



Cloud Support (No / Incluido en la propuesta)

SUPPORTONE: Office 365

CONTINUED ADVICE AND ASSISTANCE

Administering Office 365 needs a lot of time and resource. It doesn't help that Microsoft keeps changing things every 5 minutes. They update features and move buttons with little or no notice.

How are you meant to keep on top of it all?

Can you afford to employ someone just to manage Office 365? And if you do, how are you going to keep them motivated and give them a sense of achievement at the end of each day?

There are 7 million exciting and inspiring areas in IT. Office 365 administration is not one of them.

If you haven't yet bought Office 365 just have a look online and you will see what we mean.

And when things go wrong who are you going to call? Microsoft?

When video conferencing goes down during a senior stakeholder meeting and the Directors are looking at you, do you want to be held in a queue on the Microsoft helpline?

When your Finance Team cannot use Excel at month end, how are you going to help them close the books on time?

Luckily for you, SoftwareOne has built a support platform that takes all the pain away. Not only that, but you will improve your end user satisfaction when they receive a world class service.



QUICK GUIDE TO SUPPORT PACKAGES

PACKAGE	WHAT'S INCLUDED
BASIC Ideal for customers who only require weekday support in working hours, in one city and a basic level of reporting.	<ul style="list-style-type: none"> Support available Monday to Friday, 08:00 to 18:00 in the subscribing city location (excluding public holidays) Authorized customer contacts: <ul style="list-style-type: none"> Owner: 1 IT administrators: 2 Billing administrators: 3 Includes the Cloud Insider reporting pack
ADVANCED Ideal for customers who require 24 hour support on weekdays only, access to customized reports and up to three authorized customer contacts.	<ul style="list-style-type: none"> Global support available Monday to Friday (excluding public holidays), 24 hours a day Authorized customer contacts: <ul style="list-style-type: none"> Owner: 1 IT administrators: 3 Billing administrators: 3 Includes the Cloud Insider Communication reporting pack
PREMIUM Ideal for customers who want round-the-clock global support, access to customized reports and the maximum number of authorized customer contacts.	<ul style="list-style-type: none"> Global support available 365 days a year, 24 hours a day, 7 days a week Authorized customer contacts: <ul style="list-style-type: none"> Owner: 1 IT administrators: 5 Billing administrators: 5 Includes the Cloud Insider Collaboration reporting pack

SUPPORT

WHAT WE COVER

Here are some of the tasks we cover. There are 47 in total and you can call us as much as you like.

- Incident Management
- Billing Queries
- User Feedback
- Defining the Subscription Owner
- Creating, adding and removing Administrators
- Creating, adding and removing the billing Administrators
- Enabling mail flows
- Enabling mail relays
- Configuring mailbox archiving
- Configuring mail forwarding
- Adjusting mailbox sizes
- Creating new mailboxes
- Adding, removing, reassigning licenses to users
- Understanding available licenses
- Creating and deleting tenants
- Adding and verifying domains
- Removing domains
- Setting up DNS records
- Permitting users to use e-mail distribution lists
- Branding tenants
- Managing letters for attestations
- SharePoint Online: create, rename, delete sites
- Sharepoint Online: create, delete lists, libraries and apps

REPORTING

Taking support with us will also get you access to advanced reporting to help control, manage and optimize Office 365. These reports can be discussed and analysed with your SoftwareOne Account Manager as part of your quarterly business review process. We will proactively help you make informed decisions about the future based on this data.

We have 74 reports in total and the ones you get access to depends on whether you take out Basic, Advanced or Premium support. Here are some examples of the reports available.

- Service Status Report
- Billing Report
- Total Call Volume Report
- Incident Report
- Service Request Management Report
- License Usage Over Time
- License By Service
- License By User
- Users Without Licenses
- Mail Traffic Overview
- Spam & Malware Traffic
- Mailbox sizes
- E-mail addresses
- Inactive Users
- Users Logged In Over Time
- Distribution Groups
- Top Distribution Groups
- Empty Distribution Groups
- Top Senders and receivers
- Top Spam & Malware
- Active Syncs Per Day
- Mobile Devices By Manufacturer





Recomendaciones / Pasos a seguir

SoftwareONE SW1 Dominican Republic, SRL recomienda a EDENORTE Dominicana a informarnos quienes son las personas que estarán disponibles para los seguimientos, actividades, solutions day e interacción en resolución de problemas y/o consultas que la institución pueda tener. SoftwareONE busca más que un cliente, un aliado estratégico al que pueda apoyarle en su crecimiento y crecimiento y creación de proyectos y metodologías para que su negocio crezca a medida que lo requiera.

Pasos a seguir / Tabla de tiempo

Paso a seguir	Responsabilidad	Tiempo

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos Términos y Condiciones comprenden todas las condiciones bajo las cuales SoftwareONE suministrará licencias de software y/o servicios a un cliente.

1. DEFINICIONES

“Contrato” significa un acuerdo, una confirmación de una orden, Orden de compra, orden de servicio o similar, para el suministro de licencias y/o servicios entre SoftwareONE y un cliente, basado en estos Términos y Condiciones.

“Licenciente” significa la persona jurídica que es titular de los derechos de propiedad intelectual que recaen sobre el software, y que tiene la autoridad para definir los términos y condiciones de uso del software y las licencias.

“Confirmación de Orden” Significa la aceptación por escrito y vinculante que hace SoftwareONE a una orden de compra del Cliente. Una orden de compra del cliente por si sola o una respuesta automática de SoftwareONE no significa la aceptación de una orden.

“Servicios” significa cualquier entregable, instalación, configuración, consultoría y/o cualquier servicio especificado por las partes.

“SoftwareONE” significa la afiliada de SoftwareONE que se menciona en una oferta, una Confirmación de Orden o en un Contrato aceptado con un cliente.

Salvo que se haya acordado de otra manera por escrito por SoftwareONE, todos los negocios que se realicen con SoftwareONE se basan en estos términos y condiciones y se excluyen cualquiera otros términos y condiciones referenciados o contemplados en cualquier documento o comunicación utilizado por un Cliente antes o al concluir un Contrato.





2. POLITICA DE ENTREGAS

Salvo acordado de otra manera, el cliente recibirá las licencias por transmisión electrónica, acceso electrónico o descarga de un sitio web.

3. POLITICA DE DEVOLUCIONES

SoftwareONE no aceptará la devolución de las licencias suministradas a no ser que dicha devolución sea admisible por las políticas de devolución del Licenciante. Si las licencias recibidas no son las detalladas en el Contrato, el cliente deberá informar a SoftwareONE a más tardar dentro de los 10 días siguientes a la entrega.

4. LICENCIAS PARA INSTITUCIONES ACADEMICAS, SIN FINES DE LUCRO Y DE GOBIERNO

Ciertos productos están disponibles únicamente para ser adquiridos por instituciones calificadas, tales como instituciones educativas ("Productos Académicos"), organizaciones sin fines de lucro ("Productos para organizaciones Sin Fines de Lucro") o entidades de gobierno ("Productos de Gobierno"). Al identificarse como una institución calificada, el cliente declara que conoce los requerimientos del Licenciante para tales productos y que cumple con todos los requisitos de elegibilidad establecidos por el Licenciante para acceder a los mismos.





5. SERVICIOS

5.1 SoftwareONE prestará los Servicios con el debido cuidado y, cuando proceda, conforme a los Contratos y procedimientos acordados por escrito con el Cliente.

5.2 SoftwareONE no deberá ser requerido para seguir instrucciones que cambien o complementen el objeto de los Servicios convenidos. Sin embargo, si esas instrucciones son ejecutadas, el servicio en cuestión deberá ser compensado en virtud de un Contrato que las partes deberán suscribir.

5.3 En ausencia de un cronograma de facturación expresamente acordado, todas las sumas de dinero relativas a Servicios suministrados por SoftwareONE deberán ser pagados al finalizar cada mes calendario.

6. PRECIOS

6.1 Los precios de las licencias y los Servicios serán los cotizados por SoftwareONE. Todos los precios están sujetos a los impuestos aplicables al valor agregado. Todos los precios están sujetos a cambios, salvo que se hayan acordado previamente por las partes a través de una Confirmación de Orden.

6.2 Si los Servicios para un cliente, incluyendo Servicios por suscripción, son ejecutados por un tercero diferente a SoftwareONE, los honorarios por tales Servicios serán definidos por la empresa que preste el servicio. El cliente se compromete a aceptar el modelo de facturación del tercero, así como a pagar los honorarios de conformidad con los tiempos y formas especificados por la tercera parte. El cliente es exclusivamente responsable por asegurar que entiende y acepta el modelo de facturación del tercero.

7. IMPUESTOS

RB
Cualquier retención de impuestos, aranceles, impuestos de importación, tasas y contribuciones basadas en transacciones transfronterizas, donde SoftwareONE y el cliente son residentes fiscales en diferentes países, serán soportados por el Cliente. Si el Cliente tiene la obligación legal de deducir o retener algún impuesto sobre cualquier suma debida en una transacción transfronteriza, dicha cantidad deberá incrementarse para que después de realizarse todas las deducciones o retenciones requeridas, SoftwareONE reciba una cantidad igual a la que hubiera recibido si tales deducciones o retenciones no se hubieran realizado.

8. GARANTÍAS DE LAS LICENCIAS.

El cliente reconoce que SoftwareONE sólo suministra licencias de software producido por terceros, denominados terceros Licenciantes. Tales licencias de terceros son distribuidas por SoftwareONE con la garantía limitada que otorga el Licenciante. Los períodos de garantía varían de acuerdo con el Licenciante y el producto. Todos los derechos y acciones de un cliente con respecto a un pedido, la compra, posesión y el uso de los productos y Servicios y todo el mantenimiento, actualización, garantía, responsabilidad, y cualquier otra obligación relacionada con los productos y Servicios, si las hubiere, se regirán por las políticas y procedimientos definidos por el Licenciante. Estas políticas y procedimientos aplicables del Licenciante son referenciadas generalmente en el Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA por sus siglas en inglés), derechos de uso de los productos (PUR) o similar. El cliente reconoce que deberá celebrar tal EULA/PUR o acuerdo de usuario final similar con el Licenciante.

El EULA/PUR o acuerdo similar describirá todas las garantías y declaraciones ofrecidas por el Licenciante al Cliente en relación con las licencias adquiridas. SoftwareONE no ofrece ninguna garantía al cliente.





9. GARANTÍAS POR SERVICIOS DE TERCEROS

Todos los Servicios de terceros distribuidos por SoftwareONE son entregados con la garantía limitada del proveedor del servicio. Las garantías por Servicios que no son prestados por SoftwareONE serán regidas por las políticas y procedimientos aplicables del proveedor del servicio. SoftwareONE no ofrece ninguna garantía al cliente.

10. GARANTÍAS POR SERVICIOS PRESTADOS POR SOFTWAREONE

Las garantías de todos los Servicios ejecutados por SoftwareONE se regirán por la correspondiente declaración de trabajo/orden de Servicio o las condiciones acordadas entre las partes.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR LAS LICENCIAS O SERVICIOS VENDIDOS

A excepción de lo manifestado en este documento, SoftwareONE expresamente niega todas las garantías, de cualquier tipo, incluidas, pero no limitadas a comercialización y aptitud para un propósito particular. En ningún caso, SoftwareONE, sus accionistas, directores, oficiales, empleados u otros representantes, serán responsables por daños especiales, indirectos, consecuenciales, o punitivos, en relación con los productos vendidos.

11.1 La única responsabilidad de SoftwareONE por los daños causados con ocasión del uso de las licencias del software o los Servicios prestados, estará limitada al valor pagado por el cliente por la licencia o el servicio durante los 12 meses anteriores a la ocurrencia del daño. La responsabilidad de SoftwareONE no incluirá de ninguna manera daños incidentales, especiales, consecuenciales o indirectos.

11.2 El cliente acepta que cualquier otro documento relativo a la compra de licencias o Servicios enviados a SoftwareONE que incluya cualquier garantía para el cliente o que incluya lenguaje que pueda generar responsabilidad para SoftwareONE, o entrar en conflicto con estos Términos y Condiciones, se considerará nulo y sin efecto.





12. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

12.1 Nada en estos Términos y Condiciones conferirá al cliente algún derecho, título o interés en o de cualquier propiedad intelectual comprendidos en las licencias o los Servicios, que seguirán siendo en todo momento siendo propiedad de SoftwareONE o sus Licenciantes.

12.2 El cliente reconoce que el EULA/PUR o acuerdo similar delinearán todos los derechos de uso ofrecidos por Licenciante al cliente con respecto a las licencias adquiridas.

12.3 El cliente declara que adquiere las licencias para su propio uso interno y no para reventa.

12.4 En caso de conflicto entre estos Términos y Condiciones y el EULA/PUR o acuerdo similar con respecto al alcance de la propiedad intelectual, las garantías y representaciones atribuidas al cliente, este último prevalecerá.

13. SOPORTE

Salvo acuerdo en contrario, SoftwareONE no proveerá soporte técnico alguno en relación con las licencias adquiridas por el Cliente.

14. CONDICIONES DE PAGO A 30 DÍAS

14.1 Si el término de pago no es indicado al realizar un pedido, las facturas deberán ser pagadas a los 30 días calendario siguientes a la fecha de elaboración de la misma.

14.2 Si el cliente no paga las sumas debidas en el tiempo convenido, pagará intereses de mora sobre la suma debida a SoftwareONE, sin que sea necesario hacerle requerimiento escrito o notificación. El cliente acepta que sobre todas las sumas de dinero vencidas se cobrará el interés moratorio máximo autorizado por la ley aplicable, hasta que dicha suma sea pagada en su totalidad.

15. FUERZA MAYOR

SoftwareONE no será responsable ante el cliente por cualquier pérdida o daño que éste pueda sufrir como resultado directo o indirecto del incumplimiento en la entrega de licencias o Servicios debido a circunstancias o eventos fuera del control razonable de SoftwareONE, incluyendo, pero no limitado a eventos de fuerza mayor como guerra, motín, huelga, terremoto, inundación, u otras circunstancias que puedan afectar al suministro los bienes o Servicios contratados.





16. CONFIDENCIALIDAD

Conforme a la ley o regulación aplicable, ambas partes acuerdan mantener la información confidencial bajo secreto y no la divulgarán a terceros, sin el previo consentimiento de la otra parte por escrito. A los efectos de esta disposición, una afiliada no se considerará un tercero.

17. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

En caso de cualquier controversia o disputa, SoftwareONE, el cliente y/o las afiliadas deberán discutir el asunto en controversia o disputa y hacer un esfuerzo diligente para encontrar una solución amistosa. Si no fuere posible llegar a un acuerdo entre las partes, todas las disputas que surjan de o en relación con estos Términos y Condiciones o su validez serán finalmente resueltas por los tribunales del país donde están situadas las oficinas de la filial de SoftwareONE que celebra este contrato. Alternativamente, SoftwareONE y el cliente pueden acordar por escrito en un procedimiento de arbitraje. Se aplicarán las leyes de los tribunales competentes para lidiar con este conflicto. La Convención de las Naciones Unidas sobre la venta internacional de bienes no se aplicará al presente términos y condiciones

18. GENERAL

18.1 Si alguna disposición de estos términos y condiciones fuera ilegal, nula, o por cualquier razón inaplicable, dicha disposición se considerará separable de estos términos y condiciones y no afectará la validez y aplicabilidad de las disposiciones restantes

18.2 Todas las notificaciones y comunicaciones entre las partes deberán ser por escrito.

18.3 La falla de SoftwareONE para hacer cumplir estos términos y condiciones no constituye una renuncia de derechos y no afectará de ninguna manera el derecho futuro para hacerlos cumplir.

18.4 Cualquier título, subtítulo o título párrafo contenido en estos términos y condiciones se inserta sólo como una cuestión de conveniencia y de ninguna manera define o explica algún párrafo o disposición del presente documento.

Reconocimiento y aceptación, representante debidamente autorizado actuando en nombre del cliente.

Junta Central Electoral.

Lugar y Fecha

Firma:

Nombre y Cargo





Contactos de Junta Central Electoral

Nombre	Cargo	Teléfono y/o Correo electrónico
***	* DEPARTAMENTO DE COMPRAS *	***
***	***	***

Equipo de SoftwareONE Equipo de SoftwareONE

RB

Rafael Burgos
Country Director
Rafael.Burgos@softwareone.com

Jacobo de LARA
Sr. Account Manager
jacobo.delara@softwareone.com

Soporte Regional de propuestas
store.cca@softwareone.com

Soporte y Servicios Profesionales
Rafael Vargas – Future Datacenter
Rafael.Vargas@softwareone.com
Luis Rios – Future Workplace
Luis.Rios@softwareone.com



Monica Morales
Account Team Manager CCOE
monica.morales@softwareone.com

A Services Company





SLA

Tempo de respuesta de llamadas	95% de las llamadas son contestadas en 60 minutos a 3 horas, en caso de no tener respuesta enviar un WhatsApp.
Tempo de respuesta correo de voz	8 horas hábiles
Cotizaciones Web de productos estándar	En tiempo real a través del portal (PyraCloud)
Cotizaciones de productos estándar	Responder y / o resolver el 95% en 1 día
Cotizaciones de productos no-estándar	Responder dentro de 1 día y cerrar del 95% en 4 días
Nuevos aliados	3 días hábiles
Entrada de órdenes a tiempo (incl. Órdenes de confirmación)	8 horas hábiles
Órdenes con el vendedor	8 horas hábiles

Control de Órdenes alertas	Diario
Entrega de productos estándar	4 días hábiles
Entrega productos no-estándar	5 días hábiles después de confirmación del vendedor de existencia en el stock
Tempo de respuesta Email/ ventas internas y circuitos externos	Responder y o resolver en 8 horas hábiles
Tempo de respuesta Email / gestión de cuenta	Responder y o resolver en 8 horas hábiles
Prueba de entrega	90% dentro de 8 horas hábiles
Autorizaciones de retorno	2 días hábiles, dependiendo de las pautas de los fabricantes
Reporte de requerimientos WEB: estándar	Tiempo real
Reporte de requerimientos personalizado	3 días hábiles
soporte para implementaciones	2 días hábiles, dependiendo de la asignación del personal técnico
Problemas de licenciamiento	1 a 5 días hábiles, depende de la situación y el fabricante
Problemas con algún servicio y/o producto	1 a 3 días hábiles



RB



1. Asignación de Service Success Manager para soportar a la cuenta en planes Advanced y Premium.
2. Escalaciones de caso SLA de 72 horas hábiles





SoftwareONE representa todos los principales fabricantes de software y tiene muchas denominaciones de venta de élite para apoyar todas sus necesidades de licencias de software. Si usted no ve un editor específico representado, por favor no dude en preguntar a su gerente de cuenta para obtener más información.



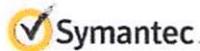
Microsoft Partner

- Gold Collaboration and Content
- Gold Communications
- Gold Data Platform
- Gold Devices and Deployment
- Gold Identity and Access
- Gold Management and Virtualization
- Gold Messaging
- Gold Server Platform
- Gold Software Asset Management
- Gold Volume Licensing
- Silver Application Lifecycle Management
- Silver Business Intelligence
- Cloud Accelerate



Adobe

ALC (ADOBE LICENSING CENTER)



ENTERPRISE PARTNER



An Intel Company

PREMIER PARTNER



GOLD SOLUTIONS PARTNER



GOLD PARTNER



PREMIER PARTNER

- ABBYY
- ABSOLUTE
- ACD SYSTEMS
- ACRONIS
- ADOBE
- ALTOVA
- APPSENSE
- ATLASSIAN
- ATTACHMATE
- AUTODESK
- AVANQUEST SOFTWARE
- BAMBOO
- BITDEFENDER
- COMPUTER ASSOCIATES
- CHECKPOINT
- CITRIX
- CODESMITH
- COREL
- DAMEWARE
- DATACORE
- DATAWATCH
- DISKEEPER
- EMBARCADERO
- EMC
- ESET
- FALCONSTOR
- FILEMAKER
- IPSWITCH
- IRIS TECHNOLOGIES
- JETBRAINS
- JUNIPER
- KASPERSKY
- KERIO
- MATHWORKS
- MCAFEE
- MICROFOCUS
- MICROSOFT
- MINDJET
- MINITAB
- NERO
- NETAPP
- NETGEAR
- NETOP
- NINTEX
- NITRO
- NOVELL
- NUANCE
- OPENTEXT
- ORACLE
- PARALLELS
- PKWARE
- POLYCOM
- QUARK
- RED HAT
- REDGATE
- RIM (BLACKBERRY)
- ROXIO
- RSA (EMC)
- SAGE
- SAP (BUSINESS OBJECTS)
- SCOOTER SOFTWARE
- SCRIPTLOG
- SHAVLIK
- SOLARWINDS
- SONICWALL
- SOPHOS
- STYLEEASE
- FLEXERA
- FORTINET
- F-SECURE
- GFI
- GOOGLE
- HITACHI DATA SYSTEMS
- HP
- HUMMINGBIRD
- IBM
- IDM COMPUTER
- INSPIRATION
- INTUIT
- IPSWITCH
- IRIS TECHNOLOGIES
- JETBRAINS
- JUNIPER
- SYBASE (IBM)
- SYMANTEC
- SWISS SIGN
- TECHSMITH
- TELERIK
- THINPRINT
- THOMSON REUTERS
- TREND MICRO
- TRICERAT
- VAN DYKE
- VEEAM
- VISIONAPP
- VIZIONCORE
- VMWARE
- WEBSense
- WEBTRENDS
- WOLFRAM RESEARCH
- INC

...y muchos más.





softwareONE

ESTA PROPUESTA ES
CONFIDENCIAL



RB

softwareONE





APÉNDICE K

Premios y reconocimientos

Gracias a nuestro crecimiento año contra año y a la calidad de nuestro trabajo, desde hace muchos años estamos siendo honrados por fabricantes de software y federaciones industriales. A continuación, nuestra lista de premios:

2016

- VMware Renewals Partner of the Year Award
- CDN Top 100 Solutions Providers
- North American Fastest Growth Partner of the Year Award from Flexera
- Microsoft's Excellence in Operations - Gold Level Award
- Named to CRN's 2016 Solution Provider 500 List
- Named the Global Leader in Software Asset Management Expertise by ITAM Review

2015

- Microsoft Partner of the Year Award Honduras
- Socio del año en segmento SMB Colombia
- VMware Partner of The Year Award Winner – Americas
- Centrifly 2015 Global Partner of the Year

2014

- Microsoft Partner of the Year Award Peru
- Microsoft WPC Award Winner Country Partner of the Year - Jamaica, Dominican Republic, and Peru
- Socio del año en el segment SMB Colombia

2013

- SoftwareONE Corporate Accounts Partner of the Year Colombia
- SoftwareONE SMB Partner of the Year Colombia
- Microsoft Award Winner Licensing Solutions Partner (LSP) of the Year - Cloud Sales Achievement
- Microsoft Award Winner LAR of the Year - United States East Region and Central Region
- Microsoft WPC Award Winner Country Partner of the Year - Honduras and Peru
- Microsoft WPC Award Finalist Volume Licensing - United States

2012

- Microsoft Platinum Level Operational Excellence Award - United States
- Microsoft Volume Licensing Partner del año – 2012
- Microsoft Exceptional Sales Management Partner del año: Finalist
- Winner of the "Fastest Growing Firms" award by Milwaukee Business Journal





- SoftwareONE Named #25 on UBM Channel's Solution Provider 500 List

Y muchos más recibidos en antes del 2012. Para más detalles acerca de nuestros reconocimientos, visítenos en www.softwareone.com

RB

