



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

ORDEN DE COMPRA NUMERO 1436

ORDEN DE COMPRA CELEBRADA ENTRE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS Y XEGMENTA S.A.S (JURIDICA)

Entre los suscritos, de una parte, **GIOVANY MAURICIO TARAZONA BERMUDEZ**, mayor de edad vecino(a) de esta ciudad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79571941 expedida en Bogotá D.C., quien actúa en calidad de **DIRECTOR CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTIFICO** según Resolución de Rectoría N° 042 del 1 de Febrero del 2019, ente Universitario autónomo de conformidad con la ley 30 de 1992, debidamente autorizado para contratar según Acuerdo 003 de 2015, Resolución Reglamentaria No. 262 de 2015, Resolución 107 del 20 de abril de 2018, Resolución 315 del 25 de julio de 2019, Resoluciones 181 del 30 de junio de 2020, Resolución 197 del 31 de julio de 2020, Resolución 009 del 15 de enero de 2020 y Resolución 194 del 29 de junio de 2020, quien en lo sucesivo se denominará **LA UNIVERSIDAD**, con NIT 899999230-7 y **MONICA CECILIA ESCOBAR RESTREPO**, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con **CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 43744499** expedida en Envigado, quien actúa en nombre y representación legal en calidad de **GERENTE GENERAL** de **XEGMENTA S.A.S** con NIT 900175265-0, en adelante **EL CONTRATISTA**, quienes hemos convenido celebrar la presente **ORDEN DE COMPRA**, que se registrará por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA: Objeto del Contrato.** En virtud de la presente **ORDEN DE COMPRA EL CONTRATISTA** se obliga con **LA UNIVERSIDAD** por sus propios medios y con plena autonomía a **ADQUIRIR LICENCIAS DE TRABAJO COLABORATIVO PARA UN AMPLIO NÚMERO DE ASISTENTES SIN LÍMITE DE TIEMPO PARA LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, CON CAPACIDAD DE VIDEOCONFERENCIA, REALIZACIÓN DE STREAMING A PLATAFORMAS YOUTUBE Y FACEBOOK, GRABACIÓN EN LA NUBE Y EN LOCAL, INTERCONEXIÓN DE DISPOSITIVOS H323, GESTIÓN DE USUARIOS, ESTADÍSTICAS Y CUENTAS, CAMBIO DE FONDO DINÁMICO EN VIVO MEDIANTE EL USO DE CHROMA KEY, CREACIÓN DE SEMINARIOS Y WEBINARS, COMPATIBLE CON DISPOSITIVOS ANDRÓID, IOS, WINDOWS Y LINUX.** de acuerdo con la propuesta de servicio presentada por **EL CONTRATISTA** y que forma parte integral del presente contrato **CLÁUSULA SEGUNDA: Valor.** La **UNIVERSIDAD** pagará por los servicios objeto de la presente **ORDEN DE COMPRA**, la suma de nueve millones cuatrocientos noventa y siete mil pesos (\$ 9.497.000,00). *Dicho valor contiene todos los costos, directos e indirectos*, que conllevan la plena ejecución del contrato, así como los impuestos pertinentes. **PARÁGRAFO** De conformidad con el formulario de Registro Único Tributario **EL CONTRATISTA** informa al régimen tributario correspondiente y cualquier cambio al mismo será responsabilidad exclusiva de éste, y deberá dar aviso al supervisor del contrato. **LA UNIVERSIDAD** no reconocerá el valor adicional al contrato por este concepto. **CLÁUSULA TERCERA: Forma de pago.** **LA UNIVERSIDAD** pagará **AL CONTRATISTA** el valor total del presente contrato según contado comercial. El pago se realizará dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se radique a la División Financiera la factura comercial o cuenta de cobro, junto con la certificación expedida por el supervisor del contrato, informe de ejecución del contrato, último pago de parafiscales o copia de seguridad social, evaluación del proveedor, copia del RUT y Cámara de Comercio. (no mayor a 90

[Handwritten signature]

días, si es el caso). Adicionalmente la factura o remisión debe estar debidamente firmada por el funcionario de la Sección de Almacén en el momento de la entrega de los bienes si es el caso, junto con la discriminación de los bienes, valor unitario, valor total y discriminación del IVA (Si es el caso). LO ANTERIOR TENIENDO EN CUENTA LOS FORMATOS SIGUD. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Los pagos están sujetos a los descuentos de ley. **CLÁUSULA CUARTA: Imputación Presupuestal** LA UNIVERSIDAD pagará el valor de la presente ORDEN DE COMPRA con cargo al certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2188 del 2020, Rubro: Fortalecimiento y promoción de la investigación y desarrollo científico de la Universidad Distrital. **CLÁUSULA QUINTA: Plazo.** La duración del presente Contrato será de 1 Mes(es) contado a partir de la fecha de aprobación de las respectivas pólizas. **PARÁGRAFO PRIMERO. VER ANEXO PARÁGRAFO SEGUNDO.** En el evento de la terminación del Contrato por cumplimiento del plazo pactado o por terminación bilateral **EL CONTRATISTA** está obligado a entregar a LA UNIVERSIDAD los documentos y demás elementos recibidos y producidos para el cumplimiento del objeto contractual. **CLÁUSULA SEXTA: - Supervisión.** Esta función será adelantada por el cargo de **DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN C.I.D.C** y sus funciones serán las estipuladas en la Resolución No. 629 de 2016 (Manual de Supervisión e Interventoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas) y Resolución 018 del 17 de enero de 2018 emanadas de Rectoría y las demás inherentes a la función desempeñada. **CLÁUSULA SEPTIMA: Garantía Única (Según resolución 003 del 15 de enero de 2016 emitida por rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas)**. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en virtud del presente contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga a constituir con una compañía de seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia y cuya póliza matriz haya sido aprobada por la superintendencia a favor de LA UNIVERSIDAD, una garantía única que ampare:

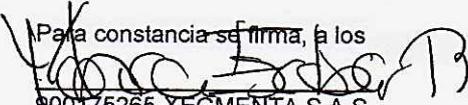
AMPARO	SUFICIENCIA	DESCRIPCION
Amparo de Cumplimiento	10%	DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO Y CON UNA VIGENCIA IGUALA LA DEL PLAZO DEL CONTRATO Y TRES (3) MESES MAS
Amparo de Calidad y Correcto Funcionamiento del Bien o Servicio	20%	DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO INCLUIDO EL IVA, DURANTE SU EJECUCIÓN Y DOCE (12) MESES MAS

PARÁGRAFO PRIMERO. Para dar cumplimiento a la garantía exigida, EL CONTRATISTA contara con CINCO (5) DIAS hábiles para reclamar copia del contrato; una vez recibida dentro de este termino contara con TRES (3) DIAS hábiles para ALLEGAR la garantía, la cual requiere para su validez, la aprobación por parte de LA UNIVERSIDAD a través de la Sección de Compras. PARÁGRAFO SEGUNDO. transcurridos los términos estipulados anteriormente, sin que haya cumplido con esos requisitos, LA UNIVERSIDAD entenderá que no hay interés de legalizar el contrato y en consecuencia LA UNIVERSIDAD procederá a ANULAR por ausencia de requisitos de perfeccionamiento el presente Contrato. **PARÁGRAFO TERCERO.** Corresponde al Supervisor del contrato verificar de manera constante la vigencia de las garantías, de acuerdo con la efectiva ejecución presupuestal del contrato y en todo caso siempre las garantías deberán corresponder a la vigencia establecida en esta cláusula. **PARÁGRAFO CUARTO** En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender el contrato o en cualquier otro evento necesario, EL CONTRATISTA se obliga a modificar la garantía única de acuerdo con las normas legales vigentes y a la modificación realizada al contrato. **CLÁUSULA OCTAVA: Confidencialidad.** EL CONTRATISTA asume con LA UNIVERSIDAD un compromiso de reserva y confidencialidad y a no divulgar, difundir y/o usar por ningún medio, sin consentimiento escrito, la información que le haya sido revelada. Igualmente se compromete a mantener la información y documentos de LA UNIVERSIDAD en reserva o secreto y mantenerla debidamente protegida del acceso de terceros con el fin de no permitir su conocimiento y manejo por personas no autorizadas. No podrá permitir la copia, reproducción y eliminación total o parcial de los mismos sin previa autorización.

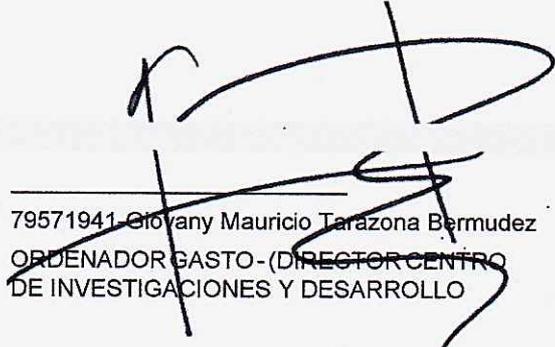
expresa o escrita de **LA UNIVERSIDAD. PARÁGRAFO.** El incumplimiento acarreará la terminación unilateral del contrato por parte de **LA UNIVERSIDAD. CLÁUSULA NOVENA: Cesión.** **EL CONTRATISTA** no puede ceder parcial ni totalmente sus obligaciones o derechos derivados del presente Contrato a persona natural o jurídica, si no con la autorización previa y por escrito de **LA UNIVERSIDAD. CLÁUSULA DÉCIMA : Modificación, adición y/o prórroga.** El contrato solo podrá ser modificado, adicionado y/o prorrogado de mutuo acuerdo entre las partes, mediante OTROSI, el cual hará parte integral del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: Multas y penal pecuniaria.** En caso de incumplimiento parcial o total de contrato **LA UNIVERSIDAD**, previo informe de incumplimiento por parte del supervisor y agotamiento del trámite previsto a la ley 437 de 2011, conforme a lo señalado en la circular número 2534 de 2015, de la oficina asesora jurídica y con citación de la correspondiente compañía aseguradora, exigirá directamente a **EL CONTRATISTA**, a título de multa, lo correspondiente al 1% del valor del contrato y máximo hasta el 10 % del mismo, a título de multa, así como el 10% de este a título de clausula penal. Para estos efectos, se reviste de mérito ejecutivo la presente clausula y se considerara en mora al contratista: incumplido a partir de la fecha de rendición del informe por parte del supervisor; **EL CONTRATISTA** autoriza para que esta suma sea descontada de las cuentas que, por cualquier concepto, **LA UNIVERSIDAD** le adeude, sin perjuicio de las acciones judiciales a que haya lugar. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Suspensión.** Por circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado se podrá suspender temporalmente la ejecución de la presente **ORDEN DE COMPRA** de común acuerdo entre las partes mediante la suscripción de un acta de suspensión en la que conste el término de la misma y que no será computable para efectos del plazo extintivo, ni dará derecho a exigir indemnización alguna ni a reclamar gastos diferentes a los causados a la fecha de suspensión. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Terminación Bilateral.** Las partes de común acuerdo podrán dar por terminado el presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: Liquidación.** El presente contrato no será objeto de liquidación, salvo en el evento de que termine de manera anticipada conforme lo dispone el Artículo 91 de la Resolución Rectoral N° 262 de 2015. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: No existencia de subordinación ni relación laboral y exención de prestaciones sociales.** **EL CONTRATISTA** no tendrá derecho a ninguna prestación distinta a los emolumentos expresamente convenidos en las cláusulas anteriores, toda vez que el presente contrato no vincula a la Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas, ni laboral ni prestacionalmente, con **EL CONTRATISTA** en virtud de la ejecución del mismo. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Inhabilidades e Incompatibilidades.** **EL CONTRATISTA** afirma bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del contrato que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en las normas vigentes para **CONTRATAR** con **LA UNIVERSIDAD. CLÁUSULA DÉCIMA SEPTÍMA: Solución Directa de Controversias Contractuales.** Las partes, en aras de solucionar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas en la ejecución del contrato acudirán a los mecanismos de solución previstos en la ley tales como la conciliación, amigable composición y transacción. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: Indemnidad.** **EL CONTRATISTA** será responsable y mantendrá indemne por cualquier concepto a **LA UNIVERSIDAD** incluida cualquier acción, reclamación o demanda de cual naturaleza derivada de los daños y/o perjuicios causados a propiedades, a la vida o a la integridad personal de terceros o empleados, agentes o subcontratistas de cualquiera de las partes, que surjan como consecuencia directa o indirecta de actos, hechos u omisiones del **CONTRATISTA**, sus empleados, agentes o subcontratistas relacionadas con el objeto del presente contrato o derivados de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley Colombiana. E **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: Propiedad de la Información.** Los documentos y demás productos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán de propiedad de **LA UNIVERSIDAD**, sin perjuicio de los derechos morales que corresponda al autor de los mismos. **CLÁUSULA VIGESIMA: Protección y Cumplimiento a la normatividad ambiental . EL CONTRATISTA**, en desarrollo del presente contrato dará estricto cumplimiento a los lineamientos, normas, reglamentos, orientaciones y leyes ambientales aplicables. **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: Documentos.** Forman parte integrante del contrato los siguientes documentos: 21.1. Propuesta de servicio, 21.2. Certificados de Disponibilidad y

Registro Presupuestal, 21.3. Acta de inicio, 21.4. Acta de Aprobación de Póliza y 21.5. Los demás que se generen durante la ejecución. **CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA: Perfeccionamiento y ejecución.** El presente contrato requiere para su perfeccionamiento de la firma de las partes. Para su ejecución requiere el registro presupuestal, la aprobación de la garantía de que trata el presente Contrato, si aplica, y la suscripción del "acta de inicio" donde haya lugar. **CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA: Lugar de ejecución y domicilio contractual.** Las actividades previstas en el presente Contrato se deben desarrollar en la ciudad de Bogotá, D.C. Para constancia, se firma en Bogotá, D.C., el.

14 DE OCTUBRE DE 2020

Para constancia se firma, a los

 900175265-XEGMENTA S.A.S

Contrastista


 79571941-Giovany Mauricio Tarazona Bermudez
 ORDENADOR GASTO - (DIRECTOR CENTRO
 DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO

Elaborado por GLORIA XIMENA MONTEALEGRE VILLANUEVA

Aprobado por TULIO BERNARDO ISAZA SANTAMARIA

JEFE SECCIÓN
 DE COMPRAS

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS NIT: 899.999.230-7 CARRERA 7 No. 40-53 PISO 7. TELEFONO 3239300 EXT. 2609
 -2605

Institución Acreditada de Alta Calidad según Resolución 23096 del 15 de Diciembre de 2016 del Ministerio de Educación Nacional
www.udistrital.edu.co

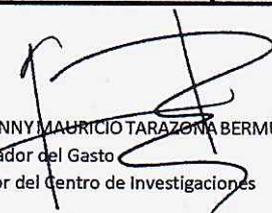
ORDEN DE COMPRA NUMERO:

ORDEN DE COMPRA CELEBRADA ENTRE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS Y XEGMENTA S.AS. (persona jurídica)

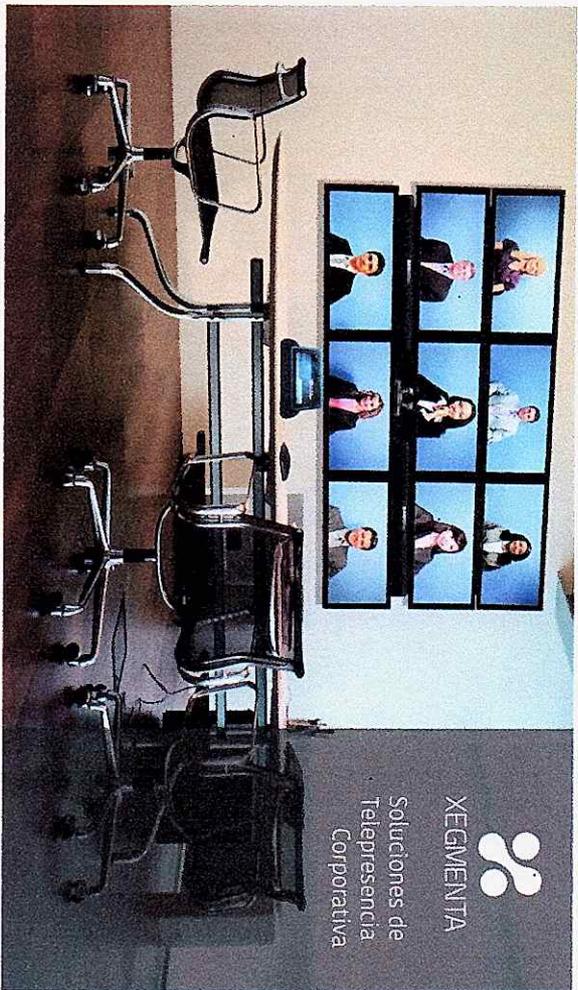
Item	Nombre del Elemento	Especificación técnica	Cant.	Valor Unitario	Valor total
1	Licencia Zoom Education 1 año	Capacidad de 300 participantes y reuniones ilimitadas	20	380.032	7.600.640
2	Conector de sala H.323/SIP	Capacidad de conexión simultanea de equipos especializados de video conferencia tipo H323	1	1.896.360	1.896.360
SUBTOTAL					9.497.000
APLICA IVA					0
TOTAL					9.497.000


XEGMENTA S.A.S.
 Contratista

XEGMENTA
www.xegmenta.com
 NIT. 900.175.265-0


GIOVANNY MAURICIO TARAZONA BERMUDEZ
 Ordenador del Gasto
 Director del Centro de Investigaciones

Elaborado por: Gloria Ximena Montealeg
 Vo.Bo.: Tulio Bernardo Isaza Santamaria - Jefe Sección



SISTEMAS DE VIDEO CONFERENCIA ZOOM

10 de Agosto del 2020

Bogotá, 10 de Agosto del 2020
Atención
Universidad Distrital Francisco José de Caldas

ASUNTO: SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA EN ALTA DEFINICIÓN.

Gracias por confiar en nuestras soluciones integrales de audio y video para atender sus necesidades y las de sus clientes. En XEGMENTA tenemos personal capacitado y certificado en diferentes tecnologías para lograr cumplir con los más exigentes estándares y poder proveer la solución correcta con la menor inversión.

Atendiendo sus requerimientos puntuales hemos elaborado la presente propuesta comercial la cual incluye una descripción de la solución ofrecida incluyendo sus costos y condiciones técnicas y comerciales.

Esperamos que esta propuesta se ajuste a sus necesidades actuales y futura y quedamos atentos a atender cualquier inquietud que se presente.

Cualquier inquietud o requerimiento adicional, no dude en contactarme.

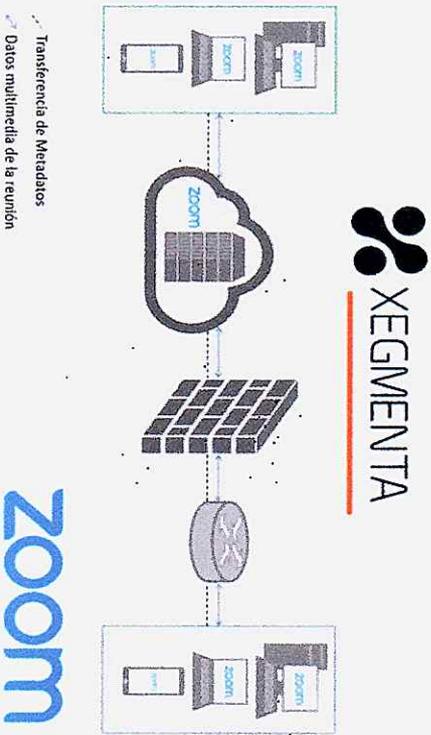
Daniela López V.
Gerente de Cuenta Bogotá

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

Les presentamos una solución tecnológica para la realización de video conferencias profesionales en alta definición con la mejor Interacción de video y audio entre múltiples participantes. Esta propuesta agrupa los componentes de codificación, cámara, audio y automatización para la realización de video conferencia con la tecnología ZOOM.

La solución de videoconferencia presentada está diseñada bajo un esquema completamente en nube; donde todos los componentes para el proceso de los flujos de audio, video y contenido compartido se encuentran en la Nube.

TOPOLOGÍA DE LA SOLUCIÓN



Transferencia de Metadatos

Datos multimedia de la reunión

ZOOM DESKTOP

Conexión de invitados desde equipos de cómputo, usando el software ZOOM DESKTOP, el cual se instala sin costo.

Especificaciones del sistema desktop:

- Clientes disponibles para Windows, MAC y Linux.
- Integración en alta definición entre TODOS LOS PUNTOS.
- Completa Interacción con audio, video y contenido TODOS CON TODOS.
- Codificación avanzada de video H.264 SVC para conexión a través de redes sin calidad de servicio.



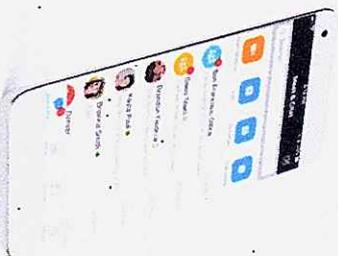
CONEXIÓN MÓVIL

Conexión de invitados desde equipos móviles como teléfonos inteligentes y tablet, usando el software ZOOM MOBILE, el cual se instala sin costo.

Un enfoque considerado para las reuniones móviles

Los profesionales requieren de hoy en día ser capaces de trabajar y realizar videoconferencias desde sus dispositivos móviles. Zoom para dispositivos móviles proporciona la misma excelente experiencia que se espera para un cliente de escritorio.

- Active los fondos virtuales y selecciones la mayoría de su biblioteca
- Comparta su pantalla y realice anotaciones colaborativas
- Ubique el Mouse de conducción segura cuando se encuentre en el camino



Especificaciones del sistema móvil:

- Clientes disponibles para IOS y ANDROID.
- Integración en alta definición entre TODOS LOS PUNTOS.
- Completa interacción con audio, video y contenido TODOS CON TODOS.

Optimizado para realizar conexión sobre Internet, codificación avanzada de video H.264 SVC para conexión a través de redes sin calidad de servicio. El software se instala sin ningún costo.

VER, COMPARTIR Y ANOTAR EL CONTENIDO EN TIEMPO REAL

Con ZOOM, su tableta se convierte en la solución ideal para tener una segunda pantalla en mano, la cual le permite compartir documentos directamente desde su Tablet en la conferencia, ver y anotar el contenido compartido. ZOOM está diseñado exclusivamente para recibir y transmitir contenido compartido.



Especificaciones del sistema móvil

- Crear notas y anotaciones con lápiz y herramientas de marcadores
- Compartir documentos (DOC, DOCX, PDF), presentaciones (PPS, PPT, PPTX), hojas de cálculo (XLS, XLSX) y archivos en almacenamiento en nube (Dropbox).



- Ver contenido compartido permitiendo acercar y desplazarse para ver con más detalle.
- Compartir Pizarras blancas, los cuales son espacios prácticamente ilimitados para dibujar libremente.
- La aplicación ZOOM está disponible como descarga gratuita.

LICENCIAS ZOOM EDUCATIVAS



- Hasta 300 participantes por reunión
- Sin límite de tiempo
- Video y audio en HD
- Funciones ampliadas de colaboración, uso compartido de contenido con un clic, anotación en tiempo real y pizarra digital
- Se integra perfectamente con LMS Zoom admite integraciones con Moodle, Canvas, Desire2Learn, Sakai y Blackboard.
- Grabación de sesiones: Grabe las clases y lecciones para permitirles a los estudiantes aprender a su propio ritmo
- Claridad y calidad excepcionales para clases virtuales e híbridas.
- Administración de usuario (permite a los propietarios y administradores de las cuentas gestionar sus usuarios, es decir, agregar, eliminar)
- Controles de funciones del administrador (Como administrador o dueño de cuenta, tiene control sobre las reuniones como para habilitar o inhabilitar la grabación, el cifrado, el chat y las notificaciones)
- Dashboard (panel de control)

- 500 Mb de grabación en la nube MP4 o M4A.
- Dirección personalizada URL de la institución educativa
- Dominios administrados (Use la dirección de correo electrónico de su institución para agregar usuarios a su cuenta automáticamente)
- Marca de la compañía. (Agregue la marca de su institución educativa a su página personalizada en la cual sus estudiantes pueden unirse a las reuniones.)
- Correos electrónicos personalizado (Cree una plantilla de correo electrónico con la marca para enviarla a los estudiantes/profesores)

PROPUESTA ECONÓMICA

LICENCIA ZOOM EDUCATIVA

SERVICIOS Y LICENCIAMIENTO	Moneda	Costo Unitario
Licencia Zoom Educativa- Anual	USD	\$100
Conector CRC	USD	\$499

TOTAL : 2,499 USD

TOTAL EN PESOS : \$ 9,497.000

NOTA: Las licencias Zoom están exentas de IVA



Medellín, Septiembre del 2020

Estimado
Cordial saludo

Seguridad en tus reuniones por zoom

Para Xegmenta es vital que tu información siempre esté segura y que sólo sea compartida con las personas que hacen parte de tu organización. Por este motivo queremos enseñarte mecanismos de seguridad que permiten tener un control mayor a la hora de tener una reunión por zoom.

En el manual adjunto, se explica el paso a paso de dos mecanismos que permitirán tener tu información segura, 1. Bloquear la reunión cuando todos los asistentes citados ya se encuentren en ella, 2. Asignar un pin o contraseña a tus reuniones para que solo pueda ingresar quien cuente con este mecanismo de seguridad.

Xegmenta se reserva los derechos derivados del Copyright establecidos sobre el software o herramientas objeto del contrato realizado con el cliente. En todo caso, si surgiere algún conflicto relacionado con los derechos de autor del software, el contratista se compromete a solucionarlo directamente. El cliente reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la licencia objeto del presente contrato son propiedad de el contratista o de sus proveedores

Ambas partes (Xegmenta y cliente) serán responsables y se mantendrán indemnes por cualquier concepto incluida cualquier acción, reclamación o demanda de cual naturaleza derivada de los daños y/o perjuicios causados a propiedades, a la vida o a la integridad personal de terceros o empleados, agentes o subcontratistas de cualquiera de las partes, que surjan como consecuencia directa o indirecta de actos, hechos u omisiones de ambas partes, sus empleados, agentes, subcontratista o personal que use o administre la plataforma relacionada con el objeto del contrato de conformidad con lo establecido por la ley colombiana

Atentamente  **XEGMENTA**
www.xegmenta.com
NIT. 900.175.265-0
Xegmenta S.A.S

ACUERDO NIVELES DE SERVICIO - SERVICIO PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIA

SOPORTE TÉCNICO:

Para el esquema de soporte existe una línea única de soporte XEGMENTA donde se encargarán de verificar los incidentes encontrados o reportados.

- Línea de soporte a través de la línea de atención 018000-512474 ó al fijo (57 4) 4442474 extensión 105
- Comunicación vía email al buzón: sopORTE@xegmenta.com
- Página web: www.xegmenta.com

PROCESOS PREVENTIVOS

- Se incluye una capacitación con una duración de dos horas en la cual se dará una inducción en el manejo de la plataforma, creación de reuniones, únicas, periódicas, integración de calendario con Gmail, Outlook, posibilidad de acceso a características adicionales mediante la modalidad de pago adicional, características y bondades del tipo de cuenta contratada, administración de roles, creación de subsalas, colaboración en línea, configuración de parámetros de seguridad de la cuenta antes, durante y posterior a reuniones, acceso y configuración de grabaciones, introducción a marketplace
- Capacitaciones al nivel 1 de soporte al cliente a través de la plataforma
- Capacitaciones al nivel 1 del cliente final (mesa de ayuda) a través de la plataforma
- Entrega de documentación: Diccionario de términos, manuales de producto, en caso de ser requeridos
- Los usuarios con licencia de pago, es decir, pro en adelante, tienen acceso directo a la descarga de las aplicaciones con las que son compatibles con Zoom en la dirección <https://marketplace.zoom.us/> categorizadas de tipo analítica, CRM, colaboración, servicio al cliente, educación, finanzas, cuidado de la salud, aprendizaje y desarrollo, marketing, supervisión, peopleops, productividad/ grabaciones, ventas, planificación, seguridad y cumplimiento, Tele salud, transcripciones. Allí el cliente determinará la que más se adecue a su necesidad, descargará y realizará el proceso de integración según el caso. Xegmenta proporcionará el acompañamiento y de llegarse a presentarse dudas o inconvenientes en el proceso, se escalará el caso al Nivel de soporte 2 o 3 según el caso descrito más adelante.

PROCESOS CORRECTIVOS

- Atención de fallas.
- Canales de Atención: Línea telefónica 018000-512474 ó al fijo (57 4) 4442474 extensión 105, correo electrónico, atención virtual para reuniones y capacitaciones
- Contacto por parte de Xegmenta para el cliente: Ingenieros de Implementación e Ingenieros de Soporte remoto.

- Quejas y reclamos: Dependiendo de la solicitud se hace uso de los canales de atención con el respectivo contacto en Xegmenta

MESA DE AYUDA CORPORATIVA INTERNA DEL CLIENTE (NIVEL 1)

Cuando el Usuario del sistema tiene alguna duda sobre el uso de la plataforma, solicita en principio, soporte al encargado del área IT de la compañía por los medios que estime conveniente o tenga establecido para ello.

El cliente mediante su director IT internamente realiza en primera medida o en primer nivel, el soporte a sus usuarios finales en temas de manejo de la plataforma, inconvenientes de su conexión a Internet, resolución de configuración de sus dispositivos de audio, video, creación, modificación, personalización o eliminación de cuentas, creación de reuniones.

En caso de no poderlo resolver localmente, el caso será escalado al área especializada de soporte (Nivel 2).

MESA DE AYUDA CORPORATIVA CAPACITADA (NIVEL 2)

El usuario que presente una falla generalizada en la plataforma, deberá realizar un reporte a la mesa de ayuda corporativa la cual está capacitada para brindar un soporte de nivel 1

De acuerdo a la complejidad del requerimiento, XEGMENTA genera un ticket dentro de su gestor de fallas y tiene máximo 1 hora hábil para regresar la llamada al cliente informando el número de ticket y hacer una revisión Nivel 1 al problema. Si pasada 4 horas hábiles como máximo, no se da solución a la falla, se escala al siguiente nivel.

- Soporte al encargado de la cuenta por parte de la cuenta, frente a daños de la plataforma en general
- Acompañamiento en caso de dudas puntuales de configuración o uso que surjan posteriores a la capacitación inicial
- Problemas o inconvenientes de funcionalidad globales de la plataforma, que comprende fallas en la creación de usuarios, licencias, fallas de conexión globales, problemas en contraseñas, agendamientos, problemas con el dashboard (aplica para licencias Business, Edu), orientación en la asignación de características adicionales add-on, Grabaciones.
- En caso que el cliente contrate con Xegmenta Zoom Rooms, CRC, se prestará orientación en la configuración inicial de los equipos, y el correspondiente soporte a fallas en los mismos
- Para los casos de fallas generales, nuestro personal hace una revisión detallada y profunda. Si pasadas 3 horas hábiles como máximo no se ha logrado dar solución a la falla se escala al siguiente nivel 3

MESA DE AYUDA CON EL FABRICANTE (NIVEL 3)

El nivel 3 está a cargo del fabricante Zoom. En caso de que la falla esté fuera del alcance de Xegmenta, Xegmenta procede a radicar la solicitud mediante un ticket y Xegmenta se hará cargo de intermediar entre las dos partes sobre la gestión y resolución del ticket, cuya resolución o retroalimentación estará sujeta a los tiempos de respuesta del fabricante y siendo este en todo caso quien determina si la solicitud tiene solución o no.

SOPORTE ADMINISTRATIVO

Xegmenta proporciona soporte telefónico para administradores del sistema en horario hábil 5 X 8 de lunes a viernes de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm

Xegmenta SAS

Firma

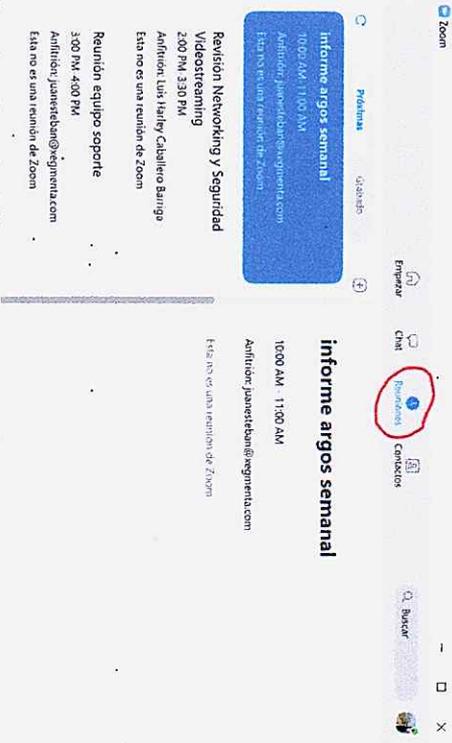


INSTRUCTIVO PARA ASEGURAR REUNIONES DE ZOOM

Resumen: Este instructivo tiene como objetivo explicar cómo asegurar las reuniones de zoom para que solo los participantes invitados ingresen.
A continuación, se detallan dos opciones:

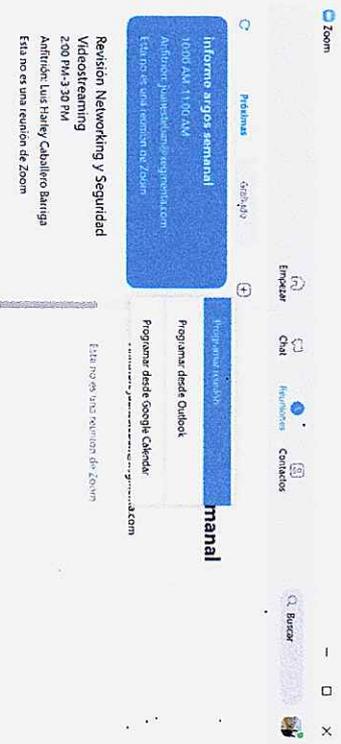
El primer paso es agendar una reunión con una contraseña de seguridad, de esta forma garantizamos que toda persona que no tenga la contraseña no pueda acceder a la reunión. Para ello debemos seguir los siguientes pasos:

1. Abrir la aplicación de zoom y hacer clic en la opción REUNIONES



2. Hacer clic en el icono de más (+) y programar una nueva reunión

3. Completar los datos y activar la casilla REQUERIR CONTRASEÑA DE REUNIÓN



Programar reunión

Programar reunión

Tema
Reunión Zoom de Juan Esteban Naranjo

Inicio: Vie, abril 3, 2020 10:00 a. m.

Duración: 1 hora 0 minutos

Reunión recurrente

ID de la reunión
 Generar automáticamente ID personal de la reunión 323-383-3571

Contraseña
 Requerir contraseña de reunión 017988

Vídeo
Hospedador: Encendido Apagado Participantes: Encendido Apagado

Audio
 Teléfono Audio de la computadora Teléfono y audio de la computadora

Calendario
 Outlook Calendario de Google Otros calendarios

Opciones avanzadas

4. Por último hacer clic en **AGENDAR** y quedara programada la reunión con un contraseña de seguridad

La segunda opción es bloquear la reunión luego de que estemos seguros que no va a ingresar ninguna otra persona autorizada a nuestra reunión, esto lo hacemos de la siguiente forma:

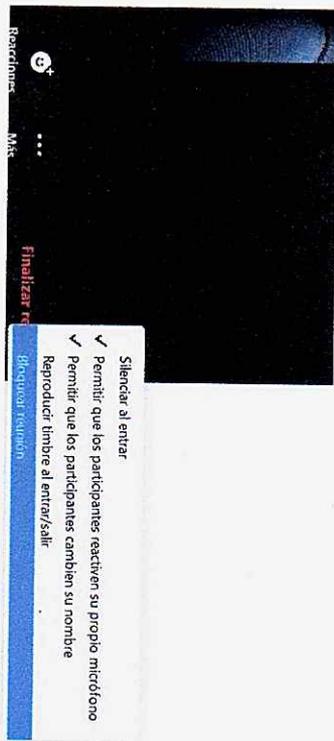
1. Con la reunión ya en curso hacemos clic en la opción **PARTICIPANTES**

Participantes

2. Luego nos desplazamos hasta la parte inferior de la lista de participantes donde encontraremos la opción **MÁS**

Más

3. Por último encontraremos la opción la opción de **BLQUEAR REUNIÓN**



Cordialmente
Xegmenta SAS

 XEGMENTA
www.xegmenta.com
VIT. 900.175.265-0