



CARACTERISTICAS DEL PLAN DE SOPORTE ACTIVO

IDAE
SOLUCIONES

IDAE SOLUCIONES S.A.S

Con el objetivo de dar mayor continuidad y soporte a su aplicación **SAMM**, le informamos lo que pueden encontrar con el soporte de **IDAE Soluciones S.A.S**, en el cual ofrecemos la posibilidad de acceder a mejoras y adecuaciones a un precio especial y así asegurar que su inversión siga vigente.

1 VISITAS DE SEGUIMIENTO

Se incluyen **8 horas** para realizar **4 sesiones** en el año de **2 hrs** cada una, con el sentido de acompañar y validar el uso de la aplicación en su compañía para sacarle su máximo beneficio.

2 ACTUALIZACIÓN DE SU VERSIÓN

Actualizaciones de nuevas funcionalidades del Software en los módulos adquiridos por su empresa.

3 REGISTRO DE TICKETS EN LÍNEA

Esta opción le permite registrar sus solicitudes en nuestro sistema de **Tickets SAMM**. Con este usuario también podrá realizar seguimiento de sus requerimientos.

4 ACLARACIÓN DE DUDAS

En caso que un usuario nuevo presente alguna duda del proceso implementado, se consultará el registro de la documentación de la implementación y/o será asignada al consultor para que las dudas se resuelvan vía correo electrónico, vía **Whatsapp** y por medio de **sesiones** rápidas por las diferentes plataformas.

5 SOPORTE A ERRORES DE LA APLICACIÓN

En el momento en que se presente algún error, el usuario podrá realizar la **solicitud** ingresando con su cuenta a nuestro sistema para su **seguimiento** y definición de la solución.

6 CONTROL EN TIEMPOS DE RESPUESTA

Nuestro servicio es de lunes a viernes, de **8:00 am a 1:00 pm** y de **2:00 pm a 5:00 pm** y **sábados de 8:00 am a 12:00 pm**; el tiempo es de 24 horas hábiles, después de generar el requerimiento en nuestra plataforma.

7 WEBINARS Y SESIONES GRUPALES

Inscribirse a **Webinars** de capacitación o **foros** virtuales para refrescar conocimientos y optimizar el uso de su plataforma

8 VALORES ESPECIALES

Instalación: Instalación de la plataforma por cambio de servidor.

Hora consultoría: Este servicio se usará para consultas, cambios y ajustes de proceso o formatos y capacitaciones de la herramienta solicitados por el cliente.

Canales de comunicación:

http://softwaresamm.com/sw_idae con el usuario y contraseña asignados.

320 305 34 20 samm.soporte@idaesoluciones.com

Servicio Hosting: 320 424 41 39 samm@serviciosyaplicaciones.com

Lunes a viernes de **8 a.m a 1:00 pm** y **2:00 pm a 5:00 p.m** y días sábados de **8:00 am a 12:00 m.**