Medellín, 04 de febrero de 2022

Señora:
Catalina Fernández
INSTITUTO DE DEPORTES RECREACION Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE INDER ENVIGADO
Ciudad

Referencia: Propuesta No. 220221567

Respetados Señores:

Con un cordial saludo R&R SISTEMAS INTEGRADOS SAS, desea entregar por este medio, la información correspondiente a los Planes de Soporte que tiene disponibles para que Ustedes puedan escoger de acuerdo con las necesidades de su empresa, además de las características la presente propuesta describe en forma detallada las características de cada plan.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Oscar Javier Rozo Arévalo
R&R SISTEMAS INTEGRADOS S.A.S.
Calle 4 Sur # 43 A - 195 BL. B Of 240
PBX (+574) 322 52 88
orozo@ryrnovasoft.com
www.ryrsistemasintegrados.com.co

PLAN DE SOPORTE

OBJETO:

Cualquiera de los Planes de Soporte tiene como objetivo principal el permitir el acceso a los servicios de soporte, con un alcance determinado de acuerdo con las características establecidas para cada plan, que establece tiempos de atención, tiempos de resolución y calidad de respuesta por parte de R&R, delimitado a la última versión vigente de la línea del producto sobre la que se solicita el servicio.

Teniendo en cuenta el importante numero de proyectos por desarrollar en el área de infraestructura al interior de la IUE, R&R se encargará del soporte directo a los usuarios de las aplicaciones que conforman el ERP Novasoft Enterprise, liberando recurso humano del área de TI de la IUE para atender los proyectos internos.

DEFINICION DE ALCANCE

INCIDENTE:

Corresponde a cada uno de reportes o solicitudes de ayuda realizados por el usuario con el fin de resolver inquietudes, recibir ayuda de tipo funcional, reportar errores e inconsistencias y en general cualquier suceso sobre el cual el usuario requiera asistencia.

Los incidentes se deben reportar a través de los siguientes medios:

- Home Page: https://www.ryrsistemasintegrados.com.co en la opcion ZONA CLIENTES
- Mail: soporte@ryrnovasoft.com
- Whatsapp: 315 783 35 93
- PBX: (+57)(4) 322 52 88

SOPORTE TELEFONICO

Es el primer nivel de atención de incidentes reportados, tiene como objeto aclarar dudas, orientar y dar solución a problemas puntuales sobre el manejo de la aplicación, dando respuesta telefónica a los incidentes reportados.

SOPORTE REMOTO

Si telefónicamente no fue posible dar solución al incidente reportado, se procederá a realizar conexión remota junto con el usuario, de tal forma que se pueda evidenciar y entender plenamente el incidente reportado, de tal forma que se proceda con su respectiva solución.

SOPORTE PRESENCIAL O DESARROLLOS

Corresponde a visitas presenciales donde se atenderán los requerimientos, necesidades de capacitación, solución de dudas e inquietudes, o cualquier actividad requerida por el cliente, como desarrollos o personalizaciones, donde la actividad se mide por hora de servicio y no por incidente.

Si el servicio requiere desplazamiento del asesor fuera del area metropolitama de Medellin, el cliente estara a cargo de los gastos de viaje.

PRIORIDADES

Cuando el usuario autorizado realiza el reporte del incidente, también deberá calificar la prioridad del incidente reportado, con lo cual se determinará la cantidad de puntos a descontar una vez solucionado el incidente y el tiempo de atención con el cual se atenderá por parte del equipo de soporte de R&R el incidente reportado, así:

PUNTOS POR TIPO DE SOPORTE			
Servicio \ Prioridad	Baja	Media	Alta
Solucion Telefonica	20	30	40
Solucion Remota	30	45	60
Visita Presencial / Soporte por hora	50		
Hora de desarrollo	80		

TIEMPO DE RESPUESTA POR PRIORIDAD		
Baja	Media	Alta
16 Horas	8 Horas	2 Horas

Los tiempos de respuesta corresponden a horas habiles.

TIEMPO DE RESPUESTA POR PRIORIDAD		
Baja	Media	Alta
16 Horas	8 Horas	2 Horas

ADMINISTRACION DEL PLAN

Para el respectivo control de los servicios se enviara correo electronico con la solucion de cada incidente, el cual ademas de controlar el descuento de puntos correspondientes, se podra utilizar como banco de datos para consultas a incidentes similares que se presenten.

De igualforma, mensualmente se enviara el extracto de puntos correspondientes con la discriminacion de los servicios ejecutados y el saldo de puntos vigente.

Para acceder a los servicios descritos el cliente debe contar con puntos disponibles.

PROPUESTA COMERCIAL

PLAN DE PUNTOS				
Descripción	Total, Puntos	Precio	IVA	Total
Plan De Puntos	8419	$16.230.148	$3.807.072	$20.037.220

FACTURACION ELECTRONICA				
Descripción	Cantidad	Precio	IVA	Total
Paquete Factura Electrónica	10.000	$2.294.034	$435.866	$2.729.900

Total General	$22.767.120

OBSERVACIONES

- ✓ Los valores cotizados incluyen el impuesto a las ventas IVA 19%
- ✓ La forma de pago es tras la presentación de la factura.
- ✓ Esta oferta es válida por 30 días.
- ✓ El precio unitario de cada punto de soporte es de $ 2.380 IVA incluido.