

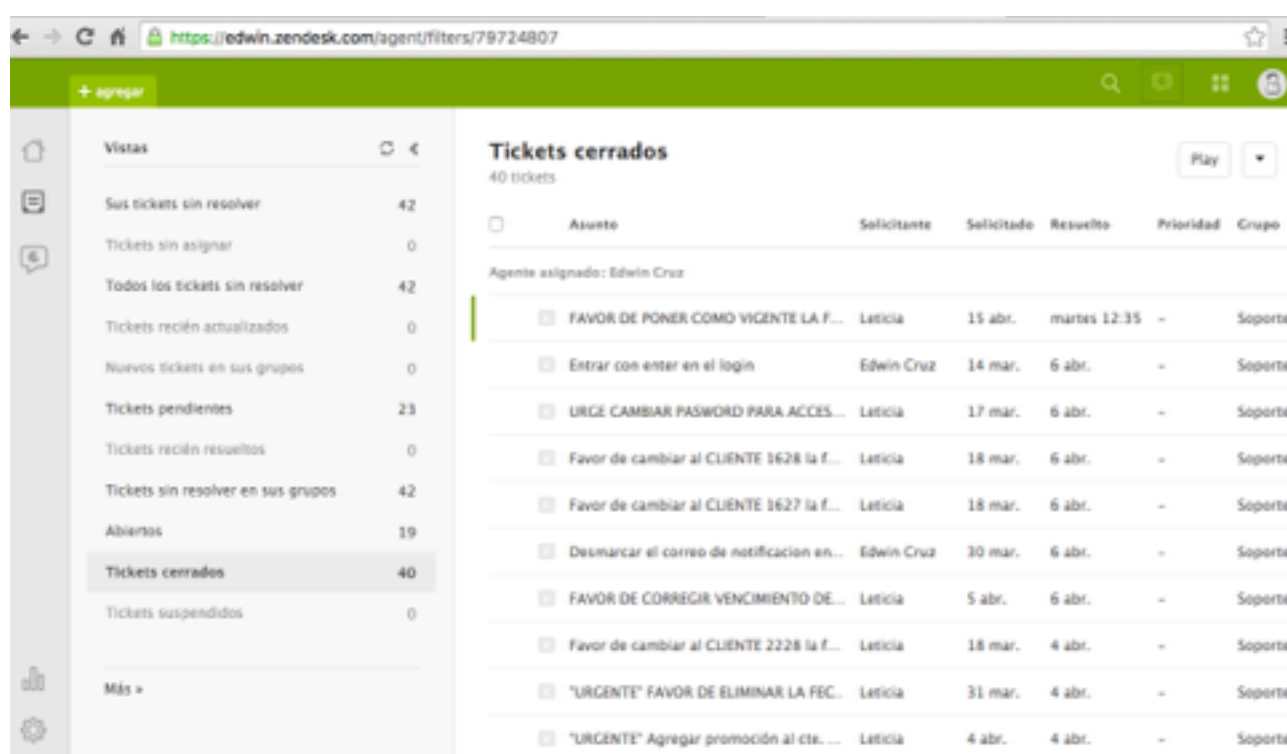
Justificación de Póliza

El acuerdo de continuar laborando con zenttre mediante una póliza de soporte fue debatido y validado en una reunión junto con Rafael Espino y Artemio Morales el sábado 26 de diciembre.

Anexo un correo electrónico de Artemio Morales confirmando el pago de la póliza y el esquema de trabajo junto con un PDF con el detalle de la póliza incluyendo términos y condiciones, servicios incluidos y excepciones.

Como acuerdo adicional se generó un archivo compartido en Google DOCS en el cual se incluyen las actividades mensuales por hora. (link: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DRKvwtIH91Kpm1kJTtpOGhAnpZFCzDh7pkdAlZrj06c/edit?usp=sharing>)

Para el soporte a la operación estamos utilizando el sistema de mesa de ayuda **zendesk** que permite levantar un ticket mediante un botón localizado dentro del sistema y dar seguimiento al mismo a través de correo electrónico:



The screenshot shows the Zendesk interface for agent Edwin Cruz. On the left is a sidebar with navigation options like 'Vistas', 'Sus tickets sin resolver', 'Tickets sin asignar', etc. The main area displays 'Tickets cerrados' (40 tickets) with a table of ticket details.

	Asunto	Solicitante	Solicitado	Resuelto	Prioridad	Grupo
<input type="checkbox"/>	FAVOR DE PONER COMO VICENTE LA F...	Leticia	15 abr.	martes 12:35	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	Entrar con enter en el login	Edwin Cruz	14 mar.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	URGENTE CAMBIAR PASSWORD PARA ACCES...	Leticia	17 mar.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	Favor de cambiar al CLIENTE 1628 la f...	Leticia	18 mar.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	Favor de cambiar al CLIENTE 1627 la f...	Leticia	18 mar.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	Desmarcar el correo de notificación en...	Edwin Cruz	30 mar.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	FAVOR DE CORREGIR VENCIMIENTO DE...	Leticia	5 abr.	6 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	Favor de cambiar al CLIENTE 2228 la f...	Leticia	18 mar.	4 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	"URGENTE" FAVOR DE ELIMINAR LA FEC...	Leticia	31 mar.	4 abr.	-	Soporte
<input type="checkbox"/>	"URGENTE" Agregar promoción al cte. ...	Leticia	4 abr.	4 abr.	-	Soporte

Desde el principio de la negociación se determinó que la póliza cubre únicamente actividades de soporte a las aplicaciones (se detallan en el documento) y **NO contempla nuevos desarrollos**.

Es necesario aclarar que el soporte operativo no se realiza únicamente al sistema que se desarrollo bajo contrato (**zenttre.ADM**), sino también a los portales desarrollados previamente como el portal del cliente y soporte/mantenimiento de bases de datos e interacción de proveedores como: BASICO, OK Hosting, Akky, Diverza etc...

Estrategia para erradicar el uso de la póliza

Para erradicar por completo el uso de la póliza se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. **Portal del Cliente:** El portal del cliente quedó des-enlazado del portal administrativo desde que implementamos la página web de BASICO y restamos funcionalidad al mismo.

Adicionalmente quedaron desconectados los nuevos servicios de Mensajería, Buzón y consulta de Facturas.

2. **Ajustes Facturación:** Se requiere desarrollo adicional al sistema administrativo que garantice cubrir el 100% de las excepciones que obligan a hacer una operación manual de la facturación, dentro de las cuales se encuentra:
 - Parcialidades de clientes nuevos.
 - Adelantos de mensualidad.
 - Descuentos o negociaciones especiales con clientes (casos especiales, retención etc..)
 - Tope de facturación mensual completa de acuerdo a las ventas del mes.
 - Carga y sincronización de archivos de tarificador contemplando validaciones y excepciones actuales.
3. **Cuota de soporte eventual o transferencia de conocimientos:** Independientemente de desarrollar los 2 módulos anteriores, es necesario definir una cuota de soporte para el mantenimiento y operación de las interfaces externas:
 - OK Hosting
 - Diverza
 - BASICO
 - Akky
 - Olark
4. **Adicionales:** Hace algunas semanas se hizo la propuesta de **acondicionar un APP que ya está desarrollada a un 80%** ajustándola al negocio de zentre para integrar las funcionalidades del portal del cliente como reservar, consultar saldo, etc. y disponibilizarla para Android y iOS.

Es necesario que se tome una decisión con respecto a cual(es) de los 4 puntos anteriores se desean implementar, para compartir una propuesta por separado para revisar y negociar. Sobre mencionar que las propuestas se trabajarían bajo el esquema de contrato similar al de zentre.ADM