

Jaivaná®

Acompañamos
la **transformación**
de las empresas para
hacer **grandes negocios**

CATÁLOGO DE SERVICIOS

2023

Servicios

Sistema operativo empresarial	03
Software como servicio (SaaS)	05
Servicio de soporte	06
Tipos de soporte	07
Infraestructura como servicio (IaaS)	08
Documentos electrónicos	09
Desarrollos especiales	09
Data como servicio (DaaS)	10
Capacitaciones	10
Implementaciones	11
Actualizaciones sobre los servicios no contratados	11
Servicios	12
Gestión integral de sus procesos de negocio	13

Jaivaná®
Tecnología con Calidad Humana

Sistema Operativo Empresarial

¿Cómo agregamos valor a nuestros clientes?

En Desarrollo:
Nos hacemos responsables de crear nuevas funcionalidades y realizar las mejoras del software a nivel de lógica, interfaz gráfica y garantizar el correcto funcionamiento a nivel de infraestructura.



En Servicio al cliente:
Somos los encargados de escuchar y entender la necesidad del cliente a nivel de servicio, para dar respuestas oportunas que garanticen la operación de los negocios.



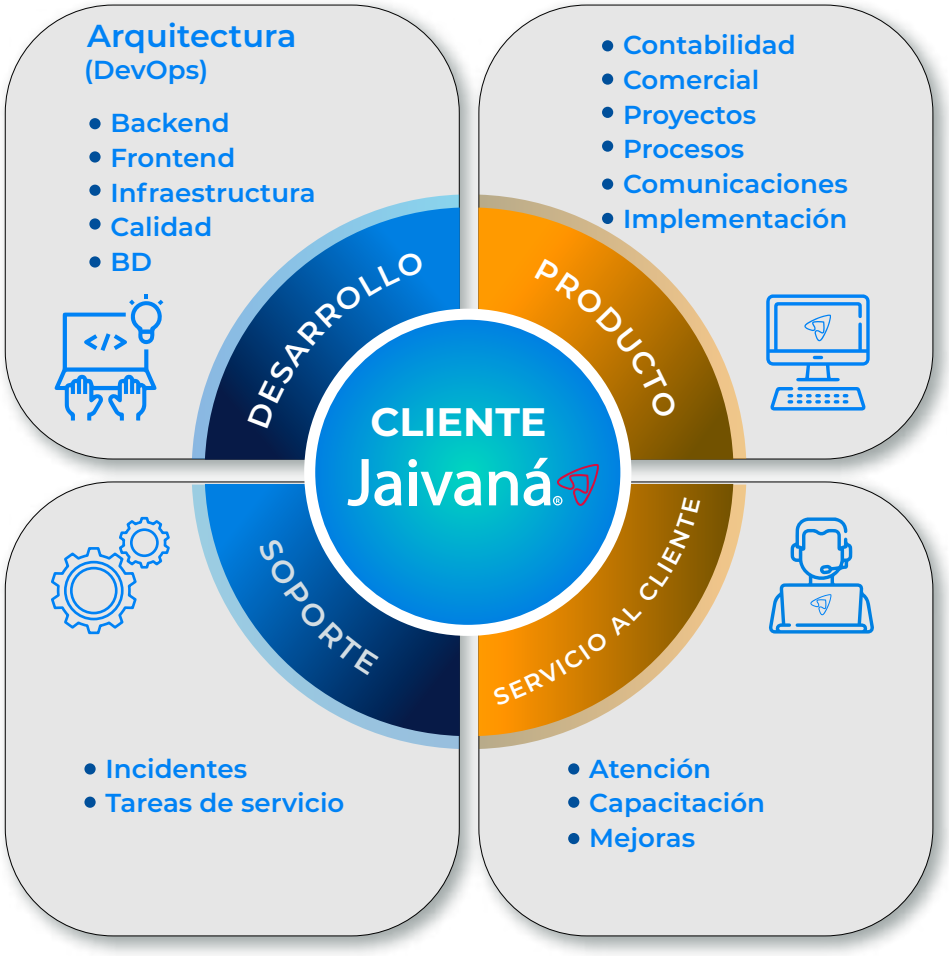
En Soporte:
Nuestra misión es brindar soluciones oportunas a las tareas de servicio y los incidentes reportados por los clientes. Además, nos encargamos de brindar capacitaciones sobre las funcionalidades del software a los usuarios.



En Producto:
Estamos atentos a escuchar las necesidades del cliente para poder diseñar las mejoras que permitan optimizar los procesos de los usuarios.



Sistema Operativo Empresarial



Plataforma Jira

Para la gestión de las tareas y comunicación.

Nuestros Servicios

Software como servicio (SaaS)

Con este modelo cada usuario registrado accede al software JAIVANÁ ERP, desde cualquier lugar utilizando conexión a internet y desde cualquier dispositivo dependiendo de la versión.

Iniciando sesión desde el aplicativo escritorio o web, cada usuario podrá contar con las funcionalidades contratadas.

Valor del servicio
Su valor es mensual por usuario / equipo. Cada usuario se asocia a un dispositivo.

De acuerdo a la cantidad de usuarios que tenga la empresa existe un rango de precios. El total a pagar mensual a Jaivaná es el resultado de la multiplicación del valor de usuario x número de usuarios.

Que incluye
Este servicio incluye las actualizaciones obligatorias por disposiciones de ley, siempre y cuando la empresa tenga contratado los módulos sobre los cuales aplica la actualización y que no impliquen desarrollos a gran escala o funcionalidades no contratadas. También incluye los cambios, mejoras o nuevas versiones que se realicen al producto, que no impliquen una nueva implementación, cambios de plataforma o lenguajes de programación.

No incluye
Nuevas funcionalidades o personalizaciones que sean solicitadas por el cliente. En este caso se enviará la respectiva cotización.

Servicio de soporte

Soporte al funcionamiento del software sobre los módulos contratados, divididos en dos categorías:

Incidentes: errores en el funcionamiento normal de Jaivaná.

Tareas de servicio: solicitudes de configuración sobre las funcionalidades contratadas.



Tipos de soporte

1. Soporte básico: servicio de soporte al que tiene derecho el cliente de acuerdo al valor pagado por el uso del software, para tareas de servicio o incidentes generados ya sea por una mala configuración o un proceso mal aplicado por el usuario.

El número de horas de soporte a las que se tiene derecho por mes es igual a:

(número de usuarios x $ valor usuario mes) / $50.000

Los incidentes generados por errores del software no serán descontados del número de horas al cual tiene derecho el cliente.

2. Soporte extendido: servicio de soporte en jornadas extras al horario laboral de Jaivaná.

3. Soporte continuo: servicio de soporte permanente en horario laboral.

4. Soporte inhouse: servicio de soporte continuo de Jaivaná en las instalaciones del cliente.

Valor del servicio
Las tareas de servicio se atenderán de acuerdo al número de horas de soporte a las que tiene derecho el cliente por el uso del software (soporte básico).

Cuando el cliente se consuma las horas contratadas, se facturará valor por hora de servicio o en su defecto según el tipo de soporte adquirido ya sea extendido o continuo.

Para el servicio en sitio el cliente debe asumir los gastos de viaje que se generen por la visita.

Canales de atención
El seguimiento de las solicitudes se realizará a través de la plataforma *Jira Services Management.*

Infraestructura como servicio (IaaS)

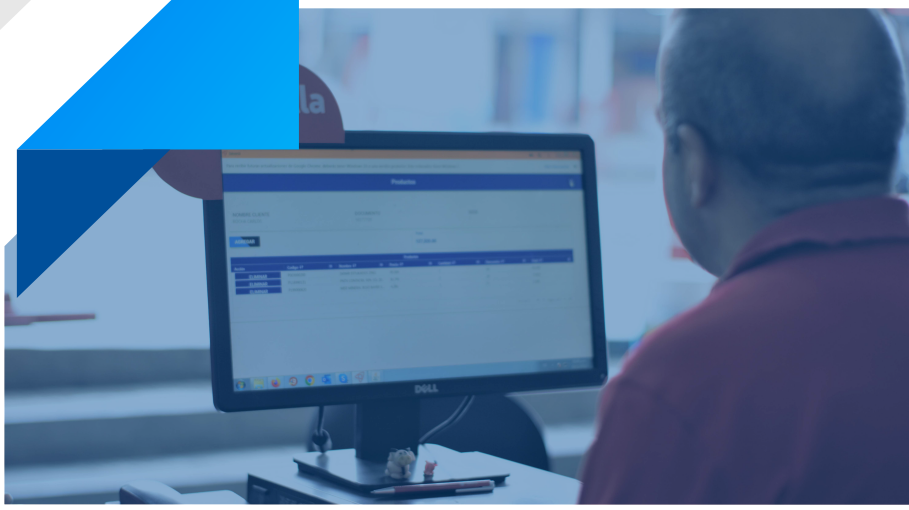
Para que cualquier empresa pueda operar debe poder acceder a los recursos informáticos que necesita en cada momento, a nivel de infraestructura, almacenamiento y capacidad de red. Cada negocio debe contar con una infraestructura tecnológica que se adapte a sus necesidades y se pueda ampliar o reducir según la demanda de su operación.

¿Cómo se compone la infraestructura tecnológica?
Los elementos fundamentales sobre los cuales corre cualquier plataforma tecnológica son servidores, almacenamiento, bases de datos, redes y seguridad informática, entre otros. Tradicionalmente, estos aspectos de la informática serían responsabilidad del propio departamento de TI de la organización.

¿Qué servicios ofrece Jaivaná?
Configuración de servidores físicos y en la nube, firewalls, conexiones de red, almacenamiento, mantenimiento y alta disponibilidad de bases de datos, administración de copias y monitoreo de todos los servicios.

Valor del servicio
Dependiendo del servicio requerido se envía la cotización.





Documentos electrónicos

Generación y emisión de documentos electrónicos, transmitimos directamente a la DIAN como software propio, es decir, sin intermediarios tecnológicos.

Tipos de documentos electrónicos

1. Factura electrónica de venta
2. Notas de crédito/débito
3. Documento soporte
4. Recepción de documentos
5. Transmisión de nómina electrónica

Para países diferentes a Colombia, los documentos electrónicos se envían por medio de la conexión a un software externo.

Valor del servicio
Valor de instalación del módulo.
Valor de envío por documento.
Valor de certificado de firma electrónica.

Desarrollos especiales

Desarrollo a la medida de funcionalidades y/o aplicaciones adicionales a la versión estándar de JAIVANA ERP que permitan fortalecer la operación del cliente.

Valor del servicio
Dependiendo del alcance de la solicitud se envía la cotización.



Data como servicio (DaaS)

Servicios que permiten la conexión, almacenamiento y acceso a datos estructurados. Algunas de las grandes ventajas es que sus datos gozan de alta disponibilidad, seguridad estricta y están protegidos contra pérdidas.

¿Qué ofrecemos?
1. Desarrollo del servicio de conexión y extracción de datos.
2. Almacenamiento, monitoreo, seguridad y acceso a los datos.
3. Acceso a tableros o informes desarrollados directamente por Jaivaná.

Valor del servicio
Dependiendo del servicio requerido se envía la cotización.

Capacitaciones

Explicaciones sobre el funcionamiento de los módulos contratados que pueden ser remotas o presenciales.

Valor del servicio
Las capacitaciones iniciales vienen incluidas dentro de la adquisición del software o nuevos módulos.

Nuevas capacitaciones tendrán costo x hora.

Implementaciones

Configuraciones y parametrizaciones iniciales que conllevan la puesta en marcha del software, desde la instalación hasta la prueba de ejecución de los servicios contratados.

Valor del servicio
El valor de implementación va de acuerdo a la cantidad de usuarios y los módulos contratados.

Actualizaciones sobre los servicios no contratados

Actualizaciones obligatorias por disposiciones de ley que impliquen desarrollo de nuevas funcionalidades y parametrizaciones adicionales.

Valor del servicio
Dependiendo del alcance de la actualización se envía la cotización.



Servicios

Servicio		Valor	Criterio
Software como servicio (SaaS)		Valor usuario x Número de Usuarios	De acuerdo a escala
Servicio de soporte	Soporte básico	Valor Saas Mes/ $50.000	Aplica para incidentes por procesos incorrectos del usuario y/ o tareas de servicio
	Soporte x hora	Valor x hora	Aplica después de que se consuman las horas de soporte básico
	Soporte extendido	Valor x mes	Aplica para tener soporte cuando se requiera en horario laboral
	Soporte continuo	Valor x mes	Disponibilidad en horario extra laboral
	Soporte inhouse	Valor x mes	De acuerdo a los recursos utilizados
Infraestructura como servicio (IaaS)		Valor x hora de servicio	De acuerdo a los recursos utilizados según el requerimiento
		Valor x uso de infraestructura	De acuerdo a los recursos utilizados según el requerimiento
Documentos electrónicos		Valor x documento	De acuerdo a escala
Desarrollos especiales		Valor x proyecto	De acuerdo a los recursos utilizados según el requerimiento
Data como servicio (Daas)	Desarrollo del servicio de conexión y extracción de datos. (DaaS)	Valor x proyecto	De acuerdo a los recursos utilizados según el requerimiento
	Almacenamiento, monitoreo, seguridad y acceso a los datos. (DaaS)	Valor x mes	De acuerdo a los recursos utilizados
	Acceso a tableros o informes desarrollados directamente por Jaivaná (DaaS)	Valor usuario x Número de Usuarios	
Capacitaciones		Valor x hora	
Implementaciones		Valor x proyecto	De acuerdo a los recursos utilizados
Actualización sobre los servicios no contratados		Valor de acuerdo al alcance	

GESTIÓN INTEGRAL DE SUS PROCESOS DE NEGOCIO



Jaivaná®

Acompañamos la **Transformación**
de las empresas para hacer **Grandes Negocios**

Contáctanos

Cra 24 # 65 06 Manizales
315 5364706
comercial@jaivaná.co
www.jaivana.co