# EMPRESA CERTIFICADA MOODLE PARA COLOMBIA

**Estimados:**

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Escuela Superior de Administración Pública

**Fecha de entrega**
19 de noviembre 2021

**Vigencia de propuesta**
60 días

**Código de Propuesta**
MCES19112021

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Una empresa certificada por:

## Cobertura:



Presencia con
+100
Plataformas

Presencia en Paises

- Colombia
- Perú
- México
- Puerto Rico
- Ecuador
- Costa Rica
- Guatemala
- República Dominicana

## Casos de Éxito

| Corporaciones | Sector Educativo | Sector Gubernamental |
|---|---|---|
| eficacia, Ramo, vansa, LEYER, DigitalWare, inValue, cencosud, Tovar & Asociados, Unilever, World Vision, PEPÍN, NOVACLÍNICA, DISTOYOTA, TOYOTA, mesofoods, AIRTRAS, Berhlan, MARIO HERNÁNDEZ, Contactar, ofc sas, Casa del Café, CANASTO, Hospital Regional Valle de Tenza | FUNDACIÓN SOCIAL PEREA, FUNDACIÓN ÁNGEL RAMOS, UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, SINERGIA, Ensena, Universidad Continental, Skolmi, alma, descubre, Institución Educativa José de Calasanz, VIP ALLIANCE, HomeSchool ODED | CAMARA DE COMERCIO EMPRESARIAL, MINTIC, SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, ASEP, BOMBEROS VOLUNTARIOS YOPAL - CASANARE, BGR BANCO GENERAL RUMIÑAHUI, Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A., SICA Sistema de la Integración Centroamericana |

## Resumen Ejecutivo

Señores:
ESAP
Les presentamos nuestra propuesta de valor con la solución de los servicios itegrales para las instancias Moodle de la ESAP, Moodle es especial para el aprendizaje Educativo ideal para sus necesidades actuales de Educación virtual.

Nos interesa ser su fórmula y mejor aliado en la educación y desarrollo de todos sus estudiantes, entendemos la importancia que es para ESAP La plataforma de Educación virtual, a través de ellas se consolidan conocimientos, se transfiere ineducación vital y se crea valor en sus procesos.

Todo esto fundamentado en un equipo de expertos que saben cómo hacerlo, herramientas tecnológicas robustas, mucho ingenio, creatividad, eficacia y eficiencia.

## Solución

1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP.
2. Servicio de Soporte y Mantenimiento de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP.
3. Atención de incidentes y requerimientos.

## Nuestra Metodología del Proyecto

Utilizamos metodologías Scrum y PMM que permiten abordar proyectos educativos y empresariales de grandes superficies con la particularidad de ser ágiles, livianas, versátiles y prácticas con un resultado de máximo valor.



Cada fase del proyecto (en esta Propuesta) se denomina Sprint contiene objetivos, roles involucrados, entregables y tiempos establecidos.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

## Sprint 1: Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP

### METODOLOGÍA

### Fase 1: Análisis y Diagnóstico

1. Definición de procesos E-learning (Academia)

- ✓ Definición de los Roles Funcionales
- ✓ Requerimientos de los Roles Funcionales

2. Definición de procesos IT (Tecnología)

- ✓ Definición de planes de recuperación y prevención de desastres
  - Copias de Seguridad
- ✓ Definición de Mesa de Ayuda
- ✓ Definición de los Roles Funcionales

3. Uso de recursos Tecnológicos enfocados hacia las plataformas Moodle.

### Fase 2: Recomendaciones y Acciones a mejorar

4. Optimización de procesos E-learning
5. Optimización de procesos IT
6. Interacción con los usuarios finales (User eXperience)
7. Depuración de procesos innecesarios
8. Construcción del sistema a implementar (Diagrama Topológico)
9. Recomendaciones para mejorar el ecosistema Moodle
10. Definición de Políticas para integraciones
11. Definición de Políticas para desarrollos
12. Definición de Políticas para instalación de plugins
13. Definición de Políticas para Actualizaciones
14. Definición de Políticas para nuevas instalaciones de Moodle

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

**Roles Involucrados:**

Equipo ESAP:

- Representante asignado para el proyecto
- Administradores del sitio
- TI

Equipo Buen Data:

- ScrumMaster (Gerente de Proyecto)
- Área de Soporte y Acompañamiento
- Ingenieros Moodle
- Equipo de Infraestructura

**Entregables de Sprint 1:** Informes de Resultados del diagnóstico (Análisis, Diagnóstico, Recomendaciones y Acciones a mejorar).

**Tiempo estimado de Sprint 1:** 30 - 60 días

## Sprint 2: Servicio de Soporte, Mantenimiento de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP, Atención de incidentes y requerimientos.

Ofrecemos una mesa de servicio dispuesto a ayudar y a buscar mejores formas de hacer las cosas, se otorga soporte a Infraestructura, técnico, y a Administradores de plataforma.

### Alcance del soporte

**Infraestructura y Técnico:**



- ✓ Funcionamiento On-line de la plataforma 24/7
- ✓ Backups periódicos para aseguramiento de la ineducación
- ✓ Instalación de Plugins
- ✓ Actualizaciones
- ✓ Mantenimiento general
- ✓ Navegación y Velocidad
- ✓ Conexión
- ✓ Experiencia de Usuario Funcional

**A administradores:**

- ✓ Generación de informes
- ✓ Generación de Certificados
- ✓ Configuración de herramientas y recursos de la plataforma

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

- ✓ Cargue de usuarios
- ✓ Configuración de cohortes
- ✓ Parametrizaciones generales

## Medios disponibles

- Email
- Acceso remoto
- Base de Conocimiento (Sección de ayuda y documentación en línea en los roles de Administrador y Tutor)
- Sala de Videoconferencia
- WhatsApp

**Plus:** Plataforma especializada de Tickets para generar la respectiva trazabilidad, base de conocimiento, preguntas frecuentes y planes de recomendaciones de Soporte.

## Roles Funcionales y Aplicabilidad

| Nivel | Aplicabilidad y Roles Funcionales | Canal de Soporte |
|---|---|---|
| I | ✓ Usuario Final | Base de Conocimiento<br>Procesos Autogestionados |
| II | ✓ Administradores de plataforma | Email<br>Acceso Remoto<br>Base de Conocimiento<br>Sala de Videoconferencia<br>WhatsApp |
| III | ✓ Técnico e Infraestructura | Email<br>Acceso Remoto<br>Base de Conocimiento<br>Sala de Videoconferencia<br>WhatsApp |

## Cobertura del acompañamiento y soporte

| Canal de comunicación y soporte | Horario |
|---|---|
| Remoto por medio Team Viewer | **24 Horas / 7 días** |
| Sala de Videoconferencia | **24 horas / 7 días** |
| Preguntas frecuentes (Base de conocimiento) | **24 horas / 7 días** |
| Email | **24 horas / 7 días** |
| WhatsApp | **24 horas / 7 días** |

*Todos los soportes solicitados quedaran registrados mediante el sistema de tickets para seguimiento de los requerimientos a disposición de ESAP.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

## Tiempos de Respuesta

| CRITICOS | |
|---|---|
| Emergencia / Los Procesos de Producción y/o<br>Servicios detenidos -sin poder operar.<br><br>**Tiempo Asignación:**<br>Inmediata<br>**Tiempo de Solución:**<br>Hasta de 2 Horas | ✓ El problema ocasiona graves consecuencias en la operación de la plataforma E-learning de ESAP. normales.<br>✓ Las tareas importantes de la plataforma de Educación virtual de ESAP no pueden realizarse.<br>✓ Los requerimientos con prioridad Urgente son tratados de inmediato y con precedencia a otros requerimientos ya registrados. |
| **ALTOS** | |
| Los Procesos de Producción y/o<br>Servicios principales con dificultades para operar.<br>**Tiempo Asignación**<br>Inmediata<br>**Tiempo de Solución**<br>Hasta de 4 Horas | ✓ Las tareas necesarias no pueden realizarse.<br>✓ Los requerimientos con prioridad Alta tienen precedencia a los que tienen prioridad media o baja en el área de Soporte específica. |
| **NORMALES** | |
| Un Subproceso de Producción y/o<br>Servicios principales con dificultades<br>**Tiempo Asignación**<br>1 hora<br>**Tiempo de Solución**<br>Hasta de 6 Horas | ✓ Un proceso de la plataforma E-learning se ve afectado, pero puede seguir entregando los resultados principales.<br>✓ Los requerimientos con prioridad Media tienen precedencia a los que tienen prioridad baja en el área de soporte específica. |
| **BAJOS** | |
| Proceso y/o Servicios que no son parte de la Producción y/o Servicios.<br>**Tiempo Asignación**<br>1 hora<br>**Tiempo de Solución**<br>Hasta de 8 Horas | ✓ El problema tiene poco o ningún efecto sobre los procesos de la plataforma E-learning de ESAP.<br>✓ Se refieren a problemas con los datos, pruebas o errores menores, pero que no afectan a la operación general de la plataforma E-learning de ESAP.<br>✓ Instalación de plugins adicionales, creación de cuentas, migración de ineducación.<br>✓ Los requerimientos con prioridad Baja son procesados cuando no hay |

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

| | |
|---|---|
| | requerimientos de prioridad Muy Alta, Alta o Media en el área de Soporte específica. |

## Actualizaciones y Mantenimiento

Realizamos actualizaciones de acuerdo al lanzamiento de nuevas versiones por Moodle PTY Ltd. con ventanas de mantenimiento acordadas con el cliente. Las actualizaciones anuales del sistema y el mantenimiento general técnico para garantizar el correcto funcionamiento incluyen:

- Inclusión de nuevos Plugins (Herramientas y recursos)
- Actualizaciones de la versión del Moodle y de sus complementos
- Garantizar funcionamiento on-line 24/7
- Generación de informes técnicos a la medida

**Roles Involucrados:**

Equipo ESAP:

- Representante asignado para el proyecto
- Administradores del sitio
- TI

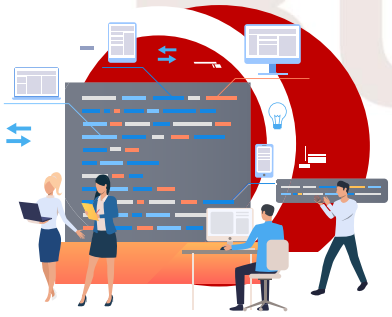
Equipo Buen Data:

- ScrumMaster (Gerente de Proyecto)
- Área de Soporte y Acompañamiento

**Entregables de Sprint 2:** Enlace de preguntas frecuentes, informes en los tiempos establecidos, sistema de Tickets para realizar las solicitudes de soporte.

**Tiempo estimado de Sprint 2:** Durante todo el tiempo contratado (12 Meses).

## Roles Funcionales



### Gerente de Proyecto

Se encarga de dirigir el proyecto desde el análisis de necesidades, hasta la ejecución efectiva.

### Gerente operacional

Acompaña el proceso y asegura el correcto funcionamiento, Especialista en la solución.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

**Equipo desarrollador**
Expertos en implementación, configuración y adaptación de la solución.

**Equipo Formador**
Educación en el sistema

**Equipo de diseño**
Personalización y adaptación gráfica del sistema.

**Tester**
Equipo que revisa el correcto y completo funcionamiento de la solución.

**Equipo de Soporte**
Acompañamiento y consultoría a todos los requerimientos en la mesa de servicio.

## Inversión de la solución integral Moodle Core

Obtenga toda la solución integral anteriormente detallada por un costo de:

| Servicios | Modo de Pago | Inversión |
|---|---|---|
| 1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP. | Único | $ 96.127.800 |
| 2. Servicio de Soporte y Mantenimiento de las plataformas LMS (Moodle) de la ESAP.<br>3. Atención de incidentes y requerimientos. | Único | $ 224.298.200 |
| Total | | $ 320.426.000 |

*Servicios Exentos de IVA
*Soporte en español 24/7
*Moneda Local Colombiana
*Partner Moodle de Colombia

## Modo de Pago

Sujeto a revisión con ESAP.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

Hemos asignado un equipo de consultores expertos que estará atento a todas sus solicitudes, le acompañará para que pueda tomar la mejor decisión.

Comuníquese a través de los siguientes medios:

314 242 68 92 - 317 432 41 23 -- 319 498 86 81 – 314 628 22 15

Buendata.com

Calle 65ª # 16 - 30

soluciones@buendata.com – ramiro@buendata.com – miguel@buendata.com

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL