas no dictadas a las tarifas cotizadas.

Si la duración es superior a lo previsto, InSoft facturará al cliente las horas adicionales a las tarifas establecidas en la cotización.

Si se programa una capacitación y/o montaje y el cliente no asiste y no avisa con tiempo de anticipación que no podía asistir a la capacitación, el instructor de InSoft registrará como horas vistas, la mitad del tiempo programado.

La capacitación se puede contratar en una o varias sesiones.

## Horario de la capacitación y/o montaje:

InSoft presta los servicios de capacitación y/o montaje en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm
- Sábado: 8:00 am a 12:00 pm

En caso que la empresa contratante requiera otro horario diferente, deberá acordarse previamente con el instructor según su disponibilidad.

El total programado por día no debe superar las 8 horas.

## Programación de la capacitación y/o montaje:

El servicio de capacitación y/o montaje se cotiza para un lapso estimado en horas, acorde a los módulos que se adquirieran. Ver el punto anterior acerca de "Duración de la capacitación".

Las fechas de la capacitación y/o montaje se deben coordinar de la siguiente forma:

- **Capacitación y/o montaje local** (misma ciudad que la del asesor) como mínimo con una semana de anticipación.

- **Capacitación y/o montaje externa** (fuera de la ciudad del asesor) como mínimo con dos semanas de anticipación. Se debe contar con los tiempos de transportes aéreos (según disponibilidad de las aerolíneas).

- **Capacitación y/o montaje virtual** (la capacitación y/o montaje se hace a través de Internet) como mínimo con una semana de anticipación.

La programación dependerá de la disposición de tiempo de los instructores de InSoft, y estarán sujetas a cambio de común acuerdo entre InSoft y la empresa contratante.

**La capacitación y/o montaje solo se puede programar cuando se confirma su pago, con la copia de la consignación del valor de la capacitación o con la verificación de la transacción.**

La capacitación y/o montaje se cotiza a una tarifa específica y debe estar bien definida en las cotizaciones. La tarifa de la capacitación puede variar según su modalidad, la ciudad o si es para ofrecer a miembros de la misma empresa o gremio pero ubicados en sedes distintas.

## Modalidad de la capacitación:

La capacitación es teórico-práctica en su totalidad.

1. El instructor hará una presentación teórica de cada tema.
2. Pondrá a los usuarios a desarrollar ejercicios sobre los temas vistos.
3. El profesor debe evaluar la sesión, haciendo que los usuarios vayan resolviendo y explicando en público algunos de los ejercicios realizados.

## Modalidad del montaje

La asesoría en el montaje se puede realizar por separado de la capacitación o bien, combinada con la capacitación, de tal forma que en la medida en que se estudian los temas de cada módulo, se vea también las tareas de montaje requeridas.

Las labores de asesoría del instructor de InSoft se limitan a lo relacionado con el montaje del programa y no cubren áreas anexas como la asesoría contable o en sistemas más allá de lo estrictamente necesario para el montaje del sistema mismo.

## Montaje del sistema:

La labor de asesoría en el montaje incluye tareas generales por cada módulo:

- Instalación del sistema a nivel local o en red. Instalación de licencias. Registro de passwords ante InSoft de las licencias.

- El instructor se debe enfocar a asesorar al usuario en cómo hacer las configuraciones básicas del sistema acorde a los requerimientos específicos de cada empresa.
- Durante la labor de asesoría en montaje, el instructor asignará tareas a la empresa contratante, relacionadas con consecución y digitación de información necesaria en montaje. Estas tareas deben ser cumplidas por la empresa contratante.
- Por cada catálogo o módulo del sistema, el instructor enseñará a hacer el cargue inicial de datos con unos pocos registros de guía y será responsabilidad de la empresa contratante conseguir la información completa y terminar de digitar todos los registros del maestro correspondiente.
- Durante la labor de asesoría en montaje el instructor deberá diligenciar el formato "ACTA DE MONTAJE DEL MÓDULO", donde se registrarán las tareas de montaje desarrolladas y los tiempos ejecutados. Esta acta debe ser firmada por el usuario y se debe entregar a la sección de auditoría de InSoft.
- Finalizado el montaje de cada módulo es posible que el instructor deje tareas asignadas a la empresa contratante para que esta complemente o termine de realizar el montaje respectivo. Estas tareas quedarán indicadas en el "ACTA DE MONTAJE DEL MÓDULO".

## Requerimientos Iniciales

- La empresa contratante debe definir un responsable de la capacitación y/o montaje. Esta persona debe hacerse responsable del manejo del sistema una vez finalizado el servicio y deberá estar presente durante todo el proceso de capacitación y/o montaje.
- El usuario responsable de la capacitación y/o montaje debe disponer de los conocimientos necesarios para así garantizar la asimilación de la formación que se le suministrará.
- El usuario responsable de la capacitación y/o montaje, como el instructor, deben cerciorarse de que estos lineamientos y deberes se cumplan en su totalidad para garantizar la eficacia en la capacitación y/o montaje y poder cumplir con los objetivos propuestos en cada módulo de los sistemas ContaPyme y AgroWin.
- La empresa contratante deberá encargarse de la consecución de estos recursos, infraestructura y demás elementos adicionales necesarios para el desarrollo de la capacitación y/o montaje.
- Los usuarios de la capacitación se deben comprometer a estar en la sesión de capacitación de tiempo completo, con celulares apagados y a puerta cerrada, con el objetivo de poder cumplir con los temas presupuestados en la capacitación.
- Para el desarrollo de la capacitación, el instructor requiere de un tablero y de una pantalla de computador suficiente para la observación de los

participantes o un video-beam en el caso de muchos participantes.

## No cumplimiento de requisitos:

El no cumplimiento de los requisitos mínimos para una buena capacitación, como: no tener los celulares apagados para evitar que se interfiera constantemente el proceso de capacitación, comprar menos horas de capacitación a las estimadas por InSoft, no disponer de una persona idónea como responsable de la capacitación y que esté durante todo el proceso de la misma o cambio de personal al interior de la empresa contratante después de haber recibido la capacitación; exime a InSoft del adecuado entendimiento y manejo del sistema por parte de los asistentes a la capacitación.

## Material a ser entregado

Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de capacitación y/o montaje de cada módulo de ContaPyme y AgroWin, se le hace entrega de una copia del programa de capacitación por cada módulo.

El programa incluye temas básicos y temas opcionales. Normalmente el tiempo de capacitación se planea basado en los temas básicos. Si el usuario opta por que se vean además temas opcionales, es posible que se requieran horas adicionales de capacitación, con costo para el usuario.

InSoft no hace entrega de manuales impresos de manejo del sistema, pero ofrece a la empresa contratante su **plataforma de capacitación virtual**, donde encontrará videos especializados de los diferentes módulos de ContaPyme y AgroWin. Para ingresar a la plataforma de capacitación virtual visite: <http://www.contapyme.com/servicioalcliente>

La plataforma de capacitación virtual está disponible siempre y cuando la póliza de actualización, soporte y mantenimiento de la empresa contratante este vigente.

## Evaluación de la capacitación y/o montaje:

El usuario responsable de la capacitación y/o montaje será el encargado de evaluar cada una de las sesiones de capacitación y al final la capacitación en su conjunto. Para ello se le entregarán los siguientes formatos de evaluación, que el instructor deberá devolver a InSoft debidamente diligenciados y firmados por el usuario responsable de la capacitación:

1. Un formato de evaluación de visita por cada visita o día en que se desarrolle la capacitación y/o montaje.  
Este formato debe ser diligenciado por el instructor de InSoft y el responsable de la capacitación debe hacer una evaluación de cada visita y si lo considera, puede hacer los comentarios que estime convenientes.
2. Acta de cumplimiento de los objetivos de capacitación y/o montaje de cada módulo.

En el acta se debe registrar cada uno de los temas vistos durante la capacitación y/o montaje y al final el instructor debe hacerla firmar por el usuario responsable para que sea entregada a auditoría de InSoft; esta acta diligenciada es indispensable para generar el certificado de capacitación al cliente.

Ciudad y país: \_\_\_\_\_

**Firma Representante Legal:** \_\_\_\_\_

3. Un formato de evaluación global de capacitación por cada asistente.

En este formato se debe evaluar la capacitación en su totalidad por parte de cada uno de los usuarios, haciendo los comentarios que estime convenientes para mejorar este proceso de capacitación. Además se debe suministrar la información de cada uno de los contactos que asisten a la capacitación. Al igual que el punto anterior este formato es requisito para generar el certificado de capacitación al cliente.

## **Soporte gratuito y asesoría posterior.**

---

En adelante la asistencia y el soporte serán de acuerdo a lo estipulado en la póliza de soporte y mantenimiento a que tiene derecho el cliente con la adquisición de la licencia.

El soporte gratuito no incluye capacitación, ni montaje. El soporte se refiere a la solución de dudas concretas por cualquiera de nuestros ingenieros de soporte. También incluye atención en caso de fallas; dicha asistencia se puede realizar a través de medios como: Skype, TeamViewer, asistencia remota, etc.

Cualquier visita adicional a InSoft o la oficina de un distribuidor autorizado para procesos de capacitación y/o asesoría en el montaje deberá ser solicitada con anticipación y serán facturadas a la tarifa hora previamente estipuladas en la cotización y actualizadas a la fecha de la solicitud.

## **Cláusula especial.**

---

InSoft se reserva el derecho de cancelar toda relación comercial directa o a través de sus distribuidores nacionales o internacionales con la empresa o persona natural contratante en caso de que ésta y el instructor establezcan a futuro, entre ellos, cualquier vínculo laboral directo o indirecto sin el previo conocimiento o consentimiento de InSoft. Para lo anterior se notificará por escrito al contratante sobre la presente determinación y se hará la devolución proporcional de los pagos realizados por concepto de "Póliza de Actualizaciones, Soporte y Mantenimiento" de nuestros productos ContaPyme y AgroWin, en caso que ésta se encuentre aún vigente.

Firma del contratante en señal de aceptación de todas las cláusulas y condiciones estipuladas en el presente documento.

Fecha: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_