EXTREME
· technologies ·

Oferta comercial

SISTEMAS TECNOLOGICOS PARA SERVICIOS PUBLICOS

AGOSTO 2022

EXTREME technologies

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

Barranquilla, 16 de agosto de 2022

Señor(es)
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA MARTA-ESSMAR
Dra. Yahaira Indira de Jesús Díaz Quesada
Agente Especial
Ciudad

Referencia: Oferta técnica y económica para el suministro en modalidad de servicio de los sistemas administrativo, comercial y técnico especializado para empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Cordial saludo,

La presente tiene como objetivo presentar nuestra mejor propuesta de servicios para la implementación de las plataformas software para la operación integral de la operación administrativa, comercial y técnica en empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Adjunto encontrará todas las características, funcionalidades y las ventajas de la plataforma para su organización, así como la información técnica y los valores para su implementación.

Estamos seguros de que este proyecto será el inicio de una relación comercial muy provechosa para ambas partes, esperamos que su evaluación sea positiva y quedamos a la espera de sus gratas noticias.

Atentamente,

GUILLERMO HERNANDEZ SANCHEZ
Gerente General

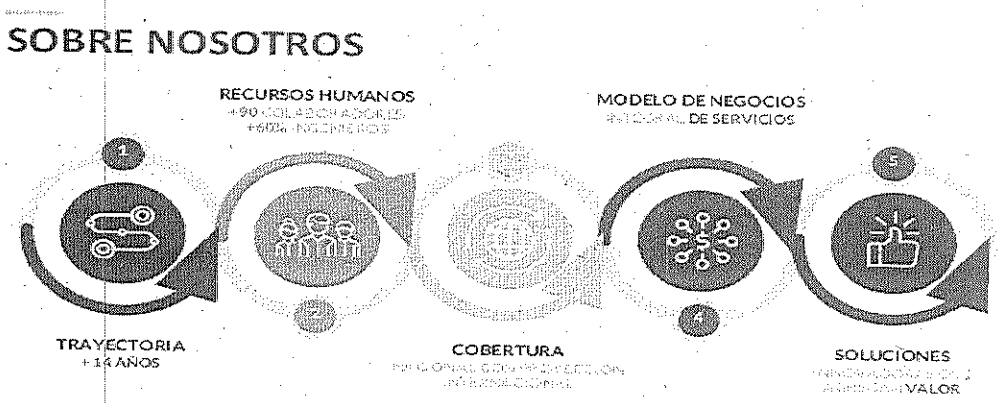
www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

SOBRE NOSOTROS

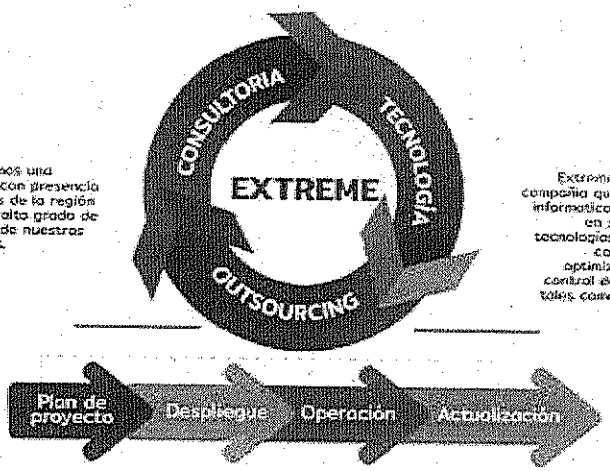
EXTREME TECHNOLOGIES, es una empresa colombiana dedicada al diseño, desarrollo e implementación de soluciones de tecnología avanzada para la optimización logística de compañías del mercado corporativo, en especial para las empresas de los sectores comercial, industrial, logístico y de servicios públicos domiciliarios.



Nuestra propuesta de valor es brindar a nuestros clientes la posibilidad de incorporar en sus operaciones las más avanzadas herramientas tecnológicas con el objeto de ayudarles a alcanzar sus metas de productividad, optimización de sus costos y rentabilidad con un nivel de servicios de calidad global y a los precios más competitivos del mercado nacional colombiano.

Visión

En el año 2022 seremos una empresa multilatina con presencia en más de dos países de la región y reconocidos por el alto grado de innovación y calidad de nuestros productos y servicios.



Misión

Extreme Technologies es una compañía que suministra servicios informáticos avanzados, basados en sistemas que integran tecnologías de información y las comunicaciones, para la optimización de la gestión y control de recursos en campos tales como equipos, vehículos y personas.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME technologies

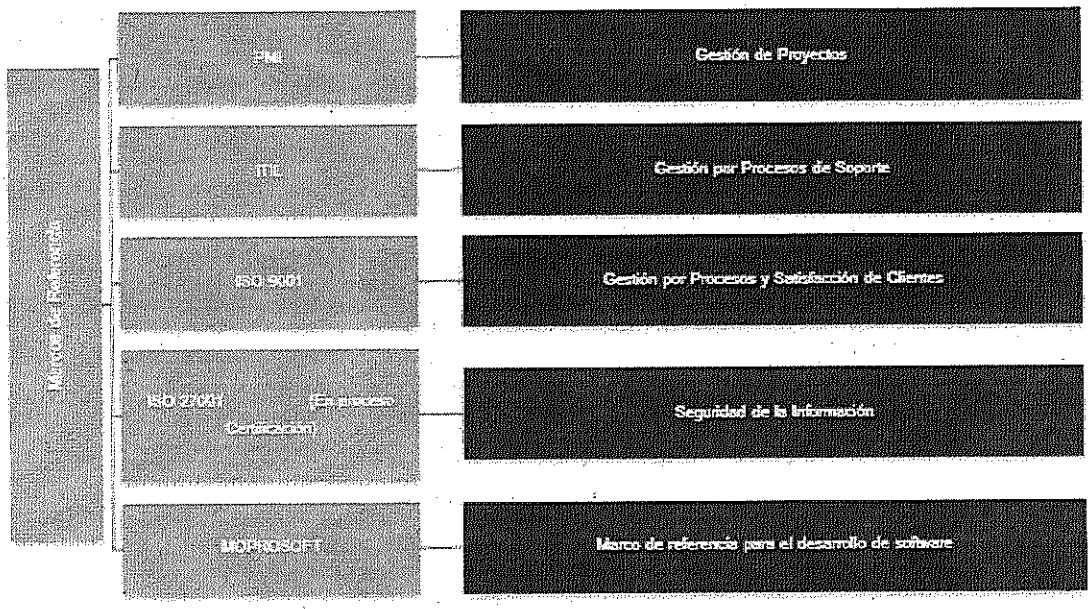
ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

NUESTRO RESPALDO

EXTREME TECHNOLOGIES, es una sociedad que ha conjugado el conocimiento y la experiencia de un equipo de trabajo con múltiples especialidades para ofrecer servicios cimentados en las mejores prácticas de gestión de empresas de servicios públicos y la aplicación de tecnología de punta a sus procesos.

EXTREME TECHNOLOGIES, ha desarrollado soluciones de gestión integral y posee una amplia experiencia en el sector de los servicios públicos; específicamente, en empresas de acueducto, alcantarillado y aseo. Se involucra en cada una de las áreas de servicio y vuelca todos sus esfuerzos hacia la optimización de los procesos para brindar a sus clientes un enfoque con una clara perspectiva en los clientes, los procesos y la tecnología, tendiente a incrementar el desempeño de su negocio y finalmente la satisfacción de sus clientes.

La familia EXTREME TECHNOLOGIES se encuentra comprometida con sus clientes para brindar excelentes soluciones con cumplimiento, responsabilidad, compromiso, orientación al servicio, calidad, eficiencia y eficacia en todos sus proyectos.



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

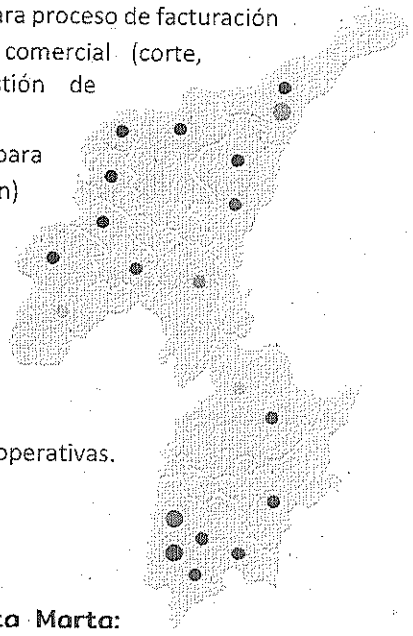
EXTREME technologies

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

NUESTRA COBERTURA

A nivel nacional las siguientes empresas de servicios públicos usan nuestras plataformas tecnológicas para optimizar sus operaciones de negocios:

- **Air-e y Afinia:** Plataforma field service para operación técnica en los departamentos Atlántico, Guajira, Magdalena, Cesar, Sucre, Bolívar, Córdoba.
- **Aguas de Cartagena (Suez):** Plataforma field service para proceso de facturación (Lectura, crítica, inspección, notificaciones), operativa comercial (corte, reconexión, cambio de medidores, antifraudes), Gestión de incidencias operativas
- **Veolia- Aguas de la sabana:** Plataforma field service para lectura de medidores y operativa comercial (corte, reconexión)
- **Veolia - Aguas de Montería:** Plataforma field service para Operativa comercial
- **Acueducto Metropolitano de Bucaramanga:** Plataforma para lectura de medidores, facturación, operativa comercial.
- **Gas Natural Bogotá:** Gestión de incidencias operativas.
- **Gas Natural Cundiboyacense:** Gestión de incidencias operativas.
- **Gas Natural Oriente:** Gestión de incidencias operativas.
- **Gas Nacer:** Gestión de incidencias operativas.
- **Emserfusa:** Gestión comercial, técnica y operativa
- **ESSMAR-Empresa de servicios públicos de Santa Marta:** Software de Gestión integral comercial, Telemetría, Field service
- **Las ceibas- Empresa de servicios públicos de Neiva:** Software de gestión comercial y operativa



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

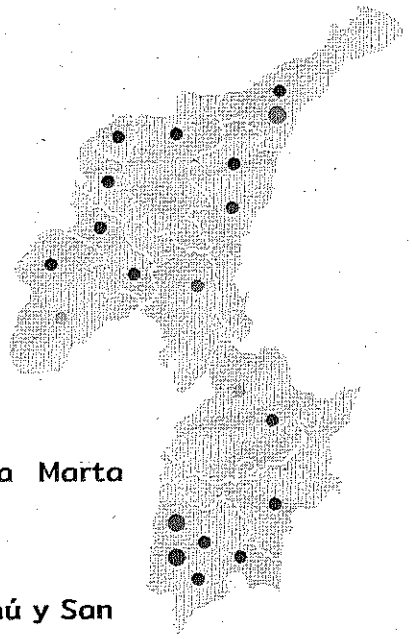
EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

NUESTROS CLIENTES

Entre las entidades a las que le hemos prestado el servicio tanto de desarrollo como de implementación de soluciones tecnológicas para la gestión tributaria, financiero- administrativo y educativo podemos destacar las siguientes:

- **Alcaldía de Barranquilla**
- **Alcaldía de Montería**
- **Alcaldía de Valledupar**
- **Alcaldía de Riohacha**
- **Alcaldía de Sincelejo**
- **Alcaldía de Santa Marta**
- **Alcaldía de Ciénaga**
- **Gobernación de Córdoba**
- **Gobernación de San Andrés Islas**
- **Gobernación del Huila**
- **Gobernación del Atlántico**
- **Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR.**
- **Empresas Públicas de Neiva Las Ceibas.**
- **Corporación Autónoma de los Valles del Sinú y San Jorge -CVS-**
- **Departamento Nacional de Planeación -DNP-**



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son conscientes que para alcanzar sus objetivos estratégicos deben contar con procesos eficientes y eficaces, que puedan satisfacer las necesidades del cliente y adaptarse rápidamente a los cambios que demanda el mercado, así como también la importancia de contar con información confiable, íntegra y oportuna. Debido a esto, para las organizaciones actuales es de vital importancia tener comunicados sus procesos y departamentos, por lo cual deben disponer de los medios para generar, compartir, actualizar, comunicar y obtener información útil y confiable para el'logro de sus objetivos.

El uso de los sistemas integrados de información, conjuntamente con los manuales de políticas y procedimientos, deben permitir o facilitar la identificación, medición, control, adecuación, seguimiento y administración de gran parte de los riesgos existentes en las organizaciones, así como facilitar el establecimiento de las acciones correctivas a ser implementadas.

ALCANCE DE LA PROPUESTA

El alcance de la presente oferta incluye la prestación de los siguientes servicios y actividades:

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma de software para las áreas administrativa y financiera que deberá permitir la gestión integral de administración y control de procesos relacionados con los módulos de presupuesto, contabilidad, tesorería, activos y almacén. El arriendo incluye el hosting de la plataforma.

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma de software integral para servicios públicos EGA®. El arriendo incluye el hosting de la plataforma.

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma Extreme Control para gestión de cuadrillas y field service de acuerdo con las especificaciones. El arriendo incluye el hosting de la plataforma

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma Extreme Track para el seguimiento y monitoreo de vehículos y motocicletas en campo de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para gestionar hasta 50 vehículos motorizados. El arriendo mensual incluye el hosting de la plataforma y el suministro de los dispositivos GPS, con su respectivo plan de datos de 100 MB, para el seguimiento y control de las actividades y recorridos realizados por la flota de vehículos del ESSMAR, incluyendo carro tanques, camionetas y motocicletas.

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma Extreme Logistic para la óptima gestión del proceso de carro tanques para distribución de agua a los clientes de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para gestionar hasta 300 entregas diarias mediante el uso de dispositivos móviles. El arriendo incluye el hosting de la plataforma.

Suministro en calidad de arriendo de la plataforma Extreme Reports para telemetría y telecomando de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para monitorear hasta 3000 señales. El arriendo de la plataforma incluye el hosting en servidores de alta disponibilidad. Este servicio incluye el suministro de hasta 80 planes de datos de 2 GB para telecomunicaciones móviles de las estaciones del sistema de Telecontrol.

Personal de apoyo y soporte en sitio, con horario 5x8, y con un perfil de técnico, tecnólogo o profesional graduado en áreas afines a las tecnologías de la información y conocimientos en el manejo de las plataformas a su cargo, que le permitan asistir a los usuarios en el correcto uso de los diferentes sistemas para el control y optimización de los procesos de la ESSMAR. En este orden de ideas se ofrece una persona como soporte en sitio para cada una de las plataformas: EGA, Extreme Control, Extreme Reports, Extreme Track y Extreme Logistic.

Suministro en calidad de arriendo de hasta 150 terminales móviles robustas para trabajo pesado con software de movilidad, MDM, planes de datos de 2GB cada uno, back up de hasta 10 terminales. Cada uno de los equipos cuenta con su respectivo plan de voz y datos para comunicación y transmisión de información desde terreno. ESSMAR debe responder económicamente en caso de pérdida del dispositivo y, de igual forma, por los daños ocasionados en el hardware (teléfonos) que no correspondan al uso o desgaste normal de dichos equipos.



Trescientas (300) horas de desarrollo al mes con el fin de realizar mejoras a la plataforma. Estas horas no son acumulables de un mes a otro. Con el fin de optimizar la gestión de estas horas, se realizará una reunión mensual al inicio de cada mes, con el fin de analizar y evaluar todos los requerimientos de mejoras solicitados por el cliente. En esta reunión se priorizarán los requerimientos y, de acuerdo a esta priorización, el equipo de ingeniería de EXTREME realizará la estimación de tiempos en horas. Es importante aclarar que este tiempo incluirá todas las fases del proceso de desarrollo de software, es decir, las etapas de levantamiento de requisitos, análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación. Si se requieren, durante un mes, horas adicionales para satisfacer las solicitudes de mejoras del cliente, serán facturadas adicionalmente a un valor de CIENTO VEINTE MIL PESOS la hora ($120.000 / hora). Se realizarán dos reuniones de seguimiento de avance de los diferentes desarrollos solicitados y aprobados. Las reuniones se realizarán a mediados de mes y al final de cada mes.

Finalmente, la oferta incluye la entrega en calidad de arrendamiento de TRECE (13) equipos de cómputo PCs para uso de los funcionarios de la ESSMAR en sus labores diarias.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: TREASURY

TREASURY es un potente ERP para la administración pública, para la toma de decisiones oportunas, entregando información exacta que muestre la realidad de las finanzas del ente territorial desde lo general del planteamiento de un plan de desarrollo hastael detalle de la utilización de los recursos públicos para el cumplimiento de este. Permitiendo hacer un seguimiento en tiempo real al cumplimiento del plan de desarrollo.

Objetivo general:

Ofrecer una herramienta de administración pública para la toma de decisiones oportunas, entregando información exacta que muestre la realidad de las finanzas desde lo general del planteamiento de un presupuesto hasta el detalle de la utilización de los recursos públicos para el cumplimiento del mismo.

Objetivos específicos:

- ✓ Integrar los distintos componentes de la política fiscal de recursos, gastos y financiamiento.
- ✓ Agilizar, mejorar y modernizar la gerencia de los recursos públicos.
- ✓ Agilizar substancialmente los procesos de trabajo financieros.
- ✓ Mejorar los procesos de toma de decisiones para incrementar la eficiencia en la utilización de los recursos públicos.
- ✓ Dar transparencia a los actos de la administración pública y asignar responsabilidades a los agentes involucrados en el proceso de ejecución de la política fiscal.
- ✓ Simplificar procesos y reducir trámites mediante procesamiento en tiempo real de las operaciones financieras de la ejecución presupuestal y tesorería.
- ✓ Facilitar el registro, seguimiento y evaluación de todas las operaciones presupuestales y financieras del Gobierno.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Módulos del Sistema:

Módulo de Seguridad

- ✓ Controlar el acceso de navegaciones por usuarios.
- ✓ Controlar las opciones el menú.
- ✓ Manejo de perfiles y roles.
- ✓ Seguridad a nivel de base de datos por usuario y clave encriptada.
- ✓ Seguridad a nivel de aplicativo por usuario y clave encriptada.
- ✓ Log de transacciones que se realizan en la base datos, los cuales estarán soportada por la auditoria del motor de la base datos.

Módulo Presupuesto

- ✓ Presupuesto de ingresos
  - o Planteamiento de escenarios posibles del comportamiento de los ingresos del ente territorial.
  - o Apropiación Inicial.
  - o Generación de la estructura del presupuesto.
  - o Creación de unidad ejecutora.
  - o Asignación de valores rubro a rubro con asignación del tipo de fuente de financiación
  - o Establecimiento del presupuesto de ingresos.
  - o Registro de operaciones de modificación al presupuesto (Adiciones, reducciones, aplazamiento y desplazamiento)
  - o Registro de recaudo mes a mes de los rubros de ingresos (automático y manual).
  - o Alimentación de la ejecución del presupuesto rubro a rubro y mes a mes.

- ✓ Presupuesto de gastos

  - Apropiación Inicial
  - Generación de la estructura del presupuesto.
  - Creación de unidad ejecutora.
  - Generación de Plan operativo de inversión anual POAI
  - Gastos de inversión Registro de capítulos
    - Registro de artículos
    - Asignación de dineros a cada artículo
    - Elección de tipos de fuentes de financiación (De acuerdo al presupuesto de ingresos)
  - Gastos de funcionamiento
    - Registro de rubros (Capítulos y artículos)
    - Asignación de dineros a cada artículo
    - Elección de tipos de fuentes de financiación (De acuerdo con el presupuesto de ingresos)
  - Cumplimiento de obligaciones
    - Registro de rubros (Capítulos y artículos)
    - Asignación de dineros a cada artículo
    - Elección de tipos de fuentes de financiación (De acuerdo al presupuesto de ingresos)
  - Registro de operaciones de modificación al presupuesto (Adiciones y reducciones, créditos y contra créditos)
  - Gestión de la ejecución del presupuesto de gastos

➢ Módulo de Remisiones

- ✓ Remitir documentos.
- ✓ Recibir documentos.
- ✓ Reimprimir remisiones.
- ✓ Anular remisión.
- ✓ Aprobar documentos.
- ✓ Trazabilidad de la cuenta desde que se radica en ventanilla hasta que se efectúa el pago.

➢ Módulo de Contabilidad

- ✓ Gestión de activos.
- ✓ Gestión de inventario y activos fijos.
- ✓ Activación de propiedades.
- ✓ Desactivación de propiedades.
- ✓ Depreciación de activos.
- ✓ Valorización de activos.
- ✓ Afectación de libros contables por concepto de activos.
- ✓ Gestión de egresos.
- ✓ Interfaz con el módulo de presupuesto para la generación de notas contables a partir de órdenes de pago elaboradas.
- ✓ Gestión de ingresos.
- ✓ Generación de notas contables a partir de los ingresos recibidos.
- ✓ Afectación de libros contables por concepto de ingresos.
- ✓ Gestión de cuentas por pagar.
- ✓ Configuración de plazos de pago para tercero.
- ✓ Cargue masivo de facturas de Cuentas por pagar
- ✓ Generación de comprobantes contables de facturas.
- ✓ Reporte de cartera por edades.
- ✓ Generación notas crédito a facturas

- ✓ Solicitud de CDP de cuentas por pagar.
- ✓ Reportes de libros auxiliares.
- ✓ Reportes de libros de diario.
- ✓ Reportes de libro mayor.
- ✓ Aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Publico NICSP.
- ✓ Caja menor.
- ✓ Parametrización contable de Gastos de caja menor.
- ✓ Constitución de caja menor.
- ✓ Apertura de caja menor.
- ✓ Solicitud de reembolso.
- ✓ Reporte de solicitud de reembolso.
- ✓ Aprobación de solicitud de reembolso.
- ✓ Generación de reportes de exógenas.
- ✓ Certificados tributarios.
- ✓ Reportes de estados financieros.
- ✓ Parametrización contable para la automatización de comprobantes.
- ✓ Liquidación de deducciones a terceros.
- ✓ Cierre mensual y anual contable.
- ✓ Traslado de saldos entre cuentas.
- ✓ Libro auxiliar
- ✓ Libro auxiliar general
- ✓ Movimientos asientos contables
- ✓ Balance prueba consolidado
- ✓ Balance inicial
- ✓ Informes financieros NIIF
- ✓ Informes financieros por período
- ✓ Balance de prueba por período
- ✓ Cuentas por pagar contable
- ✓ Cuentas por pagar presupuesto
- ✓ Reportes de exógenas
- ✓ Certificaciones tributarias

➢ Módulo de Tesorería

- ✓ Gestión de recaudos
- ✓ Recaudos tributarios.
- ✓ Otros recaudos.
- ✓ Gestión de cartera.
- ✓ Gestión de egresos.
- ✓ Gestión de la deuda pública.
- ✓ Pagos a contratistas.
- ✓ Gastos de funcionamiento.
- ✓ Otros egresos.
- ✓ Gestión de conciliaciones bancarias.
- ✓ Generación de informe de rendición mensual de caja.
- ✓ Generación de informes periódicos para rendición de cuentas.
- ✓ Afectación de libros contables a partir de los egresos efectuados.
- ✓ Parametrización y generación de archivos planos para los pagos a las entidades bancarias realizadas por el mismo ente territorial.
- ✓ Creación de juzgados, cesiones, embargo.
- ✓ Validación del pago de cesiones, embargo.
- ✓ Generador y parametrizado de archivos planos para los pagos por portal bancario.
- ✓ Confirmación de pagos por portal bancario
- ✓ Reportes formatos bancarios
- ✓ Estados órdenes de pago
- ✓ Rutas remisiones
- ✓ Diario fiducia
- ✓ Reporte embargos/cesiones
- ✓ Reporte orden de giro anuladas
- ✓ Reporte órdenes de pago recibidas en tesorería
- ✓ Informes FUT
- ✓ Informes CGR

- ✓ Informes DANE
- ✓ Informes SIA
- ✓ Informes SUPER SALUD
- ✓ Informes SGP – FOSYGA

➢ Módulo de Nómina

- ✓ Novedades
- ✓ Embargos
- ✓ Empleados
- ✓ Conceptos por Empleados
- ✓ Ausencias
- ✓ Incapacidades
- ✓ Préstamos
- ✓ Vacaciones
- ✓ Seguridad Social
- ✓ Pre liquidación nómina
- ✓ Liquidación
- ✓ Generación archivo

➢ Módulo de Almacén y Activos Fijos

- ✓ UNSPSC
- ✓ Creación de tarifas de impuestos
- ✓ Creación de tipos de unidades de medida
- ✓ Creación de artículos
- ✓ Cargue masivos de artículos
- ✓ Bodegas
- ✓ Almacenes
- ✓ Asociación de artículos por contrato
- ✓ Entrada y salida de almacén

- ✓ Requisiciones (Creación, Autorización, Aprobación)
- ✓ Ajustes de inventario
- ✓ Creación de grupos de activos
- ✓ Activación
- ✓ Adiciones y mejoras
- ✓ Venta de activos
- ✓ Cargue masivo de activos
- ✓ Activos intangibles
- ✓ Depreciación histórica
- ✓ Dar de baja activos
- ✓ Deterioro de activos fijos
- ✓ Amortización activo intangible
- ✓ Deterioro activo intangible

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO EGA®:

EXTREME TECHNOLOGIES ofrece dentro de su portafolio de servicios un software de gestión integral para empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo llamado EGA®; el cuál se desarrolló para ser la plataforma tecnológica más exitosa en empresas operadoras de municipios y ciudades intermedias que quieran mejorar la eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La implementación y puesta en marcha de la aplicación, así como el soporte técnico es ofrecido dentro de un paquete de servicio que asegura para los clientes una opción viable financieramente y así la posibilidad de adquirir tecnología de punta y una solución integral para su negocio.

La presente propuesta presenta este paquete que se puede adquirir en modalidad de alquiler (software como servicio), posibilitando el uso de tecnologías móviles con comunicación por voz, datos y GPS en sus procesos de facturación, suspensión y reinstalaciones, reportes y atención de solicitudes y/o daños. Así mismo ofrece en todo momento canales de comunicación directos que lo convierten en un CRM. Teniendo en cuenta los requerimientos solicitados por ustedes, EGA® es la mejor solución a su infraestructura tecnológica.

Filosofía del servicio:

EGA® está orientado a buscar un alto nivel de transparencia, satisfacción y fidelidad de los clientes, de modo que se acercan los procesos comerciales de la empresa a las casas de sus clientes y se realizan actividades en sitio, tales como: toma de lectura, inspecciones técnicas, impresión de facturas, ingreso de solicitudes, atención de órdenes de trabajo, entre otros, a través de equipos móviles con tecnología de comunicación por voz, datos y GPS.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
technologies

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Ventajas Diferenciales:

Dentro de los beneficios que ofrece EGA® se encuentran los siguientes:

- Con el uso de aplicaciones móviles, se crea una amplia red de atención a la cliente distribuida en toda la ciudad o municipio, ya que, cada colaborador de la empresa ya sea interno o por outsourcing, será un agente dispuesto a atender y resolver las necesidades de sus clientes.
- Se evitan reprocesos, ya que la revisita al predio del cliente en la mayoría de los casos no es necesaria, debido a la solución en sitio de sus necesidades.
- Se disminuyen las reclamaciones por parte de los usuarios.
- Es una solución dinámica y ágil que, por estar basada en tecnología Web, puede ser accedida desde cualquier lugar del mundo. Solo es necesario contar con una conexión de banda ancha a Internet.
- Está basado en un poderoso manejador de base de datos lo cual garantiza la seguridad e integridad de la información.
- Flexibilidad en la adaptación de las diferentes leyes, decretos y regulaciones propias de cada país.
- Soporte integral de un equipo de trabajo calificado con alta experiencia en el sector de agua potable y saneamiento básico en todos los procesos comerciales, técnicos y financieros con orientación Social.
- Equipo de trabajo con alto conocimiento en el uso de la tecnología, que se revierte en una administración eficiente de los procesos.
- Continua investigación y desarrollo, que permite proveer servicios y conocimiento de acuerdo al entorno de su negocio.
- Disponibilidad Inmediata de la información y del equipo de soporte.
- La adquisición de EGA® permite ahorros tributarios con la alternativa de SAAS (software as a service).
- Incluye Base de datos comercial con sus respectivos servicios de guardado (Back up) sistemático.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Especificaciones Técnicas:

El software se encuentra desarrollado en un lenguaje de programación usado para la creación de contenido para sitios web - PHP – el cuál es un acrónimo recurrente que significa "**H**ypertext **P**re-processor" (inicialmente PHP Tools, o, *P*ersonal *H*ome *P*age Tools). La solución utiliza como repositorio de datos una de las mejores bases de datos de código abierto del mercado: PostgreSQL.

Ventajas del Lenguaje PHP:

- ✓ Es un lenguaje interpretado usado para la creación de aplicaciones para servidores, o creación de contenido dinámico para sitios Web.
- ✓ Tiene la capacidad de ser ejecutado en la mayoría de los sistemas operativos tales como UNIX, Linux, Windows y Mac OS X
- ✓ Puede interactuar con los servidores de Web más populares ya que existe en versión CGI, módulo para Apache, e ISAPI.

Postgre SQL, originalmente llamado Postgres, es un poderoso Sistema de Gestión de Bases de Datos Objeto-Relacionales (ORDBMS).

Ventajas de la base de datos:

- ✓ Tiene más de 15 años de desarrollo activo
- ✓ Está dotado de una arquitectura que le ha ayudado a obtener una gran reputación de fiabilidad e integridad de datos.
- ✓ Corre en los principales sistemas operativos, incluyendo Linux, UNIX (AIX, BSD, HP-UX, SGI IRIX, Mac OS X, Solaris, Tru64), y Windows.
- ✓ Está considerado ampliamente como el sistema de bases de datos de código abierto más avanzado del mundo.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Alternativas de acción

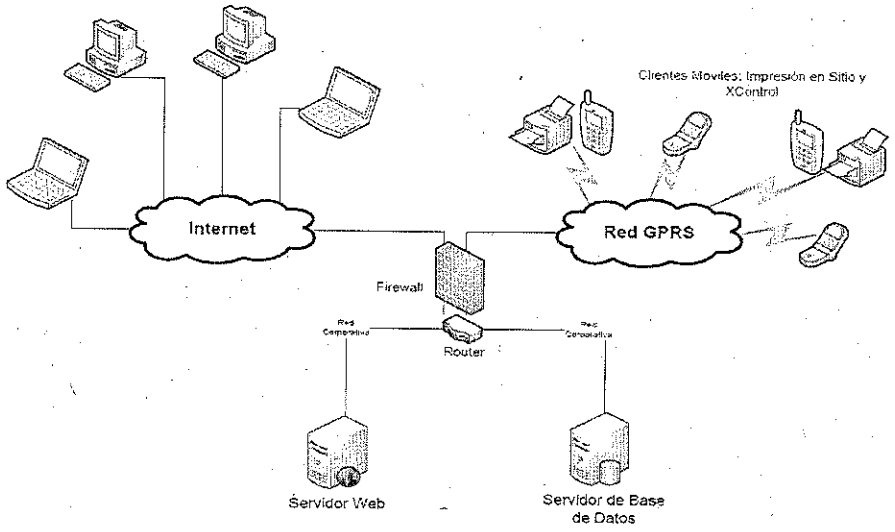
El funcionamiento de EGA® está basado en:

- ✓ Su uso a través de la WEB: Consiste en la disponibilidad inmediata a una aplicación integral con orientación y sentido social, que está libre de licencias y está basada en permitir realizar toda la gestión comercial a través de Internet, sin necesidad de usuarios de cliente servidor.
- ✓ El diseño de sus módulos se ha basado en la aplicación de MEJORES PRACTICAS en los procesos al interior de la organización prestadora del servicio.
- ✓ Ideal para Municipios de escasos recursos financieros.
- ✓ Acceso a la tecnología de punta.
- ✓ Acompañamiento y asesoría en la adaptabilidad de los procedimientos
- ✓ Mejoramiento continuo en los procesos
- ✓ Proceso de lecturas e inspecciones técnicas con dispositivos móviles.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO

La infraestructura que requiere el software se explica a continuación y muestra lo simple que es su accesibilidad.



Teniendo en cuenta el esquema anterior, podemos garantizar que **EGA®** es una solución de acceso fácil, rápido y seguro, y que ofrece además actualización automática y en línea de la información debido a que funciona sobre la Web.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

REQUISITOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE EGA®

Para el correcto, desarrollo, implementación, puesta en marcha y funcionamiento de EGA®, se requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ El navegador Web debe ser Internet Explorer versión 7 o superior, Google Chome.
- ✓ La configuración del explorador de internet debe tener habilitadas las ventanas emergentes para la utilización de reportes y parámetros.
- ✓ Para la generación de los reportes en PDF es necesario tener instalado el Adobe Reader Versión 7 o superior
- ✓ La velocidad del Internet deberá ser de 10 MB por cada 5 computadores, con el fin que los procesos generados no tengan ningún tipo de impacto frente a los demás usuarios.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

REQUISITOS PARA SOPORTE DE CAMBIOS Y NUEVOS REQUERIMIENTOS

Los requisitos necesarios para la solución de problemas, soporte de cambio y nuevos desarrollos, EGA® debe contar con la siguiente información:

- ✓ En caso de migraciones, deberán suministrarnos la información y datos para la migración, que se requieran para el desarrollo del proyecto.
- ✓ Proporcionarnos oportunamente los datos de prueba adecuados, que incluyan los resultados esperados de la operación del sistema.
- ✓ Garantizarnos la colaboración de las personas claves en la organización, que tenga información, datos o documentación relevante para el desarrollo e implementación del proyecto, para que sea suministrada al personal de **EGA S.A. ESP.**
- ✓ No utilizar ninguna otra herramienta sustituta o complementaria al software *EGA®* durante la vigencia del contrato.
- ✓ El Tiempos de atención de las solicitudes se describen en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Ejemplos	Tiempo Estimado Atención
Correcciones	Uso equivocado del Sistema	Entre 1/2 día a 5 días hábiles dependiendo de la complejidad y de la urgencia del problema
	Errores del usuario	
	Errores del sistema	
Solicitudes de Información	Reportes puntuales (solo una vez)	Máximo 2 días hábiles
	Información puntual	
Soporte en manejo del Software	Aclaraciones en manejo de módulos del software	Máximo 1 día Hábil
	Instrucciones para manejo de funcionalidades especificas	
	Soportes que se puedan solucionar vía telefónica o email	
Mejoras al Software	Cambios o modificaciones a opciones existentes	De 1 a 5 días hábiles dependiendo de la complejidad y necesidad de la mejora
	Cambios o modificaciones a reportes existentes	
Nuevos requerimientos	Modulos nuevos	Los tiempos de realización se acordarán entre las partes de acuerdo a la complejidad del nuevo requerimiento definiendo la fecha de prueba, entrega y filalización.
	Nuevos reportes	
	Nuevos formularios (filtros para reportes, generación de archivos planos, etc)	

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS – ALCANCE DE LA PROPUESTA DEL PROGRAMA EGA®:

A continuación, detallamos cada uno de los módulos que se ofrecen del software *EGA®*.

El ingreso al software se hace de la siguiente manera:



Ilustración 1. Entrada a la aplicación.

La aplicación cuenta actualmente con los ***Módulos Comerciales*** de:

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Atención a PQR`s:

Permite llevar el proceso de una forma integral porque incluye desde la recepción, investigación, solución, hasta la respuesta formal del resultado al suscriptor y/o usuario, orientados siempre a buscar un alto nivel de satisfacción y pertenencia en los clientes. Está definida por varios canales de recepción de reclamaciones como son: a través de líneas telefónicas y atención personalizada.

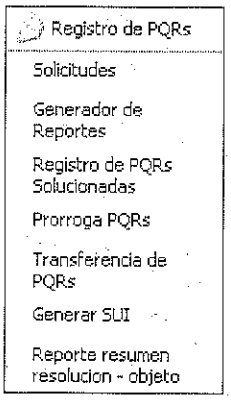


Ilustración 2. Menú Atención al Cliente.

Soportados con la nueva tecnología de Administración de Relaciones con Clientes (CRM), que permitirá mantener un registro actualizado de todos los movimientos del cliente incluyendo preferencias, servicios adquiridos, quejas, consultas y en general sus contactos directos e indirectos con la empresa. El módulo de radicaciones de PQR's permite enviar al departamento competente las reclamaciones radicadas para la investigación y solución de la inconformidad presentada.

Predial

Por cualquiera de las variables catastrales definidas, información referente al estado del predio en cuanto a los servicios que recibe, reclamaciones, pagos, facturación, Corte y Reconexión, Reparaciones, convenios, plazos, medidor del predio, ingreso de observaciones.

Ingreso de nuevos registros, baja o anulación de registros, actualización de datos, control y seguimiento a todo lo anterior con base en reportes periódicos generados desde la aplicación.

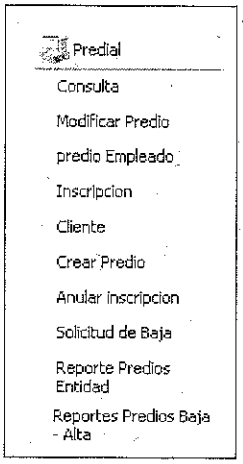


Ilustración 3. Menú Predial.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

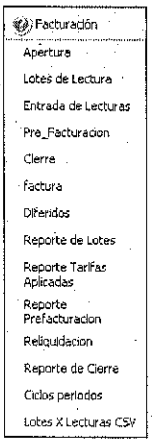


Ilustración 4. Menu Facturación

Facturación

El módulo de facturación permite realizar el proceso de lectura, generación de inspecciones por desviación de consumos, prefacturación, cierre, generación e impresión de facturas, emisión e impresión de cartas de facturación.

Adicionalmente está adaptada para realizar la indexación de tarifas, aplicación de cargos adicionales a los servicios prestados, ajuste o reliquidación de facturas y cálculo de Aportes y Subsidios por periodos. En cada cierre de ciclo se envía factura electrónica a todos los usuarios inscritos con email.

Recaudo

Este módulo permite llevar el estado de cuenta de cada predio, ingresar manual o masivamente lotes de pago día a día, discriminar por conceptos los recaudos periódicamente, realizar convenios o acuerdos de pago, llevar la cartera periódica de todos los registros.

Adicional, realiza la validación para la respectiva generación de la reinstalación automáticamente.

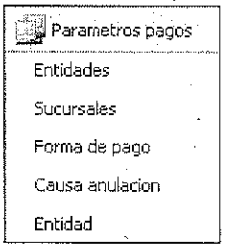


Ilustración 5. Menú Pagos

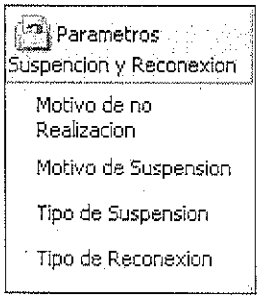


Ilustración 6. Menú Corte y Reconexión

Suspensión y Reinstalación

Permite llevar el proceso de corte mostrando el estado de los predios por los servicios que recibe, muestra el Historial de Corte y Reconexión, motivos de la suspensión y tipo de suspensión que se realiza al predio del usuario. Hay opción de brindar plazos y que queden dentro del sistema para evitar suspensión.

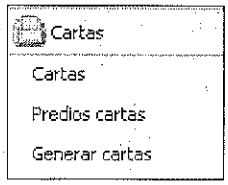


Ilustración 7. Menú Generación de Cartas

Generación de Cartas

Esta aplicación permite la emisión e impresión de cartas de facturación, de atención al cliente y demás comunicados que se requieran enviar a los usuarios.

Modulo censo

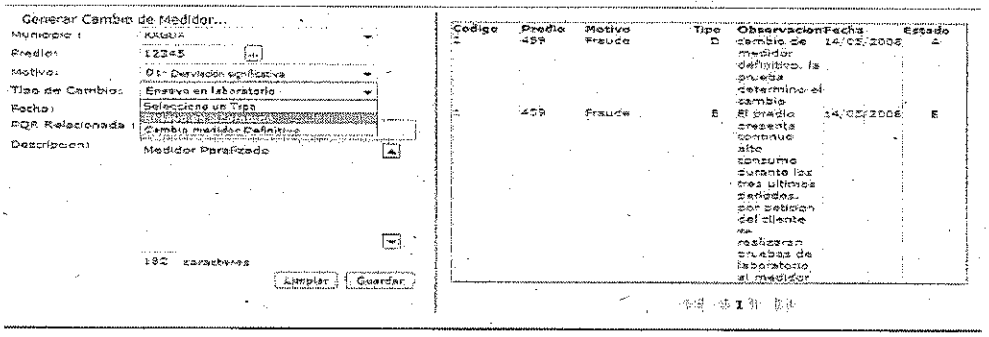
El módulo de Censo permite ingresar la foto de predio que se le presta el servicio y conocer todos los usuarios de la empresa que se encuentran ubicados en determinado ciclo, así como los siguientes datos: Nombre del usuario, Dirección, Teléfono, Estrato, Servicios recibidos tipo de usuario si es residencial, comercial, especial o industrial

El módulo incluye las siguientes opciones:

- Reporte Censo
- Cargue de imagen Predio

Módulo de Cambio de Medidor

Este módulo tiene como función registrar el cambio de medidor que se realiza a los predios de un Municipio.



Al finalizar el proceso, si efectivamente se realizó un cambio de medidor, el sistema guarda la Información del nuevo medidor, independiente de si este medidor es solo provisional o definitivo.

Esto es necesario para que durante el proceso de facturación se puedan calcular las diferencias de lecturas que se presenta por cada medidor que se instale en el predio durante el periodo que se desea facturar.

El Modulo Técnico permite:

Este módulo permite crear, planificar, asignar y cerrar las diferentes órdenes que se generan en Atención al Cliente y en el Centro de Atención Operativa:

Asignación de solicitudes

Su objetivo es minimizar los tiempos muertos de las cuadrillas operativas y atender las órdenes de trabajo en el menor tiempo posible. Asegurando eficiencia y agilidad en la atención operativa.

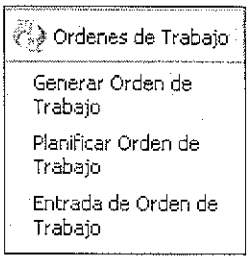
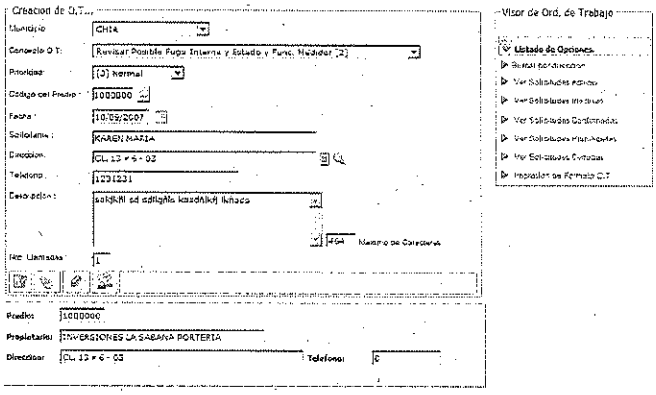


Ilustración 8. Menú Técnico



Gestión de Recurso a través de aplicaciones móviles

El módulo técnico está pensado para ser una herramienta integral de gestión del recurso. Cuenta con la opción de apertura de solicitudes integrada a los canales de atención al cliente conservando el objetivo de ser un CRM. Esto hace que desde cualquier nivel operativo se puedan ingresar al sistema las OT´s bien sea desde la oficina, vía telefónica o por los móviles que tiene el personal en campo.

EXTREME technologies

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

Contenido de los Módulos:

Módulo de Atención a PQR

PARÁMETROS	Motivo de la PQR Tipo de PQR Tipo de Respuesta PQR
REGISTRO	Solicitudes Prorroga de PQR Transferencia de PQR Fecha de Notificación Registro de PQR solucionadas
REPORTES	Reporte de PQR por motivo Reporte resumen resolución y objeto Generar SUI PQR
INSTRUCTIVOS	Instructivo de Parametrización de tipos, motivos de respuesta y recepción de PQR, Instructivo de responsables (áreas y Departamentos) y prorroga de PQR. Instructivo de Transferencias de PQR. Instructivo de generación, impresión de Reportes de Historial de PQR's, próximas a vencer, resumen por resolución.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Módulo de Predial

CREACIÓN Y ELIMINACIÓN DE REGISTROS EN LA BASE DE DATOS	Instructivo de Creación e Inscripción de clientes Instructivo de motivos de baja Instructivo de modificación predios Cargue de Imagen Predio
PARAMETRIZACIÓN	Instructivo de Parametrización predios Instructivo de Parámetros Generales Instructivos de Parámetros de Facturación
ESTANDARIZACIÓN DE DIRECCIONES	Instructivo de creación de callejeros, recorridos, rutas, zonas, ciclos y periodos

Módulo de Facturación

LECTURAS	Instructivo de Apertura de Periodo y Asignación de Lotes de Lectura. Instructivo de Toma de Lectura. Generación de reportes de Lectura. Reporte de Corrección de Lecturas y Consumos Reporte Comparativo Periodos Facturados
PROCESO DE PRE-FACTURACIÓN	Instructivo de Pre – Facturación. Generación de reportes e informes preliminares de facturación.
PROCESO DE CIERRE	Cierre de periodo. Emisión de facturas. Generación de reportes e informes finales de facturación.
PARAMETRIZACIÓN	Instructivo de parametrización del módulo de facturación.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

DIFERIDOS	Diferido Concepto Anular diferidos Reporte Diferidos
FACTURA DE VENTA	Creación de Factura de Venta Lista de Ventas Consulta Factura de Venta Reporte Facturas de Venta Reporte Facturas de Venta por Conceptos Facturación en sitio
CUENTAS DE COBRO	Generación Cuentas de Cobro Consulta de Cuentas de Cobro Impresión Cuentas de Cobro
AFOROS	Registro y Cargue de Aforos Reporte de Predios Aforados Reporte de aforos Instructivo Cargue de Aforos
REPORTES DE FACTURACIÓN	Reporte de consumos anterior Reporte de Reliquidaciones Reporte Comparativo de Periodos Facturados Maestros de Facturación SUI

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
technologies

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Módulo de Recaudos

PAGOS	Precargue de Pagos Anulación Pagos Validación y Cargue de Pagos Instructivo de Ingreso de Pagos Instructivo de Ingreso y cierre de lotes de pagos Reportes de Recaudos
PARAMETRIZACIÓN	Instructivo de parametrización del módulo de recaudo
SALDOS A FAVOR	Registro de Saldos a Favor Traslado de Saldos a Favor Anulación de Saldos Aplicación de Saldos a Favor Automático Reporte Saldos a Favor No aplicados
CHEQUE	Bancos Cheque Formas de Pago Causa Anulación Cheque
RECAUDO ELECTRÓNICO	Cargue archivos planos para recaudo electrónico Instructivo de Recaudo Electrónico

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME technologies

ISO 9001:2015 BUREAU VERITAS Certification

Modulo de Suspensión y Reinstalación

SUSPENSIONES	Solicitud, Planificación y Generación Orden de Suspensiones
	Resultados de Suspensiones
	Generación de Acta de Suspensiones
REINSTALACIONES	Solicitud, Planificación y Generación Orden de Reinstalaciones
	Resultado de Reinstalación
	Generación de Acta de Reinstalación
REPORTES	Reporte Mora Suspensión
INSTRUCTIVOS	Instructivo Modulo de Reinstalaciones
	Instructivo Modulo de Suspensiones

Módulo de Cambio de Medidor

PARÁMETROS	Entrada Cambio Medidor
	Motivo Cambio Medidor
	Tipo de Instalación Medidor
MEDIDORES	Generar y Planificar cambio de Medidores
	Revisión de Medidor
REPORTES	Reporte No Planificados
	Reporte Pendiente por Realizar
	Reporte Cambios Realizados
	Reporte Pendiente Realizar Detalle
INSTRUCTIVOS	Instructivo Cambio de Medidor

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Módulo de OT y PQR

PARÁMETROS OT	Contratistas Empleados Motivo de la PQR Tipo de PQR Conceptos de OT
ORDENES DE TRABAJO	Creación de OT Cierre de OT Módulo de inventarios
REPORTES OT y PQR	Reporte de OT por Tipo de Servicio Reporte de OT por Contratista Reporte de PQR solucionadas

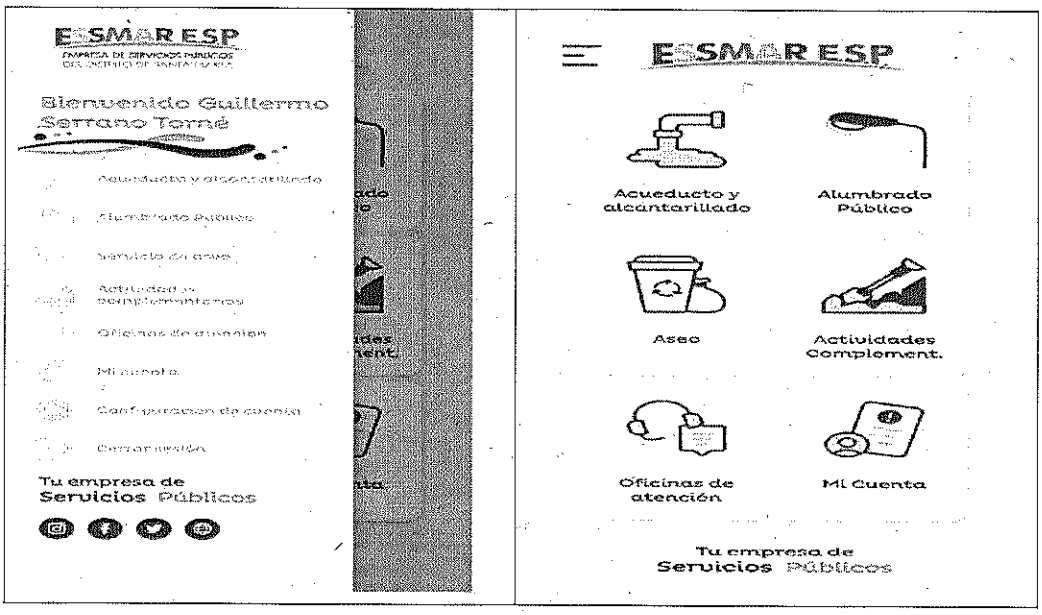
www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

ESSMARAPP:

La ESSMARAPP es una aplicación móvil que está lista para su uso y que permite el acceso al público en general a información de la ESSMAR desde un dispositivo móvil. Incluye las siguientes funcionalidades:

- Permite el registro de usuarios en el sistema y realizar el login correspondiente
- Permite ingresar a los diferentes servicios y poder reportar daños por dirección o usando la ubicación del GPS del dispositivo móvil
- Permite incluir fotografías como parte del reporte enviado al sistema comercial, para ello está integrado con el sistema de gestión de OTs de la ESSMAR. Nota: Esto aplica para reportes del servicio de Acueducto y Alcantarillado.
- Incluye la opción de pago en línea, la cual permite visualizar la lista de facturas pendientes, elegir una factura y proceder a realizar el pago correspondiente integrándose con la plataforma PSE del ESSMAR.
- En cada servicio presenta la opción de recomendaciones, que corresponde a imágenes con textos que invitan a hacer un mejor uso de cada servicio
- Incluye una opción de reportes en donde se visualicen todos los reportes realizados por el usuario desde la App
- Visualiza sobre un mapa la ubicación de los puntos de pago más cercanos a la ubicación del usuario o a una ubicación indicada sobre el mapa
- Visualiza sobre un mapa la ubicación de las oficinas de atención más cercanas a la ubicación del usuario o a una ubicación indicada sobre el mapa
- Visualiza imágenes informativas que pueden ser configuradas desde la web



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

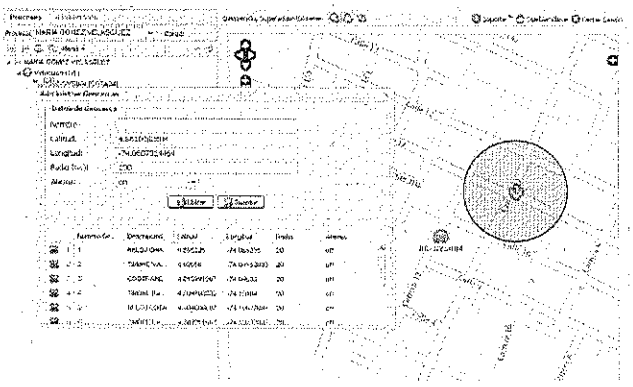
EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO
EXTREME CONTROL®:

Seguimiento a personas

El sistema hace posible controlar la posición actual e histórica de sus recursos en campo, recorridos realizados, clientes visitados, entre otros, lo cual permite:



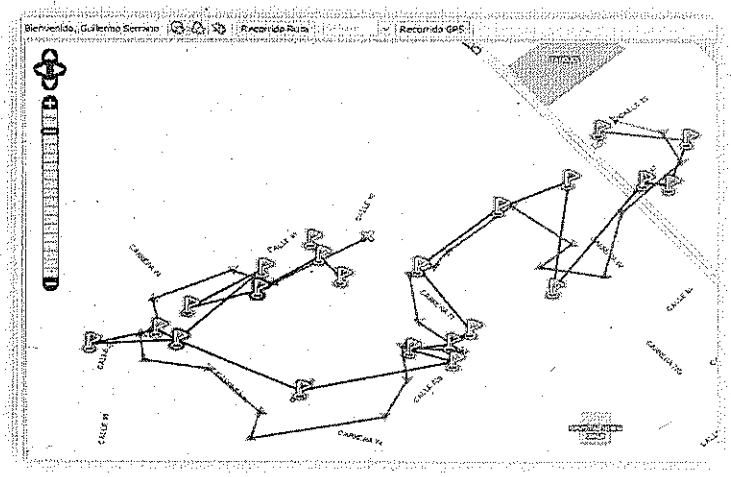
Conocer en tiempo real la ubicación de los recursos, además el sistema ofrece la opción de realizar consultas de recorridos históricos.

Controlar de forma efectiva si los recursos están cumpliendo con la ruta establecida, y si se encuentran en el área de trabajo.

El seguimiento de los recursos se realiza mediante el GPS que tiene incorporado el dispositivo móvil (Teléfono móvil). Para ello debe tener activa la función de GPS.

Georreferenciación de órdenes de trabajo

La aplicación permite la gestión del flujo de órdenes de trabajo desde su creación hasta que son finalmente cerradas en cualquiera de las etapas de priorización (verificación), ejecución o ejecución de obras complementarias.



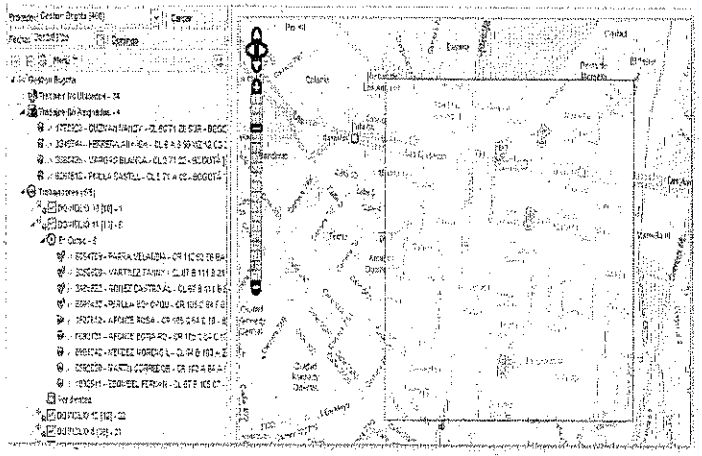
Haciendo uso de mapas digitalizados, el sistema determina la ubicación geográfica de todas las órdenes de trabajo, lo cual permite visualizarlas sobre un mapa y ver el orden en el que fueron realizadas.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Asignación de trabajos a los recursos

El sistema permite realizar la asignación de los trabajos a los recursos de forma que puedan ser visualizados en sus dispositivos móviles.

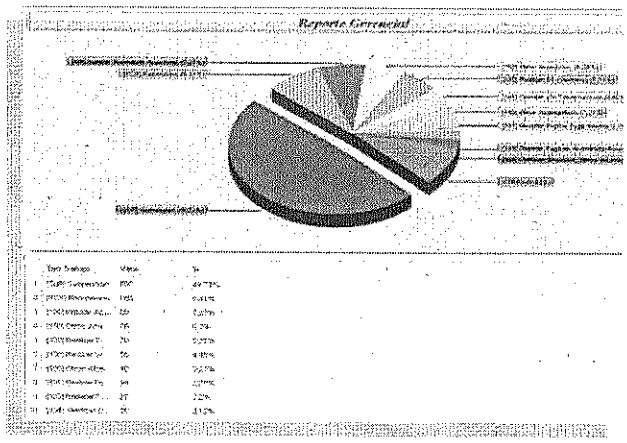
La aplicación proporciona las herramientas para que los trabajos pendientes sean asignados a los recursos disponibles de una maneja ágil y sencilla, siendo susceptible realizar reasignaciones en cualquier momento.



Los trabajos asignados a una cuadrilla son visualizados mediante una lista, de forma que el operador pueda ir viendo fácilmente la carga de trabajo de cada recurso determinado. Los trabajos asignados podrán ser reasignados en cualquier momento usando las herramientas que proporciona la aplicación.

Reportes y estadísticas

La plataforma maneja una completa gama de reportes que le permiten un control detallado de cada uno de los procesos y del comportamiento de los recursos.

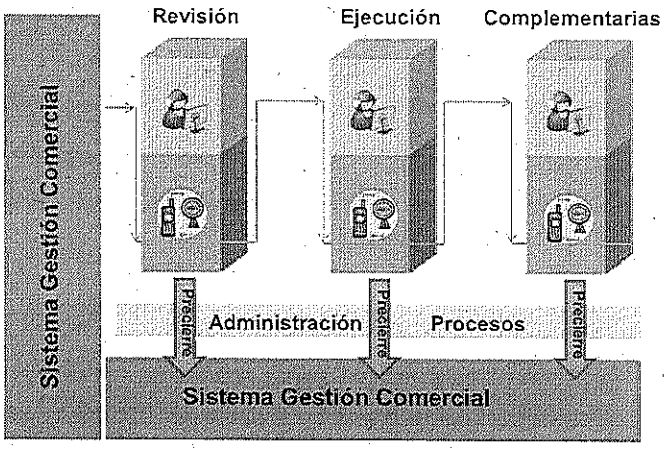


El módulo de estadísticas permite generar rápidamente gráficos de tendencias que presentaran el cumplimiento de las rutas y la efectividad de las visitas, volúmenes de ventas entre fechas, comparativos entre asesores y totales de la organización, entre otros.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Secuencia de trabajos

La aplicación permite la gestión del flujo de órdenes de trabajo desde su creación hasta que son finalmente cerradas en cualquiera de las etapas de priorización (verificación), ejecución o ejecución de obras complementarias. El sistema contempla el flujo de trabajo entre las diferentes etapas típicas para la resolución de órdenes de trabajo en empresas de servicios públicos domiciliarios.



Computación móvil



CLD

Recepción de Solicitudes
Asignación trabajos; Optimización operativa



Movilidad

Seguimiento GPS
Descarga de rutas de trabajo
Manejo de información móvil



Servicio

Consultas de información
Registro de información de atención, toma de fotografías



Inventario

Consulta de inventarios en línea
Actualización Inventario en línea



Cámara

Toma de fotos de la OT



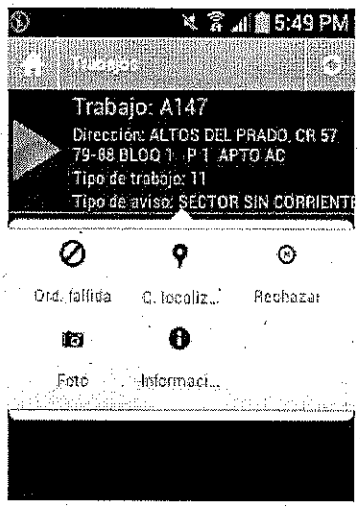
Impresión

Comprobantes

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

La solución cuenta con una plataforma que es compatible con dispositivos de todas las gamas, lo que permite a la empresa contar con teléfonos de gama baja, media o alta, dependiendo de las labores en campo que vaya a realizar el personal. Se recomienda el uso de la aplicación en teléfonos o tabletas con el sistema operativo Android el cual es actualmente el más usado en el mundo y existe una amplia gama de dispositivos que utilizan este sistema operativo. La aplicación en el dispositivo móvil le permitirá entre otras las siguientes funcionalidades:

Recibir los trabajos asignados desde el centro de control (con la información correspondiente al trabajo tal como dirección, nombre de usuario, tipo de trabajo y otras indicaciones introducidas por el call center).



Para cada tipo de orden de trabajo, el sistema permite introducir la información de cierre: tipo de trabajo realizado, datos propios del trabajo, materiales utilizados, herramientas, información tiempos, etc.

El sistema permite configurar diferentes formularios para cada tipo de orden de trabajo.

La aplicación móvil permite el cierre de orden de trabajo por motivos infundados, dirección no encontrada, usuario no responde, etc.

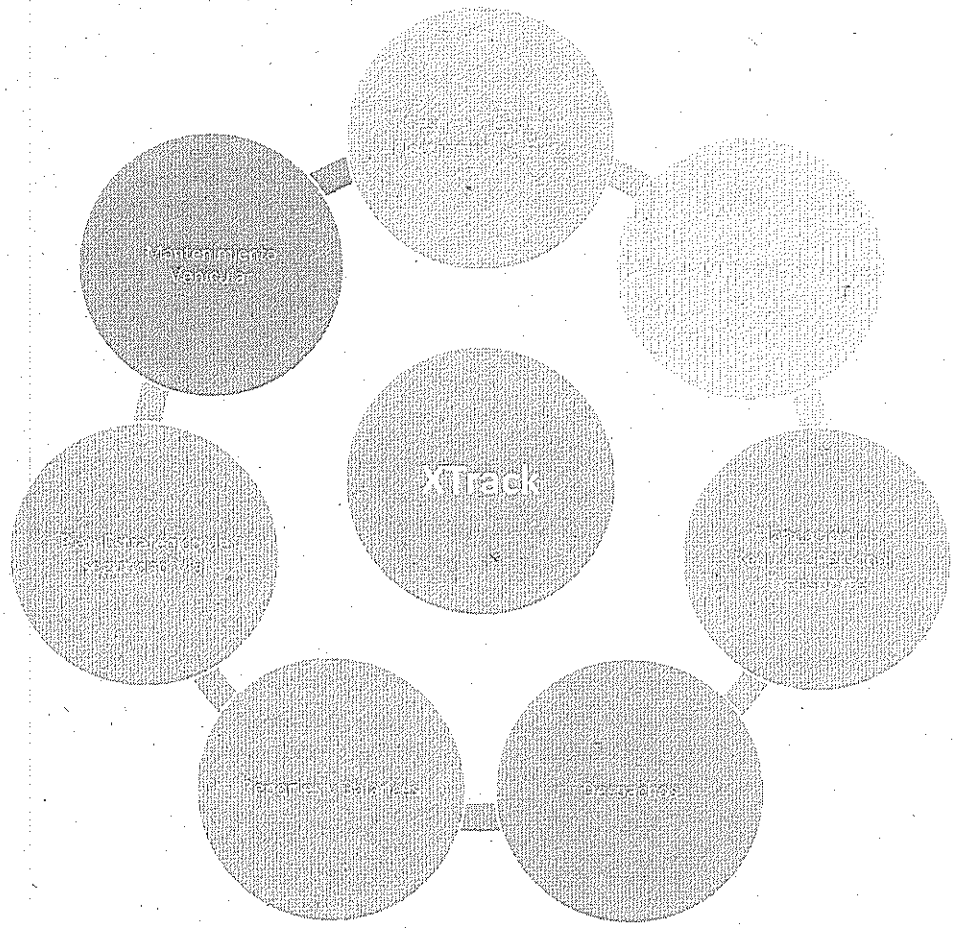
El sistema permite la toma de fotografías desde el dispositivo móvil y su envío en tiempo real a la aplicación Web.

La aplicación está desarrollada para que la información sea introducida usando listas, check box, multiselección o digitación de códigos (por ejemplo, para los materiales o listas con rangos de datos muy amplios). La aplicación es muy intuitiva teniendo en cuanta que será usada por personal técnico y personas no iniciadas en el mundo de la informática.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO EXTREME TRACK® Y EXTREME LOGISTIC®:

Esta plataforma permite generar y gestionar a través de una poderosa plataforma la matriz de distribución de los puntos de visita y los vehículos teniendo en cuenta diversos tipos de restricciones. Este módulo permite organizar de manera óptima cuales y cuantos vehículos se requieren para la operación y la mejor forma de distribuirlos.

La plataforma cuenta con varios módulos que detallamos a continuación:



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Gestión y control de flota

Ubicación en tiempo real: la plataforma permite conocer en tiempo real la ubicación de todos los vehículos de la flota.

Gestión de alarmas

El módulo de gestión de alarmas permite configurar todos los eventos no autorizados para que sean informados en tiempo real al centro de control en caso de ocurrencia. Entre estas salidas de ruta, excesos de velocidad, parqueo en sitios no autorizados, incumplimiento de horarios y manipulación del hardware (contadores de pasajeros, validadores) entre otros.

Control de cámaras de foto multas

Este módulo permite informar de manera proactiva al conductor cuando se acerca a un punto de fiscalización en la vía. Cuando ocurre una infracción lo informa en tiempo real al centro de control (ej: Exceso de velocidad en zona controlada por una cámara).

Gestión de actividades

Este módulo permite generar recordatorios de las actividades operacionales del vehículo (cambio de aceite, SOAT, revisión técnico mecánica, etc) y puede configurarse para que impida el despacho de los vehículos que tengan actividades pendientes.

Comportamiento del conductor

Este módulo permite la calificación automática de todos los conductores con base en la forma como conducen (aceleradas, frenadas, excesos de velocidad, velocidad promedio, cumplimiento de las normas, eventos de distracción en la vía o micro sueño). La calificación de los conductores permite focalizar las actividades de capacitación y seguridad vial.

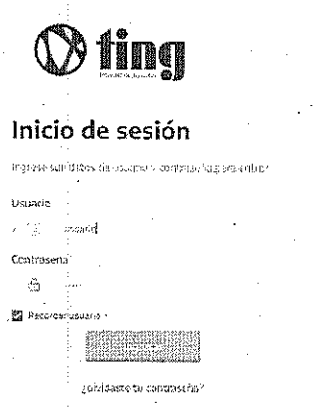
APP de visualización de información

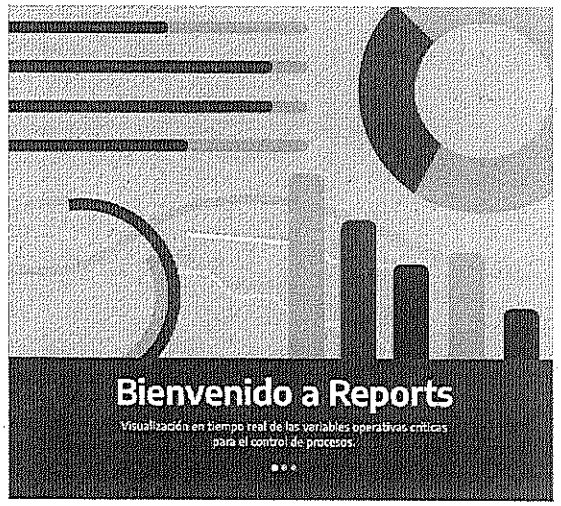
La plataforma incluye una APP para Smartphone que permite tener acceso a la información relevante del centro de control, recibir alarmas de la flota, informes y realizar apagados remotos de los vehículos (usuarios autorizados).

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

EXTREME REPORTS®:

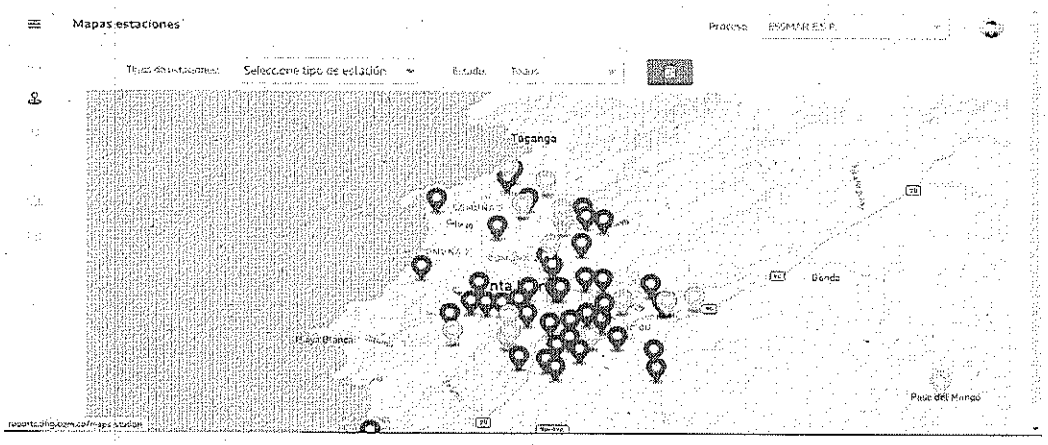
El sistema de Extreme Reports permite la visualización en tiempo real de todas las variables para el control de los procesos: Niveles, caudales, presiones, variables de calidad, estado de marcha/paro de las bombas.





El sistema permitirá operar en forma remota (desde el centro de control) las unidades de bombeo en cada uno de los puntos incluidos en el proyecto.

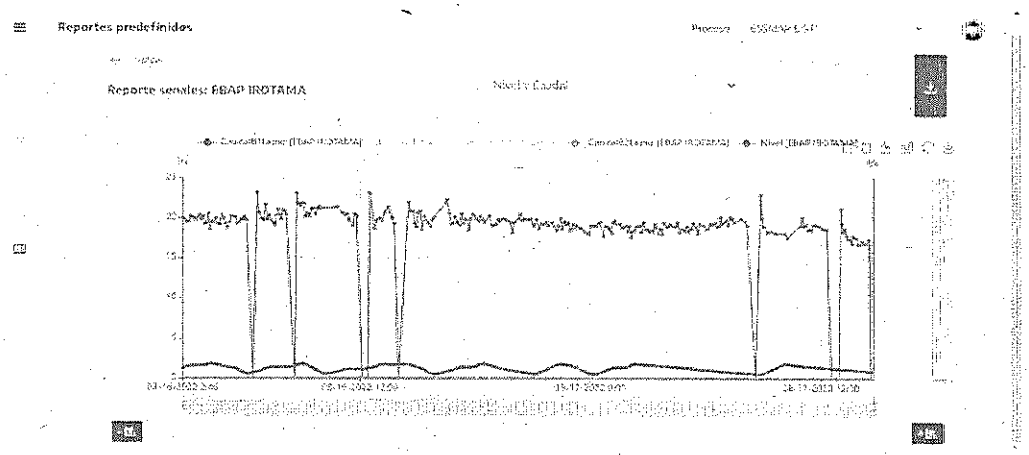
El sistema permitirá tener históricos y tendencias de las variables de proceso para su consulta posterior.



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

El sistema permitirá definir alarmas y criterios de aceptabilidad de cada variable y/o señal, con el fin de informar a los operadores del centro de control ante cualquier anomalía del servicio.

Las alarmas se detectarán de forma visual y audible en el centro de control y podrán ser enviadas vía SMS al personal técnico encargado de la operación.



El sistema permitirá visualizar en tiempo real las variables de calidad (Cloro, PH, Turbidez) con el fin de asegurar que el agua que se entrega a los usuarios tiene óptima calidad.

La plataforma SCADA podrá ser visualizada por cualquier funcionario autorizado vía web o mediante acceso al teléfono móvil.

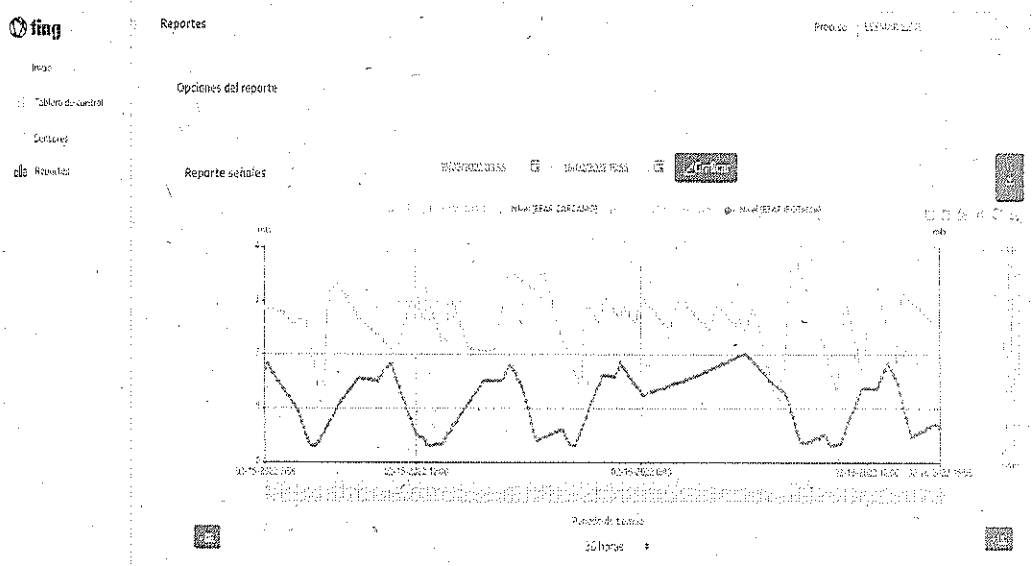


www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

La plataforma integra tableros de control que permiten tener una visualización general del proceso en una sola vista.

La plataforma permite configurar en las alarmas, el envío automático de mensajes SMS y/o correos electrónicos a números y cuentas de correos predeterminadas, en caso de que los valores esperados se salgan de los rangos permitidos.

La plataforma permite la generación de reportes predefinidos y consultas personalizadas por los usuarios.



MODELO DE GOBIERNO DE SERVICIO

EL Modelo de Gobierno de Servicios de EXTREME es una metodología de gestión que busca administrar el ciclo de vida del servicio prestado de la mejor forma, nuestro enfoque se centra en consolidar el soporte a las plataformas implementadas bajo un marco unificado e integrado de gestión de servicios que abarca un modelo de gobernabilidad de servicio basados en la práctica ITIL V3 que propone planes de mejora continua durante la administración del ciclo de vida del servicio.

Definiciones generales:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA): El Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente, son acuerdos que se establecen entre EXTREME y EL CLIENTE, en que se definen los compromisos sobre la prestación del servicio, definiendo parámetros de medición para cada actividad, así como los criterios de aceptación y rechazo de cada uno de ellos.

INCIDENTE: Evento que no es parte de la operación y funcionamiento estándar de un servicio, éste puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

PETICION: corresponde a toda solicitud expresa relacionada al uso o administración de la plataforma pero que no afecta la operación del sistema.

MESA DE AYUDA- MONARCA: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos o consultas relacionados con las plataformas de EXTREME TECHNOLOGIES S.A. contratados por el CLIENTE.

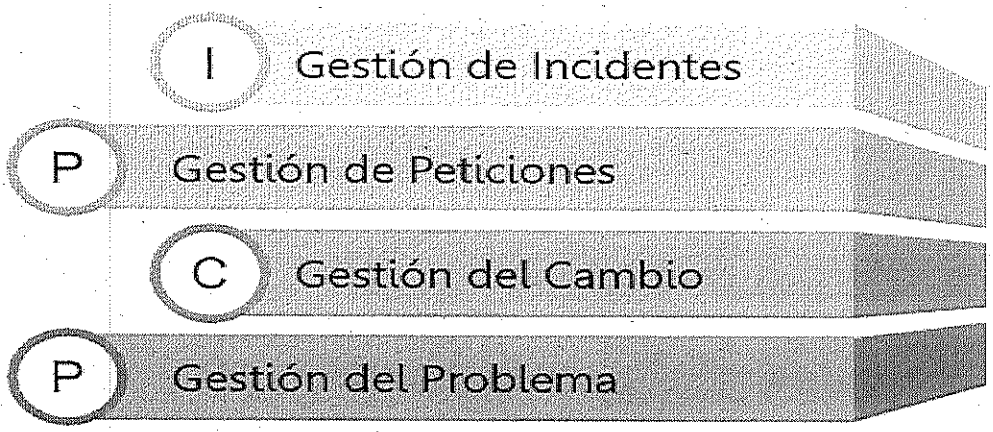
www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Mesa de ayuda MONARCA:

MONARCA es la mesa de ayuda de soporte de EXTREME TECHNOLOGIES en la cual se concentran todos los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio. En nuestro marco unificado de gobernabilidad abarcamos diferentes puntos que buscan prestar un servicio de calidad:



Capacidad operacional MONARCA:

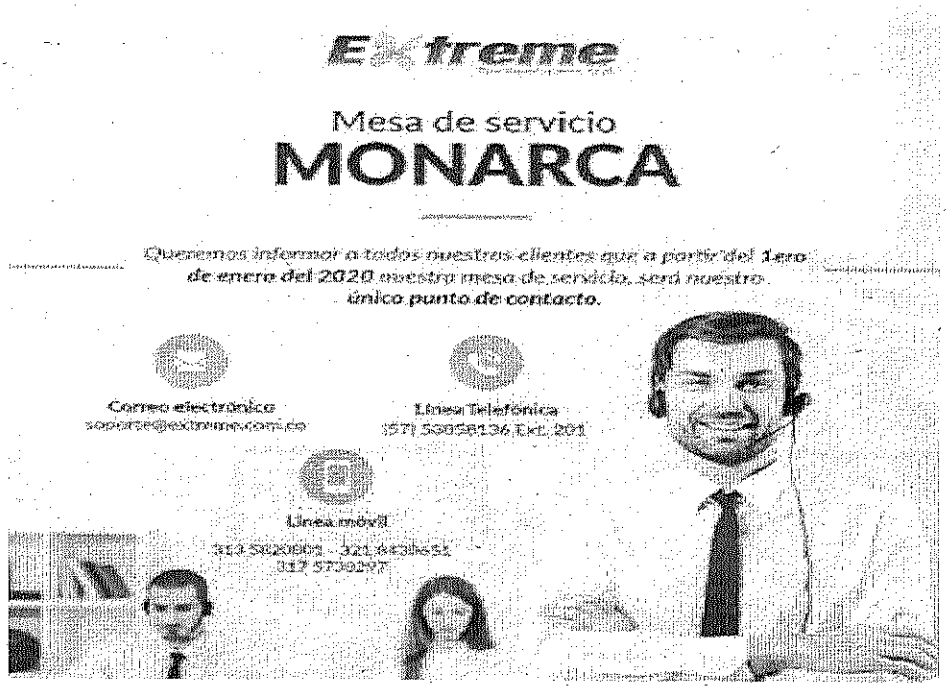


www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Matriz de escalamiento:

NIVEL	ROL	RESPONSABLE	CELULAR	E-MAIL
1	Soporte	Soporte (7x24)	3858136 3135820801 3218430651 3175730297	soporte@extreme.com.co
2	Soporte en sitio	Persona asignada a cada plataforma (5x8)		
3	Líder de Soporte	Steven Molina	3135820718	smolina@extreme.com.co
4	Gerente de Proyectos Especiales	Guillermo Serrano	310 525 0466	gserrano@extreme.com.co
5	Gerente de Ingeniería	Rubén Abello	3157499988	rabello@extreme.com.co
6	Gerente General	Guillermo Hernández	310 669 4453	ghernandez@extreme.com.co

Medios de contacto:



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS):

Para mayor claridad en la atención al usuario se definen Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para los siguientes eventos: Incidentes, Peticiones o Requerimientos, Problemas y Cambios.

Responsabilidades de los acuerdos de servicio

A continuación, se detallan en la siguiente tabla las responsabilidades para la prestación del servicio por cada una de las partes.

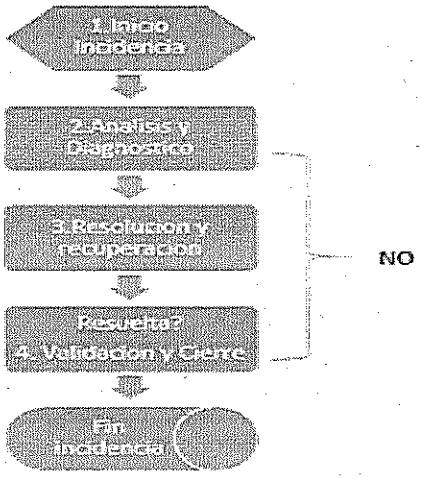
Soluciones de Primer Nivel	- El caso es resuelto por el agente de Mesa de Servicio de EL CLIENTE durante la primera llamada del usuario sin interrumpir el llamado. - El caso es resuelto por el agente de Mesa de Servicio del EL CLIENTE entre la llamada inicial y una llamada que este efectúa al usuario con la solución del problema. - El caso es resuelto por el agente de Mesa de Servicio EL CLIENTE utilizando herramientas de soporte técnico remoto. - Solución mediante una asistencia directa al usuario que fue solicitada por otros medios distintos a la llamada telefónica.
Soluciones de Segundo Nivel	- Problema escalado (2ª nivel de atención) al grupo de ingenieros especialistas de soporte Mesa de Servicio de EXTREME. - El caso es resuelto durante la conexión remota o visita en sitio de los ingenieros especialista de soporte al lugar de trabajo de EL CLIENTE: *** Nota: el desplazamiento a sitio del especialista EXTREME aplica para la ciudad de Barranquilla únicamente.** - El caso es resuelto por medio de una llamada de personal de soporte técnico (2ª nivel de atención) al cliente. - Soluciones obtenidas después de finalizar la primera llamada.
Soluciones de Tercer Nivel	- Problema escalado a FABRICANTE el cual logra resolverlo. - Problema escalado a tercer nivel o grupo de especialistas de soporte del FABRICANTE.

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Gestión de Incidentes

Los incidentes corresponden a cualquier evento que cause una interrupción del servicio o una reducción de la calidad del mismo.

Las incidencias notificadas por EL CLIENTE a la Mesa de Servicio comprometen tiempos de respuesta de acuerdo a la severidad asignada a cada Incidente.



	INCIDENTES CRITICOS		
IMPACTO	Tipo	Descripcion	Tiempo Maximo de solucion
	Inmediato	El Servicio o usuario estan totalmente detenidos	2 Horas
	Alto	El Servicio o usuario estan parcialmente detenidos	4 Horas

	INCIDENTES		
IMPACTO	Tipo	Descripcion	Tiempo Maximo de solucion
	Alto	Reducción en la calidad del servicio sin afectación total de la plataforma.	1 y 3 días
	Medio	Problema que impide un comportamiento puntual de una funcionalidad de la aplicación pero la aplicación sigue disponible.	2 y 6 días
	Bajo	Perdida menor de funciones y comportamientos de la aplicación.	3 y 8 días

Gestión de Peticiones o Requerimientos

Una petición o requerimiento de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un cliente solicitando información, asesoramiento, Solicitud de creación, modificación o eliminación de un parámetro de funcionalidad o configuración especificado y se puede solucionar en remoto sin ventana de mantenimiento.

Alta	Alta relevancia en los procesos de negocio, no ejecutar generara desviaciones significativas en la operación.	1 y 3 días
Media	Afecta procesos del negocio, no ejecutar la solicitud generara desviaciones menores en la operación.	2 y 6 días
Baja	No afecta procesos del negocio, no ejecutar la solicitud generara desviaciones mínimas o nulas en la operación	3 y 8 días

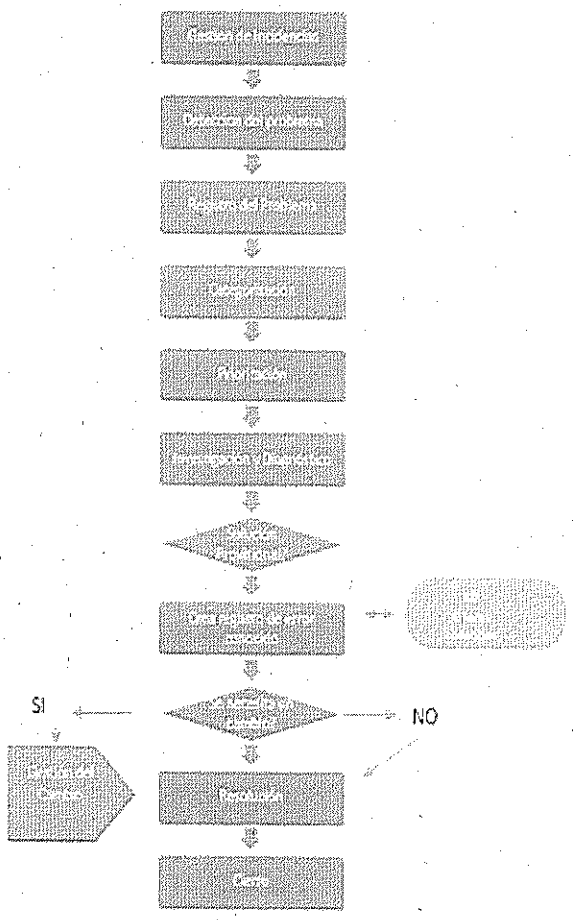
Gestión de Problemas

Control de Problemas: se encarga de registrar y clasificar los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos.

Control de Errores: registra los errores conocidos y propone soluciones a los mismos que son enviadas a la Gestión de cambios. Asimismo, efectúa la Revisión Post Implementación de los mismos en estrecha colaboración con la Gestión de cambios.

Una buena gestión de problemas debe traducirse en una:

- Disminución del número de incidentes y una más rápida resolución de los mismos.
- Mayor eficacia en la resolución de problemas.
- Gestión proactiva, que permita identificar problemas potenciales antes de que éstos se manifiesten o provoquen una seria degradación de la calidad del servicio.
- La correcta elaboración de informes permite evaluar el rendimiento de la Gestión de Problemas y aporta información de vital importancia a otras áreas de la infraestructura TI.



Gestión del Cambio

El objetivo del proceso de Gestión de Cambios es garantizar que los cambios son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de una manera controlada y se busca:

- Minimizar la exposición al riesgo.
- Minimizar la gravedad del impacto y la interrupción del servicio.
- Implementar el cambio correctamente en el primer intento.

La Gestión de Cambios incluye las siguientes actividades generales:

- Planificación y control de cambios
- Programación de cambios y entregas
- Comunicaciones
- Toma de decisión y autorización de cambios
- Aseguramiento de que existan planes de corrección
- Medición y control
- Generación de informes de gestión
- Entendimiento del impacto
- Mejora continua



www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
technologies

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

COTIZACION

Descripción	Cant	Precio Unitario	Precio Total
Suministro de la plataforma de software comercial integral para servicios públicos EGA® en calidad de arriendo mensual. La plataforma incluye todos los módulos necesarios para la operación integral del servicio. El arriendo incluye el hosting de la plataforma, personal de soporte en sitio (5x8) y soporte remoto telefónico en modalidad 7x24.	1	$ 65.000.000	$ 65.000.000
Suministro en calidad de arriendo de la plataforma XControl para gestión de cuadrillas y field service de acuerdo con las especificaciones. El arriendo incluye el hosting de la plataform, personal de soporte en sitio (5x8), y soporte remoto telefónico en modalidad 7x24.	1	$ 50.000.000	$ 50.000.000
Suministro en calidad de arriendo de la plataforma XReports para telemetría y Telecomando de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para monitorear hasta 3000 variables. El arriendo incluye el hosting de la plataforma, soporte en sitio por personal especializado (5x8) y soporte remoto telefónico en modalidad 7x24. Este servicio incluye el suministro de hasta 80 planes de datos para telecomunicaciones móviles de las estaciones del sistema de Telecontrol.	1	$ 40.000.000	$ 40.000.000
Suministro en calidad de arriendo de la plataforma XLogistic para la óptima gestión del proceso de carro tanques para distribución de agua a los clientes de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para gestionar hasta 300 entregas diarias. El arriendo incluye el hosting de la plataforma, soporte en sitio por personal especializado (5x8) y soporte remoto telefónico en modalidad 7x24.	1	$ 25.000.000	$ 25.000.000
Suministro en calidad de arriendo de la plataforma XTrack para el seguimiento y monitoreo del personal en campo (vehículos y motocicletas) de acuerdo con las especificaciones. La plataforma tendrá capacidad para gestionar hasta 50 vehículos motorizados. El arriendo incluye el hosting de la plataforma, soporte en sitio por personal especializado (5x8) y soporte remoto telefónico en modalidad 7x24. Incluye el suministro en calidad de arriendo de una unidad GPS y plan de datos de comunicación para cada uno de los vehículos -	1	$ 10.001.000	$ 10.004.000
Suministro de la plataforma de software para las areas administrativa y financiera que deberá permitir la gestión integral de administración y control de procesos relacionados con los módulos de presupuesto, contabilidad, tesorería, activos y almacén.	1	$ 20.000.000	$ 20.000.000
Terminal móvil robusta para trabajo pesado con software de movilidad, MDM, planes de datos 2GB. Valor de arriendo mensual unitario $200.000 C/U	9	$ 1.800.000	$ 7.200.000
Arrendamiento equipos de cómputo PCs. Valor de arriendo unitario $150.000 C/U	2	$ 150.000	$ 600.000
		SUBTOTAL	**$ 848.404.000**
		IVA 19%	**$ 1.596.000**
		TOTAL	**$ 850.000.000**

www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia