



Póliza de Mantenimiento y Soporte Técnico de Koha por 2 años 2022- 2024

En atención a:



24 de Octubre 2022

SDEINFORMACIONITS SAS
NIT 900.271.840-7
Diagonal 77B No. 116-70 7 103
Bogotá, Colombia
Tel: (57) 3006012308-3134282375

www.libtecs.com



SOBRE NUESTRA EMPRESA

Desarrollamos soluciones que combinan los datos que las organizaciones generan internamente y los contenidos que obtienen de fuentes externas para dotar a sus integrantes de elementos que les permitan fundamentar sus decisiones.

Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofrecemos una gama de servicios entre los que se encuentran acceso a base de datos, software de gestión de procesos y administración de contenidos, capacitación en el uso de tecnología de información y comunicación, gestión documental, comunicación, gestión documental, mobiliario, consumibles y consultoría en la aplicación de nuevas tecnologías.

Nuestros clientes se localizan en los países de América Latina, colaboran en instituciones académicas, oficinas de gobierno, organismos internacionales y empresas de todos los sectores económicos.

Desempeñan sus actividades en direcciones generales, áreas de investigación y desarrollo, bibliotecas, centros de documentación, áreas de tecnología de información, archivos, departamentos de planeación, análisis, desarrollo de nuevos mercados, ventas y mercadotecnia, entre otros.

NUESTRAS SEDES

Tenemos oficinas con soporte local para nuestros productos en los siguientes países:

-Colombia -Chile -México -Estados Unidos

OBJETIVO

Mantener un correcto funcionamiento del “Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas

(SIGB)” Koha apoyando la gestión de los recursos documentales y los servicios que brinda la Biblioteca.





DESCRIPCIÓN

El alcance del soporte cubre los casos en los cuales el cliente requiere mantenimiento en la aplicación, solución de un problema de normal de funcionamiento o daño del sistema, así como procesos de actualización de versiones del sistema

***Koha** es un Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas que cumple con la normatividad internacional Bibliotecaria, lo cual permite administrar eficientemente los recursos documentales de una biblioteca o unidad de información.*

Los soportes técnicos prestados no incluyen la realización de desarrollos para innovaciones en el sistema o la asesoría en los mismos o problemas relacionados con herramientas de terceros.

El servicio de mantenimiento y soporte técnico incluye soporte en:

Funcionamiento: Podrán realizarse consultas sobre el funcionamiento de la aplicación, configuración del sistema, etc.

Incidencias: Recuperación de datos, bloqueo base de datos, reportes de errores de funcionalidad, caídas del sistema, mal funcionamiento del sistema

Actualizaciones: Actualización de versiones del programa que incluyen nuevas funcionalidades y características.

MECÁNISMOS DE SOPORTE

En la siguiente tabla demuestra los alcances de un seguimiento inicial y las frecuencias de actualización para los diversos tipos de problemas:

Nivel de severidad	Condición	Tiempo de primer contacto	Tiempo de resolución
1	Un Sistema en producción crítico está abajo o no funciona en lo absoluto.	2 horas	4 horas



2	Un componente del sistema no está funcionando, generando un significativo impacto operacional.	4 horas	8 horas
3	Un Componente del sistema no está funcionando como debería según la documentación; resultados inesperados; problemas no documentados; impacto operativo moderado o minoritario.	8 horas	24 Horas*
4	Preguntas de uso; esclarecimiento de la documentación.	8 horas	24 Horas
5	Sugerencias; Solicitar nuevos productos, características y mejoras.	8 horas	24 Horas*
*Los tiempos de resolución pueden variar. En caso de que se excedan más de 24 horas, se van a trabajar con cronograma acordado con el cliente para el control de tiempo.			

MEDIOS DE SOPORTE

Soporte en Web, ayudas electrónicas suministradas en forma textual en cada solución. Pueden accederse a través del sistema de la página Web. Son mecanismos de apoyoy profundización sobre aspectos funcionales de las soluciones, no tienen costo alguno y aplican a situaciones no críticas de los módulos

URL de acceso: <http://ayuda.infoestrategica.com/>

Soporte telefónico o por mensaje vía Whats App, mecanismo de apoyo técnico, al cual se accede por urgencia de atención, soporta situaciones críticas, desencadenando flujos internos de trabajo para solucionar cada caso y se dejará constancia electrónica del procesamiento individualizado de cada solicitud.

HORAS DE ATENCIÓN

El horario de atención es 9:00 a 6:00 p.m. (hora local)

SDEINFORMACIONITS SAS
NIT 900.271.840-7
Diagonal 77B No. 116-70 7 103
Bogotá, Colombia
Tel: (57) 3006012308-3134282375

www.libtecs.com





PROPUESTA ECONÓMICA

A continuación, la propuesta desglosada:

Partida	Concepto o Servicio	Monto (COP)
1	Servicio en la nube de Koha que considera póliza de soporte y mantenimiento anual Koha Incluye: <ul style="list-style-type: none">• Hosteo por 24 meses Vigencia de la póliza: 24 meses, que consideran del 15 de Noviembre 2022 al 14 de Noviembre 2024	\$ 15,980 000.00
	Subtotal	\$ 15,980 000.00
	IVA	0.00
	Total	\$ 15,980 000.00





LIBTECS

Condiciones de pago:

- Los precios se encuentran expresados en pesos colombianos
- Esta propuesta no genera impuestos, al ser un servicio en la nube
- Forma de pago: Transferencia Electrónica o Depósito a Cuenta Bancaria
- Validez de la propuesta: 30 días

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes.

Arick Molina

Infoestratégica

Representante Legal

arick_molina@infoestrategica.com

Móvil: (57) 3134282375

www.infoestrategica.com