UPware
SOFT

www.upwaresoft.com



Propuesta económica

Fondo de Bienestar Social

Contraloría General de La República

Bogotá, Colombia
Enero/2022

www.upwaresoft.com

Una compañía del futuro: mejor tecnología, mejor servicio

UPware SOFT

¡¡¡Gracias por haber confiado en nosotros!!!

Ahora es el momento de poner en marchas las herramientas que SchoolPack y sus funcionalidades tienen para Uds. Esperamos que esta relación sea por muchos años más

En este documento les presentamos la propuesta para el segundo año de arrendamiento de la plataforma, así como las características del soporte técnico y la infraestructura.

César A. Bejarano
Chief Executive
Officer

www.upwaresoft.com





Infraestructura tecnológica más robusta

Después de que nuestros aplicativos pasaron a ser 100% web, decidimos alojarlos, junto con las bases de datos, en servidores de la más alta calidad, ubicados en Europa y con múltiples copias recurrentes.
Con una disponibilidad de servicio de más del 98% y copias automáticas de la base de datos cada 8 horas, la información de todos nuestros clientes está completamente segura.

Servidores en la nube exclusivos para cada cliente

Nuestro equipo de desarrollo se encarga de hacer el mantenimiento y actualizaciones que necesitan los servidores, para que los aplicativos estén siempre disponibles para los usuarios.

Cada uno de los clientes cuenta con su propio servidor en la nube, para que la sobre carga de trabajo, multiplicidad de usuarios o problemas con las bases de datos, no afecten el servicio para el resto de usuarios

Schoolpack
INFINITE

La solución para colegios y jardines de tecnología más robusta del mercado

www.upwaresoft.com/schoolpack

Un producto desarrollado por:

UPware
SOFT

Schoolpack
INFINITE

El software más completo de mercado. Una solución robusta y profunda

Múltiples integraciones con plataformas de gestión educativa, contables y portales de pago

Desarrollos a la medida que nos permiten adaptarnos al flujo de trabajo de cada institución

Gestiona todos los procesos académicos, administrativos y financieros de los colegios

Esenciales

- Mi Institución
  Institutions data
- Protección
  Security
- Personas
  Users

Académico

- Configuración académica
  Academic configuration
- Valoración
  Grading
- Publicación de notas
  Grading sheets and results
- Tareas
  Homeworks
- Planeador
  Schedule
- Conectividad con moodle
  Moodle integration
- Admisiones
  Admissions
- Matrículas
  Registration

Comunicaciones

- Infinite WEB
  Infinite WEB
- Comunicados
  Communications
- Correos masivos
  Mass email
- App móvil
  Mobile app
- Matrículas WEB
  Online registration
- Admisiones web
  Online admissions
- Atención a padres
  Parents requests

Adicionales

- Recursos físicos y materiales
  Inventory
- Evaluación institucional
  Institutional Evaluation
- Tienda de libros en línea
  Online bookstore
- Bienestar Estudiantil
  Student Welfare
- Extracurriculares
  Extra class activities
- Biblioteca
  Library
- Transporte
  School Bus

Schoolpack INFINITE



SAC: una plataforma ágil para mantener la comunicación permanentemente

Nuestro SAC - Sistema de Atención al Cliente, es una herramienta que facilita la comunicación con los usuarios, mostrando las evidencias necesarias para garantizar el mejor servicio para nuestros clientes

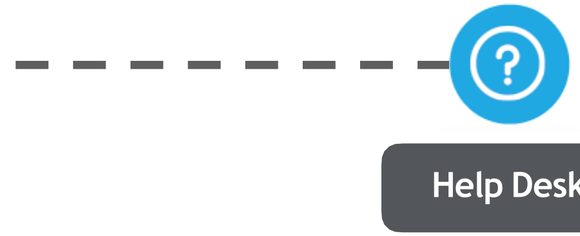
SAC: sistema con número de ticket

Mediante el ingreso a nuestro sitio www.upwaresoft.com, en la opción Soporte - SAC, el cliente puede realizar consultas vía WEB.

Toda consulta que se ingresa al sistema, genera un No. de ticket, con el cual es posible consultar el estado del mismo en cualquier momento, así como agregar información adicional o realizar preguntas. Cada uno de los comentarios es notificado al correo electrónico.

Horario de atención

Hora de recepción: Lunes a Viernes Ilimitado - Horario de respuesta: Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 5:30 p.m - Tiempo de respuesta: Según el tipo de niveles de severidad



Tipo de severida	Tiempo de respuesta
	horas
Alta	8
Media	18
Baja	24

*Tiempo de respuesta en horas hábiles

Cómo diferenciar el tipo de severidad de cada caso

Help Desk

Tipo de severidad

	Cuando ocurre	Definición
Alta	Fallo general o imposibilidad de realizar cualquier operación que se requiere ejecutar de inmediato, ocasionado por fallas de la aplicación.	Afectación completa del servicio que afecta a un grupo de usuarios
Media	Imposibilidad de utilización u operación normal de aplicaciones o funciones importantes, pero no críticas, ocasionado por fallas de la aplicación	Afectación parcial del servicio o degradación del servicio que afecta a un único usuario.
Baja	Imposibilidad de utilización u operación normal de funciones no críticas, ocasionado por fallas de la aplicación	Servicios complementarios, preguntas, asistencia en nuevas configuraciones.

Observaciones sobre los tipos de severidad

Estos niveles de atención excluyen las situaciones por la cuales no se proporciona servicio de soporte asincrónico:

- Problemas de configuración u optimización del servidor de aplicación o el servidor de base de datos.
- Limitaciones físicas o lógicas del servidor de aplicación o el servidor de base de datos que impidan el funcionamiento normal de la aplicación.
- Problemas de conectividad en el cliente para el acceso y navegación satisfactoria en las aplicaciones instaladas.
- Manipulación de la estructura de la base de datos
- Modificación del contenido de los datos por acción directa sobre la base de datos

Arrendamiento - SAAS

A continuación se presenta los precios de arrendamiento de la plataforma para el 2022

	Valor	Observaciones
Arriendo plataforma School Pack x 12 meses (enero a diciembre)	COP$38.000.000	Valor total por los 12 meses, IVA incluido Incluye 30 horas de desarrollos a la medida

UPware
SOFT

www.upwaresoft.com