DS4B

Digital Solutions for Business

Renovación anual y mantenimiento de licenciamiento MEGA HOPEX



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Declaración de Confidencialidad y No Divulgación

Este documento tiene información confidencial y registrada. Todos los datos remitidos a la Contraloría General de la República son proporcionados en confianza sobre su consentimiento de no utilizar o divulgar cualquier información aquí contenida. El destinatario de este documento acuerda informar a empleados actuales y futuros de la Contraloría General de la República que pueden ver o tener acceso a los contenidos sobre naturaleza confidencial.

El destinatario acuerda instruir a cada empleado que no debe divulgar información concerniente a este documento a terceros, salvo que tales temas sean conocidos y estén disponibles para su uso por el público. El destinatario también acuerda no reproducir o distribuir a terceros. Cualquier material aquí contenido sin el consentimiento expreso por escrito de *Digital Solutions For Business S.A.S.*

Digital Solutions For Business S.A.S. se reserva el derecho de todo título, posesión y derechos de propiedad intelectual sobre el material y las marcas registradas aquí contenidas, incluso toda la documentación de respaldo, material de comercialización y multimedia.

CON ACEPTACIÓN DE ESTE DOCUMENTO, EL DESTINATARIO ACUERDA OBLIGARSE POR LA DECLARACIÓN ANTES MENCIONADA.

Bogotá D.C, 11 de junio de 2021

Señores

Contraloría General de la República

Bogotá - Colombia

Estimados Señores:

Presentamos la propuesta para: Actualización, migración y soporte en MEGA HOPEX.

Finalmente agradecemos su interés y confianza en nuestra firma y estaremos dispuestos para aclarar las observaciones a las que haya lugar.

Cordialmente

Digital Solutions for Business S.A.S.

Contenido

Declaración de Confidencialidad y No Divulgación 2
1. Introducción 5
2. Mantenimiento y soporte 5
Definiciones 5
Severidad de Incidencia & Tiempo de Respuesta 6
Alcance del Mantenimiento y los Servicios de Soporte 7
Servicios de Soporte 7
Servicios de Mantenimiento 7
3. Obligaciones de las partes 8
Obligaciones de MEGA 8
Obligaciones del Cliente 8
Exclusiones y limitaciones de los Servicios de Mantenimiento y Soporte 9
4. Valor Agregado – 9
4.1. Entrenamiento 9
4.2. Actualización a V4 10
5. Propuesta Económica 10
Términos y Condiciones 10
Vigencia de la propuesta 10
Condiciones comerciales 10

1. Introducción

Como parte de la mejora continua que se debe llevar a cabo en cualquier proyecto que cuente con la adquisición de licenciamiento de herramientas tecnológicas que soporten la operación y generen valor, es necesario tener el soporte de fabricante, para contar con el acceso a las últimas versiones, y de esta manera, obtener todos los beneficios que se genera en cada Corrective Patch (CP), update, hotfix o fixpack.

2. Mantenimiento y soporte

Definiciones

Major Version	Una versión mayor es un estado de la evolución del Software, que presenta mejoras mayores y nuevas funcionalidades.
Minor Version	Una versión menor es un estado de la evolución del Software que presenta mejoras retroactivas compatibles. En algunos casos, podría incluir nuevas funcionalidades. Una versión menor es específica a una versión Mayor.
Error	Un error es un comportamiento del Software que no cumple lo que el cliente tiene derecho a esperar, de acuerdo a la documentación del Software o a los estándares indiscutibles del Software. Cualquier error debe ser reproducible, presentar síntomas claramente identificables y generar consecuencias funcionales al estándar del Software.
Fix	Un Fix es una modificación del Software, desarrollado por MEGA para corregir un Error. Los Fixes siempre son agrupados en un Corrective Patch, o de manera excepcional en un Hotfix.
Corrective Patch	Un Corrective Patch (CP) provee un grupo consistente de Fixes. Su propósito es proveer de soluciones a través de Fixes antes de que la siguiente versión se encuentre disponible. Los CPs son específicos a una versión.
Hotfix	Un Hotfix es un Fix creado y provisto por MEGA fuera del contexto de un Corrective Patch. Los Hotfixes son típicamente instalables únicamente sobre el último corrective patch.
Workaround	Un workaround es un modo alternativo de operación para superar un error.
Incident	Un Incident es un evento que no es parte de la operación estándar del Software y que causa o podría causar un problema en la productividad del cliente o una reducción en la calidad del servicio.
Pregunta	Una pregunta se refiere al uso general o al estándar de la configuración del Software.
Caso	Un caso es la instancia utilizada por Soporte Técnico para dar seguimiento a un incidente levantado por el Cliente.

Severidad de Incidencia & Tiempo de Respuesta

La severidad califica el grado de deterioro del servicio resultado de un Error.

Severidad	Situación	Tiempo de Respuesta & Expectativa
Crítica	• Degradación significativa de la funcionalidad. • Impacto crítico al negocio.	• Cliente contactado en las primeras 4 horas hábiles. • Esfuerzo continuo diario, durante horas hábiles. • Rápida escalada a través de Soporte Técnico y los grupos responsables del desarrollo producto. • Rápida designación de recursos apropiados. • Se provee plan de acción. • Dependiendo de la complejidad del error, una solución temprana o Workaround podría ser proporcionado para minimizar la problemática al negocio.
Moderada	• Degradación moderada de la funcionalidad, el trabajo puede continuar razonablemente con ciertas limitaciones. • Impacto moderado al negocio.	• Cliente contactado en 1 día hábil. • Designación de recursos para sustentar el esfuerzo durante las horas hábiles. • Plan de acción podría ser proporcionado.
Menor	• Degradación menor de la funcionalidad. • Sin impacto al negocio.	• Cliente contactado durante los primeros 2 días hábiles. • Se realiza el mejor esfuerzo durante horas hábiles.

Las horas hábiles se definen de 9:00 AM a 6:00 PM en tiempo local, de lunes a viernes, excluidos días feriados oficiales. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento que el cliente reporta el Error al Soporte Técnico de MEGA. El error deberá ser reportado por:

- Correo Electrónico: soporte.mla@mega.com

- O a través de Mega Community: http://community.mega.com

MEGA podrá degradar el Nivel de Severidad si el Cliente no es capaz de proporcionar lo recursos adecuados o respuestas que permitan a Mega continuar con los esfuerzos de resolución del Incidente.

Alcance del Mantenimiento y los Servicios de Soporte

El mantenimiento y los Servicios de Soporte son proporcionados para versiones N y N-1 del Software de acuerdo a la política de soporte publicada en el sitio web de MEGA:

http://community.mega.com/t5/General-Information/Support-Policy/ta-p/6216

La Versión N es considerada la última versión disponible.

Una versión es soportada **Completamente** durante al menos 18 meses.

Después del Soporte Completo, una versión es soportada de manera **Limitada** por un máximo de 6 meses.

Servicios de Soporte

Los Servicios de Soporte manejan cualquier error reportado por el Cliente hacía MEGA. Los servicios de soporte son provistos por MEGA de un cliente a través de la Web, correo y teléfono.

Por cada error, el cliente debe proporcionar una descripción de los síntomas y cualquier dato relevante que permita la investigación por parte de MEGA.

Para optimizar la eficiencia del diagnóstico, MEGA podría solicitar acceso remoto a los sistemas de cómputo del cliente.

Los Servicios de Soporte Estándar no contemplan asistencia en sitio. Para casos específicos y sujetos a un consentimiento escrito de ambas partes, especialmente en las condiciones técnicas y financieras, Mega podrá proporcionar asistencia en sitio a su discreción. Para mayor certeza, el cliente otorgará a MEGA los accesos necesarios a los sistemas del cliente sin costo, y apuntará al personal relevante para proveer a MEGA con toda la información y detalles necesarios con respecto al caso. Específicamente, el cliente debe asegurarse de que MEGA podrá acceder y trabajar en los equipos sin ningún problema con respecto a derechos de terceros.

Servicios de Mantenimiento

La entrega de Versiones, parches correctivos y hotfixes, junto con la documentación relacionada, son parte de los Servicios de Mantenimiento.

La instalación de versiones, parches correctivos y hotfixes son responsabilidad del cliente. La responsabilidad de MEGA consiste exclusivamente en proveer las

versiones, parches correctivos y hotfixes, como parte de los Servicios de Mantenimiento.

La asistencia de MEGA en las instalaciones se debe tratar en un acuerdo de servicios independiente.

Capacitaciones en el uso de las herramientas, entrenamientos, consultoría de negocios o en mejores prácticas, mantenimiento de la configuración del cliente, desarrollos específicos o customizaciones no están incluidas en los Servicios de Mantenimiento y Soporte.

3. Obligaciones de las partes

Obligaciones de MEGA

- Asegurar que el personal competente se encuentre disponible.
- Proveer un servicio online 24/7, con la excepción de los periodos de mantenimiento al sistema MEGA, los cuales serán notificados al cliente con 48 horas de antelación.
- Proveer un teléfono de servicio durante horas hábiles.
- Entrega de servicios con todo el cuidado razonablemente posible, de acuerdo a los términos de este acuerdo.

Obligaciones del Cliente

Al momento de la ejecución de este acuerdo, el Cliente deberá asignar un máximo de tres (3) Contactos designados, entrenados en el Software y a quién MEGA proveerá los Servicios de Mantenimiento y Soporte. Los contactos designados deben poder desempeñar al menos las siguientes funciones:

- Arranque y apagado del Software.
- Supervisión de operaciones del Software
- Implementar procedimientos para respaldos y restauración de datos contenidos en el Software.
- Procedimientos planeados para copiar datos contenidos en el Software.
- Procedimientos planeados de reemplazo en caso de incidente.
- Ejecución de procedimientos para verificación de datos y recuperación de datos.
- Asegurarse que el Software sea solo utilizado por personal del Cliente, entrenado para su uso, configuración y operación.
- Poner a disposición de MEGA toda la información necesaria para la entrega de los Servicios de Mantenimiento y Soporte.
- Proporcionar toda la información actualizada para todos los productos relacionados con el Software, y en los casos que aplique, con el Hardware y los sistemas operativos.
- Instalación de versiones, parches correctivos y hotfixes, de acuerdo con los procedimientos de implementación liberados por MEGA.

- Actualizar las aplicaciones y sistemas operativos propios cuando sea necesario para permitir la instalación de versiones, parches correctivos y hotfixes.
- Proveer, cuando aplique, los recursos para asistencia remota a su propio costo.
- En todos los casos, el Cliente informará a MEGA por escrito todos los detalles relevantes con respecto a las condiciones en que ocurren los errores, así como las últimas acciones llevadas a cabo y cualquier otra situación inusual previo a la detección del problema.

Exclusiones y limitaciones de los Servicios de Mantenimiento y Soporte

Los servicios de soporte podrían no llevarse a cabo debido a:

- Rechazo del cliente a instalar un CP proporcionado por MEGA.
- Utilización del Software fuera de lo acordado en la documentación y el manual de usuario, en particular respecto a los procedimientos de respaldo y restauración.
- Cambios, al sistema operativo, no recomendados por MEGA.
- Cambios, a todo o partes del hardware, no recomendados por MEGA.
- Cambios sustanciales al alcance del uso del Software, impactando en el desempeño del Hardware o Middleware.
- Degradación del desempeño debido a la configuración de red y dispositivos de seguridad del cliente.
- Modificación, ajustes, cambio o servicios del Software por personas distintas a MEGA o sus distribuidores autorizados sin la aceptación por escrito de MEGA.
- Operación del Cliente o terceros designados por el Cliente de una aplicación o programa instalado en el sistema de cómputo del cliente que no haya sido provisto por MEGA y que pueda causar problemas al Software.
- Los servicios de mantenimiento y soporte mencionados en esta propuesta, son prestados directamente por MEGA International a través de https://community.mega.com/. En caso de requerir apoyo en sitio y servicios no incluidos por MEGA International, DS4B provee bolsas de horas de soporte que pueden ser cotizadas de manera independiente.

4. Valor Agregado –

4.1. Entrenamiento

Con el interés que la entidad logre sacar el mayor provecho a la herramienta, queremos como valor agregado incluir 2 horas de entrenamiento en cada uno de los módulos con los que cuenta la entidad, que para este caso serían:

- HOPEX BPA
- HOPEX Risk Mapper
- HOPEX IT Architecture
- HOPEX IFA

- HOPEX Power Supervisor
- HOPEX Power Studio

4.2. Actualización a V4

Con el interés que la entidad se encuentre actualizado con la versión más reciente de MEGA HOPEX, esta propuesta incluye la migración de la versión 3 a la versión 4.

5. Propuesta Económica

ÍTEM	Valor Renovación y Soporte sin IVA	Valor IVA	Valor Total Renovación y Soporte IVA INCLUIDO
Renovación y Soporte Servicios por 1 año	**$ 270.000.000**	**$ 51.300.000**	**$ 321.300.000**
Renovación y Soporte Servicios por 2 años	**$ 410.000.000**	**$ 77.900.000**	**$ 487.900.000**

Términos y Condiciones

Vigencia de la propuesta

Esta propuesta tendrá una vigencia de treinta (30) días a partir de la fecha de presentación.

Condiciones comerciales

Requerimientos adicionales no contemplados en esta propuesta serán evaluados y cotizados en forma independiente.

Para iniciar la implementación se requiere la emisión de una orden de compra de parte de la entidad o una carta de aceptación de esta propuesta.

En caso de variar los objetivos y/o alcances de los servicios, se procederá a analizar el impacto de dichos cambios, y realizar la actualización de la propuesta.