**Servicios de Post Implementación**

La premisa de los servicios de Post Implementación es ayudar a facilitar el relacionamiento de trabajo entre cliente y el proveedor del bien y/o servicio. Es de vital importancia ya que permite generar una base de conocimiento confiable para mejorar el servicio entregado.

La post implementación es el momento en que el vínculo entre el cliente y el proveedor de del bien y/o servicio se transforma en compromiso y sirve para evaluar la situación, redefinir objetivos, detectar problemas y oportunidades. El resultado es un perfeccionamiento de la gestión del(los) proyecto(s) en el cliente.

De esta manera, las operaciones de la empresa no se interrumpirán a causa de una incomprensión del funcionamiento de la solución y sus dificultades serán resueltas en el menor tiempo posible a través del entendimiento de las funcionalidades, el desempeño del sistema y un servicio de soporte eficiente.

Ludus Colombia cuenta con un alto grado de especialización en la implementación de soluciones de negocio para clientes, al ofrecer un amplio portafolio de servicios que abarcan desde la fabricación de software, dirección de proyectos hasta servicios post-implementación.

Lo anterior se logra en coordinación con el área de soporte de Ludus Colombia que respaldará permanentemente al cliente, garantizará la mejora continua y la obtención del máximo aprovechamiento de la Solución adquirida por lo que se identifican los siguientes beneficios como parte de los Servicios de Post Implementación:

1. Identificación y priorización de las necesidades de gestión de la empresa.
2. Capacitación a nuevos usuarios o recapacitación a existentes.
3. Fortalecimiento de la efectiva utilización de la Solución, para que ésta funcione conforme a lo requerido.
4. Colaboración para optimizar los procesos existentes.
5. Ejecución de modificaciones que pueda requerir el cliente.
6. Implementación de las actualizaciones legales necesarias.
7. Actualización de la versión de la Solución, de tal manera que la empresa siempre se encuentre actualizada con lo último en tecnología, así como con nuevas y mejores funcionalidades.
8. Generar propuestas de valor en beneficio del cliente. Los resultados de este proceso pueden ser detallados en un plan de mejora continua de la empresa.

El cliente puede contratar los siguientes Servicios Post Implementación de Ludus Colombia, los cuales se resumen a continuación:

**Capacitación Especializada**

Ludus Colombia pone a disposición el servicio de capacitación de personal del cliente para casos de nuevos empleados o rotación de los mismos, así como entrenamientos especializados en la industria de energía para un mejor aprovechamiento de sus soluciones en esta vertical.

**Soporte Técnico**

Soporte Técnico Ludus Colombia ofrece un paquete de horas por mes, no acumulables, para Corrección de Errores y Atención a Consultas. El servicio es brindado de forma remota desde el Centro de Servicio al Cliente de Ludus Colombia. Utilizando herramientas de acceso remoto Ludus Colombia virtualiza la presencia de sus consultores especializados en las oficinas del cliente, para una mayor efectividad en la atención.

**Pólizas de Soporte**

Las pólizas de soporte le aseguran un respaldo sistemático para mantener en plena operación la solución adquirida. Al suscribirse a una póliza de soporte, la organización tiene la seguridad de que contará con el apoyo especializado del equipo Post-Implementación de Ludus Colombia cuando se presenten eventos imprevistos que puedan comprometer la operación normal de la solución. Este apoyo se instrumentaliza en la forma de tres áreas de cobertura:

1. Corrección de Errores
2. Atención de Consultas y Evolución de la Solución
3. Optimización Operativa.

**Escritorio de Ayuda (Help Desk)**

Esta es una opción que brinda Ludus Colombia, que le permite ampliar los beneficios de una póliza de soporte. Específicamente, consiste en asignar un consultor directamente en las instalaciones del cliente con el propósito de asumir funciones como recurso de soporte de primer nivel con capacidad para escalar solicitudes de apoyo al Centro de Servicio al Cliente de Ludus Colombia.

**Programas de Mantenimiento Preventivo de Software**

En lugar de reaccionar ante los problemas, la filosofía del mantenimiento preventivo de Ludus Colombia consiste en definir un calendario de procesos preventivos tanto para el software como para su entorno operativo.

El programa de mantenimiento de Ludus Colombia detalla cuándo realizar reajustes técnicos de la aplicación y los datos que administra, la revisión de prácticas operativas, mediciones de capacidad instalada de la plataforma tecnológica que soporta la solución e incluso la re-certificación del conocimiento acerca de la solución por parte del personal que lo usa dentro de la institución, entre otros.

**Garantía del Servicio**

Ludus Colombia garantiza que el Software se ajustará sustancialmente a las especificaciones funcionales contenidas en los Requerimientos Funcionales (RFP) y/o en los alcances técnicos, acuerdos logrados y documentados durante la fase de diagnóstico y análisis y que estén acorde a la funcionalidad del sistema contenida en la documentación provista por el proveedor. Ludus Colombia ofrece una garantía base durante los seis (6) meses siguientes a la entrega (el “Periodo de Garantía”) cuando sea usado sin alteraciones materiales en el(los) módulo(s) del producto así como es responsabilidad de Ludus Colombia subsanar cualquier omisión o vicio oculto en su producto.

Esta garantía será válida siempre y cuando el cliente utilice el programa desarrollado e instalado conforme a las especificaciones técnicas realizadas por el equipo de trabajo de Ludus.

**Servicios cubiertos durante el periodo de garantía (entregado de forma gratuita al cliente)**

* Análisis y solución como consecuencia de un defecto (bugs) del software.
* Análisis y solución como consecuencia de una omisión del proveedor.
* Análisis de mal funcionamiento y/o inoperatividad del software (en caso sea por un problema de instalación y/o configuración del software).
* Asistencia técnica remota en la instalación, configuración y uso del software al personal técnico del cliente, siempre y cuando no hayan cambiado las condiciones iniciales de instalación y configuración como lo dejó implementado personal de Ludus Colombia.

**Servicios no cubiertos durante el periodo de garantía (Servicios de Post Implementación con Valor Adicional)**

* Análisis de nuevos requerimientos y/o funcionalidades del software.
* Capacitación y/o entrenamiento en herramientas de software y/o hardware.
* Actualización a una nueva versión del software y/o de los componentes.
* Solución de problemas debido al mal funcionamiento y/o inoperatividad de cualquier componente dependiente para el correcto funcionamiento del software (software y/o hardware de terceros).
* Entrega de licencias de software de terceros.
* Renovación y/o actualización de cualquier componente dependiente para el correcto funcionamiento del software (software y/o hardware de terceros).
* Asistencia técnica personalizada y en sitio de personal técnico de Ludus Colombia en las instalaciones del cliente.

Para poder hacer uso de la garantía el cliente deberá completar un registro de incidente en plataforma Help Desk de Ludus Colombia. Luego de 24 horas de recepcionado el incidente, este será revisado para dar por resuelto si corresponde a un tratamiento vía Garantía o en su defecto es considerado un requerimiento fuera del alcance de la garantía.

Como parte de los servicios de valor agregado, Ludus Colombia brinda servicios complementarios que permiten extender el alcance de la garantía así como atender requerimientos que no formen parte de la garantía.