Popayán, 01 de enero de 2023

Señores
E.S.E CENTRO 1

Cordial Saludo.

Agradecemos la oportunidad que nos brindan al permitirnos presentar una solución a las necesidades en telecomunicaciones de su empresa.

La propuesta que acompaña esta carta incluye una oferta comercial de algunos de nuestros servicios en telecomunicaciones, para cada uno de los puntos que comprende la solución se han determinado parámetros técnicos y de servicio que le permitirán realizar un manejo óptimo de su información.

Ponemos a su consideración esta propuesta y quedamos a su disposición para analizar cualquier inquietud al respecto y para escuchar sus necesidades futuras y del servicio en aras de trabajar para que Usted y su empresa disfruten de cada una de las ventajas de Dobleclick Software e Ingeniería.

Cordialmente,

Carlos Eduardo Tobar
Director de Operaciones
Móvil: 3183702717
Email: operaciones@dobleclick.net.co



OFERTA ECONOMICA

Popayán: Calle 2N#10 -33 – Pasto: Carrera 35 # 7 – 49; línea gratuita nacional 018000423698
correo: ejimenez@dobleclick.net.co celular: 311 3287959

Nota: La información aquí consignada es absolutamente confidencial y está totalmente prohibida su reproducción total o parcial sin el previo consentimiento de la Gerencia de Dobleclick software e Ingeniería.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS:

Internet y Datos: Soluciones de conectividad a la medida de los requerimientos del cliente. Servicio de transporte de datos entre sedes ubicadas en la zona de cobertura de DOBLECLICK

Soluciones de VoIP: Diseño e implementación de soluciones de telefonía IP diseñado pensando en las necesidades del cliente.

Datacenter: Soluciones de alojamiento de infraestructura en un ambiente virtual de alta disponibilidad

Servicios Profesionales: Servicios de Implementación, configuración, soporte y asesorías profesionales para garantizar el correcto funcionamiento de las soluciones ofrecidas

Circuito cerrado de Televisión: Asesoría, venta e instalación de circuitos cerrados de televisión, con Tecnología Digital, IP y Análoga. Así mismo la grabación y control digital con administración remota vía Internet o Lan to Lan.

Soluciones Integrales en Telecomunicaciones: Soluciones de Ultimo kilómetro, cableado estructurado, host-spot, equipos e infraestructura.

Consultaría y Soporte: Contamos con un departamento de consultaría, soporte y Atención al cliente, conformado por un grupo interdisciplinario de profesionales, altamente capacitados, que responderán a sus inquietudes y sugerencias con la experiencia, tecnología y conocimiento que nos permitirá hacer la diferencia en su negocio.

ANS DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS

DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS garantiza a **EL CLIENTE** por los servicios que presta, las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado en el lado de **EL CLIENTE**. Considerando los siguientes factores

- Disponibilidad: 99.6% para canales dedicados y transmisión de datos

– Tiempo de Atención a Fallas: tiempo promedio tomado por **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS** para recibir y diagnosticar fallas en un servicio, una vez éste haya sufrido una indisponibilidad. Su métrica se da en horas y depende del tipo de falla.

Clasificación de las Fallas	
Prioridad	**Tipo de Falla**
1	**Desconexión Total:** Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente. (radio base y radio cliente)
2	**Operación degradada:** Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o perdidas excesiva de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente de manera continua y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos.
3	**Falla no grave:** Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.

Para los tiempos de atención a fallas se clasificaron de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS** y facilidad en el acceso:

Nivel (prioridad) De la Falla	Efecto de la falla	Tiempo Máximo de Atención
1	Desconexión total	2.5 horas

DOBLECLICK
SOFTWARE E INGENIERIA SAS

2	Operación degradada	4 horas
3	Falla no grave	6 horas

- Latencia: tiempo que toma un paquete en viajar ida y vuelta a través de la red, desde un puerto de entrada hasta un puerto de salida.

- Pérdida de paquetes: medición de la razón o porcentaje de paquetes descartados o perdidos, con referencia a los transmitidos, entre 2 puntos de una red. (Radio base – radio cliente)

Eventos en los cuales los descartes de paquetes sean causados por saturación de los enlaces debido al exceso de tráfico del cliente, problemas en aplicativos, violaciones de seguridad internas y/o externas, mal uso de los recursos por parte del cliente, inadecuada configuración de los servidores y equipos que utilizan el servicio, degradación en las condiciones de instalación físicas del radio enlace, no constituyen incumplimiento por parte de **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS**

SOPORTE: DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS ofrece un Centro de Gestión en la línea 018000423698, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año, se cuenta con un grupo técnico en la ciudad de Pasto y personal de soporte en los principales municipios del departamento donde se ofrece el servicio, disponible para la solución de fallas que requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente dentro de los horarios hábiles del mismo.

MANTENIMIENTO: DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS ofrece la prestación de los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de los enlaces de último kilómetro y todos los elementos suministrados por DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS

Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión: Para la comunicación con el Centro de Gestión de DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS, se tiene habilitada para los clientes, las líneas 018000423698 y al correo electrónico soporte@dobleclick.net.co

Disponibilidad: Disponibilidad ofrecida mensual en los servicios de Internet y datos : 99.6 %

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que **EL CLIENTE** ha efectuado un "reporte" a través del Centro de Gestión de

DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS y se le ha asignado un número de seguimiento (número de tiquet servicio).

Parámetros de medición de Indisponibilidad: Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 7 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS** Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo.

LATENCIA DE LA RED: La latencia del servicio de Internet se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS** las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

Esta medición se considera válida en las siguientes condiciones:

- Tamaño de paquete de 64 bytes

Ocupación del canal de acceso <= 70%, basado en las estadísticas generadas por los sistemas de gestión de **DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA SAS**

Esta medida se toma como un promedio mensual con intervalos de 5 minutos, para efectos de disponibilidad se establecen los siguientes valores:

- Hasta 240 ms se considera operación normal
- Períodos de 30 minutos continuos entre 240 ms y 500 ms se considera como operación degradada
- Períodos de 30 minutos continuos por encima de 500 ms se consideran desconexión total

ARQUITECTURA E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE RED

Nuestra infraestructura tecnológica está soportada por plataformas robustas y completas en funcionalidades, con índices históricos de disponibilidad superiores al

99,6%, apoyadas en planes de contingencia con rutinas estándar de mantenimiento preventivo, correctivo, monitoreo y control, que finalmente se traducen en la certeza de que su servicio siempre estará disponible para el cliente.

Dobleclick Software e Ingeniería dispone de una red IP multiservicios, de Última generación, con una red de transporte con altos niveles de redundancia y grandes capacidades de transmisión.

Nuestra red en un 95% Inalámbrica (5% en fibra óptica, con más de 40 km de fibra operativa y con proyección de tender 60 km en el resto del año), con frecuencias de operación de 5.2 GHz - 5.8 GHz, con anchos de banda de transmisión entre 200 y 600 Mbps para troncales madre, permiten desplegar un completo sistema de conectividad a todos los rincones de la geografía del Sur Occidente Colombiano. Algunas de las ventajas competitivas de Dobleclick Software e Ingeniería son:

Nuestra troncal de Fibra óptica de despliega desde la ciudad de Popayán hacia el sur hasta el municipio de Rosas, con proyección de ampliarla hasta el municipio de Patía-El Bordo y hacia el norte hasta el municipio de Piendamo con proyección de ampliarla hasta el municipio de Santander de Quilichao. Incrementando nuestra capacidad de transmisión para clientes finales.

Capacidad De Transmisión En Radio Enlaces Terrestres

En Dobleclick se realizan trabajos continuos de mantenimiento, mejora y actualización de la red troncal inalámbrica, tanto en configuración como en hardware, gracias a esto hemos conseguido construir nuestra red troncal con equipos de última generación que brindan altas capacidades de transporte de datos a largas distancias

CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SERVICIO DE DATOS

Los enlaces ofertados por Dobleclick cuentan con una serie de características que los diferencian de otros servicios ofertados en el mercado.

- Escalabilidad en capacidad

  Es posible incrementar sobre demanda la capacidad de uno o varios canales de transporte de datos durante un periodo de tiempo corto, sin que esto represente un costo adicional al contratante

- Red de transporte de datos basada en MPLS/L2TP

  Permite confidencialidad e integridad de la información del cliente

- QoS

Los equipos de borde permiten la implementación de calidad de servicio gracias al uso de marcas de paquetes y asignación de prioridades de acuerdo a las políticas establecidas por el cliente, la diferenciación del tráfico puede realizarse mediante el uso de puertos de conexión TCP o UDP, direcciones IP o puerto físicos del equipo de borde

GESTIÓN DE LA RED

PLATAFORMA DE GESTIÓN

La implementación del servicio de monitoreo y alarmas se realiza de acuerdo al servicio dimensionado, utilizando las herramientas de Software acordes a la solución, siendo herramientas líderes en la industria de telecomunicaciones tales como: CACTI, PRTG, DUDE; las mismas permiten utilizar herramientas de bases de datos para presentar estadísticas gráficas y de texto, constantemente se están haciendo muestreos de cada uno de los elementos de red gestionados para asegurar información actualizada y consistente. Todas las herramientas tienen una sencilla e intuitiva interfaz, fácil de utilizar y navegar, adicionalmente proveen estadísticas periódicas agrupadas por días, semanas y meses.

Otras características de la plataforma de Gestión.

- Contamos con nuestro propio CRM, el cual nos permite contar con el sistema de Gestión Josandro, es una herramienta online que interactúa con el cliente y con el centro de soporte técnico en tiempo real. Por este medio, el cliente puede radicar vía Web sus tickets y hacerles seguimiento, así como también se pueden radicar solicitudes de facturación, instalación, mantenimiento, soporte, viabilidad, aumento o modificación del plan.

- Sistema de monitoreo y tráfico de información en tiempo real, con las herramientas **Cacti, DUDE PRTG.**

Cacti

Cacti es una completa solución para la generación de gráficos en red, diseñada para aprovechar el poder de almacenamiento y la funcionalidad para gráficas que poseen las aplicaciones RRDtool Esta herramienta, desarrollada en PHP, provee un pooler ágil, plantillas de gráficos avanzadas, múltiples métodos para la recopilación de datos, y manejo de usuarios. Tiene una interfaz de usuario fácil de usar, que resulta conveniente para instalaciones del tamaño de una LAN, así como también para redes complejas con cientos de dispositivos

The Dude

The Dude es una aplicación de monitoreo de red desarrollada por mikrotik que puede mejorar drásticamente la forma en la que se gestiona el entorno de red. La herramienta explora automáticamente todos los dispositivos dentro de una subred, permite dibujar

enlaces entre dispositivos, supervisar los servicios gracias al protocolo SNMP v2 y despliega alarmas en caso de que se presente un estado crítico de alguno de los servicios.

PRTG Network Monitor
PRTG Network Monitor es la solución de monitorización "Todo en Uno" que combina monitorización de redes Paessler con una completa serie de características de

monitorización, con una interfaz intuitiva y fácil de usar y tecnología de última generación, adecuado para redes de cualquier tamaño. Todo esto incluido en una sola licencia.

PRTG asegura la disponibilidad y mide el tráfico y el uso de los componentes de red. Reduce costos evitando interrupciones, optimizando las conexiones, la carga y calidad, ahorrando tiempo y controlando los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).

Dobleclick Software e Ingeniería cuenta con un grupo de talento humano altamente capacitado para atender y responder ante cualquier anomalía presente en la red, bien sea detectada por el centro de gestión o por manifestación expresa del cliente. Los cuales están en capacidad de brindar informes periódicos al cliente sobre cualquier variable de interés.

CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DE LA GESTIÓN

DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA dispone del recurso humano y tecnológico necesario para garantizar el debido soporte técnico de la solución.

La conexión estará siendo monitoreada por un equipo técnico altamente calificado, las 24 horas al día los 7 días a la semana, a través de una atención local y remota, manteniendo siempre una gestión de control permanente sobre todos y cada uno de los equipos involucrados en la conexión.

Nuestra Organización cuenta con herramientas software de gestión y monitoreo acordes a los estándares mundiales y que permiten al cliente obtener información en tiempo real del estado de sus servicios, adicionalmente contamos con sistemas de información especialmente diseñados por nuestra área de desarrollo de software que permite al cliente chequear, informar y reportar el estado de sus servicios, adicionalmente podrá interactuar en tiempo real con nuestros ingenieros sin necesidad de hacer ninguna llamada, de otro lado el cliente podrá disponer de información fotográfica, de tráfico, de las instalaciones, equipos utilizados y demás información que requiera mediante el sistema de información Josandro.

Para Nuestra Organización es muy importante la satisfacción del cliente y más aún la personalización de sus servicios, es por ello que asignamos un Ingeniero a cargo de su proyecto, por intermedio de él se podrá canalizar y acelerar cualquier tipo de trámite a que haya lugar, bien sea administrativa o técnica.

DOBLECLICK SOFTWARE E INGENIERIA cuenta con un Call Center con disponibilidad 7x24 para atender solicitudes por correo electrónico y teléfono.

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

Dobleclick Software e ingeniería oferta conectividad de canales dedicados de acceso a la sede principal y sub sedes, de acuerdo a lo establecido en el documento términos de cotización.

Ingreso de Tiquetes de Servicio en Plataforma Help Desk	Dobleclick Software e Ingeniería SAS cuenta con una plataforma de registro y seguimiento de Tiquetes de Servicio y/o PQR, accesible mediante el link http://dobleclick.net.co/soporte , donde se ingresa el usuario y contraseña asignados para su entidad. Además contamos con la línea 018000423698. La plataforma envía avances de los casos registrados a un correo provisto por su entidad para estos fines
Horario de Atención a Soporte	7x24x365
Acceso a Soporte	Vía web: http://dobleclick.net.co/soporte Línea Gratuita: 018000423698 Línea local: 8323131 Correo electrónico: soporte@dobleclick.net.co
Tiempo de Respuesta a los Tiquetes de Servicio	2O minutos para dar avances de los casos registrados
Seguimiento por parte del Cliente a los Tiquetes de Servicio	Seguimiento mediante acceso a la plataforma de soporte http://dobleclick.net.co/soporte y mediante correo electrónico
Monitoreo	Monitoreo mediante plataforma web SNMPv2 (PRTG y/o CACTI), en periodos diarios, semanales o mensuales.
Confidencialidad y Seguridad	Se provee mecanismos de confidencialidad y seguridad mediante la configuración de túneles L2TP sobre una red MPLS
Descuento por no disponibilidad del Servicio	Por 99.0% <= Disponibilidad < 99.6% el 5% Por 90.0% <= Disponibilidad < 99.0% el 10%

	Por 50.0% <= Disponibilidad < 90.0% el 20% Por Disponibilidad < 50.0% el 50%

CARACTERÍSTICAS DE CANALES DEDICADOS

Nivel de utilización/ Tasa de re uso	1:1
Modo	Simétrico 1:1
Disponibilidad mínima del canales	99.6%
Interfaces para la conexión LAN a cada una de las sedes	Ethernet 10/100/1000 Base-T
Horario de atención a Soporte Técnico	7x24x365

OFERTA ECONOMICA CANAL DE INTERNET Y TRANSPORTE DE DATOS

Municipio Sede	Capacidad Internet (Mbps)	Capacidad datos (Mbps)	Cargo Fijo Mensual	Valor 12 meses
Hospital silvia	30	17	$ 405.000	$ 4.860.000
Hospital Piendamo	50	17	$ 675.000	$ 8.100.000
Puesto de salud Tunia	10	15	$ 135.000	$ 1.620.000
Hospital Morales	30	17	$ 405.000	$ 4.860.000
Hospital Cajibio	30	17	$ 405.000	$ 4.860.000
Sede Piendamo	50	17	$ 675.000	$ 8.100.000
Total	200	100	$ 2.700.000	$ 32.400.000

Características del servicio:

- Re uso: 1:1
- Simetría: 1:1,
- Tiempo de contratación: 12 meses
- Una dirección IPv4 publica
- Los precios incluyen IVA.
- Incluye cuatro canales cifrados de datos VPN
- Incluye servicio de televisión para los puntos de Silvia, Piendamo, Tunia, Cajibio y hospital Piendamo

INCLUYE

- Herramienta de Monitoreo 7x24, los 365 días para autogestión para canales de datos y dedicados.

- Servicio mediante Ticket On-line para reporte de casos, con atención personalizada en casos de clientes Pyme (MEDIANTE USUARIO Y CONTRASEÑA).

- Disponibilidad de servicio 99.6%

- Servicio de Atención al cliente para cualquier tipo de solicitud o requerimiento a través de nuestra línea 018000 423 698 Gratuita desde cualquier celular

- atención 7x24x365, donde atenderán Ingenieros calificados para dar soluciones o respuestas a las necesidades puntuales.

- Dispondrán de un Ejecutivo Comercial y un Ingeniero con experiencia de más de 1 año en soluciones de Telecomunicaciones, dispuestos a colaborarles en todas las necesidades.

MATRIZ DE ESCLAMIENTO ANTE FALLAS

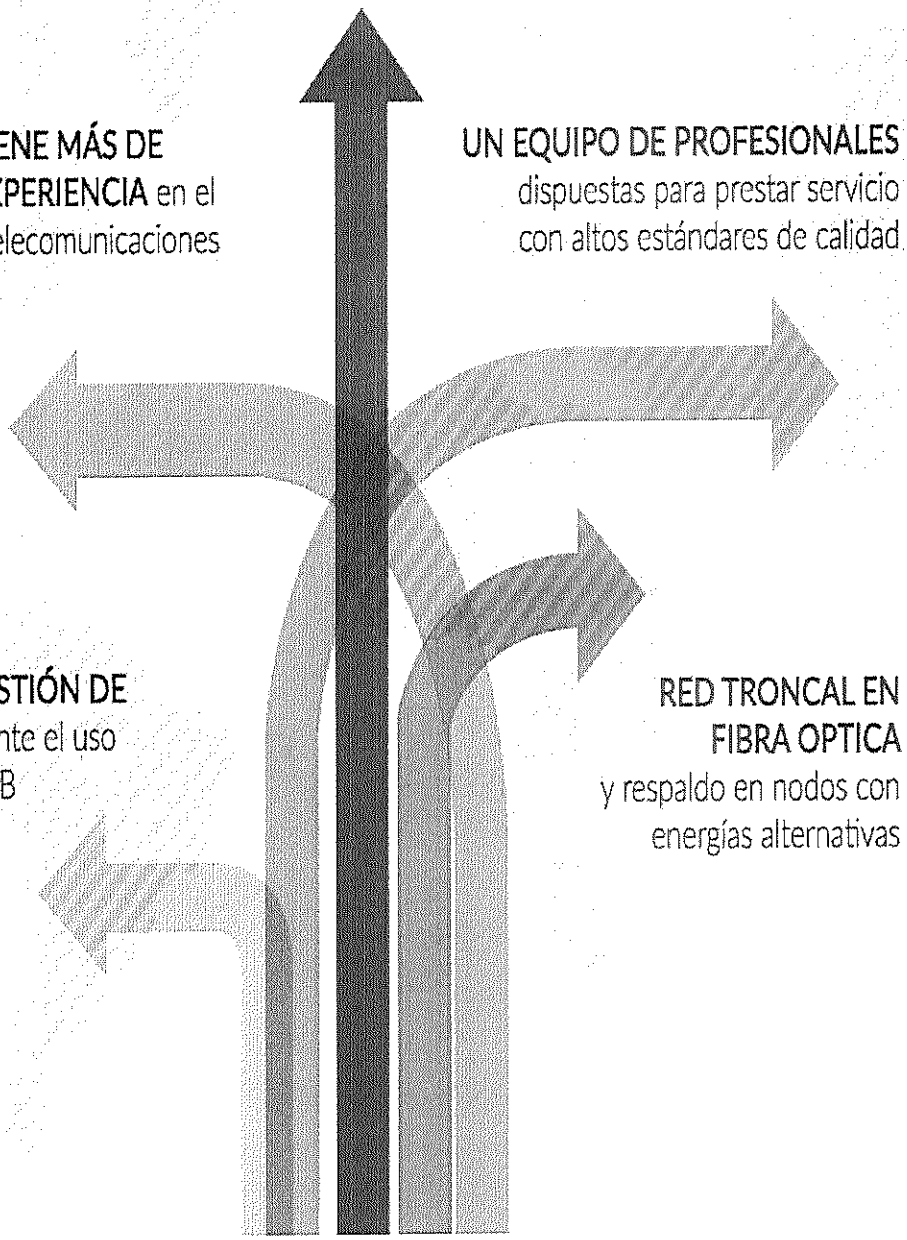
	CONTACTO	NIVEL
1	LINEA DE ATENCION AL CLIENTE GRATUITA 018000423698 CON DISPONIBILIDAD 7X24X365 (DESDE FIJOS O CELULARES)	1 y 2
2	REGISTRO DE LOS TICKETS POR PARTE DEL CLIENTE EN LA PLATAFORMA DE SOPORTE www.dobleclick.net.co/soporte RESPONSABLE JUAN DANIEL HURTADO TEL: 3147521696. ESTA ALTERNATIVA ES OPCIONAL Y EL CLIENTE SELECCIONA SI LLAMAR O CREAR EL TICKET DIRECTAMENTE. EMAIL soporte@dobleclick.net.co	1 y 2
3	SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL CENTRALIZADO. RESPONSABLE ING. JHON CORDOBA TEL: 3187351018 EMAIL: jcordoba@dobleclick.net.co	3
4	DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA CENTRALIZADO. RESPONSABLE MICHAEL RENELLA CEL: 3113427939 EMAIL: infraestructura@dobleclick.net.co ING. ANDRES SALAZAR CEL: 3113426647 EMAIL: asalazar@dobleclick.net.co	4
5	DIRECTOR DE OPERACIONES. RESPONSABLE ING. CARLOS TOBAR CEL: 3104740627 EMAIL: operaciones@dobleclick.net.co ING. José Jaramillo TEL: 832 3131 EXT. 119 EMAIL: jjaramillo@dobleclick.net.co	

DOBLECLICK
SOFTWARE E INGENIERÍA S.A.S

PRESENCIA EN
5 DEPARTAMENTOS
conectados a través de una red de alta capacidad

DOBLECLICK TIENE MÁS DE 10 AÑOS DE EXPERIENCIA en el mercado de las telecomunicaciones

UN EQUIPO DE PROFESIONALES dispuestas para prestar servicio con altos estándares de calidad



SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO mediante el uso de tickets vía WEB

RED TRONCAL EN FIBRA OPTICA y respaldo en nodos con energías alternativas

Popayán: Calle 2N#10 -33 – Pasto: Carrera 35 # 7 – 49; línea gratuita nacional 018000423698
correo: ejimenez@dobleclick.net.co celular: 311 3287959

DOBLECLICK

COBERTURA A NIVEL NACIONAL en todas las ciudades capitales

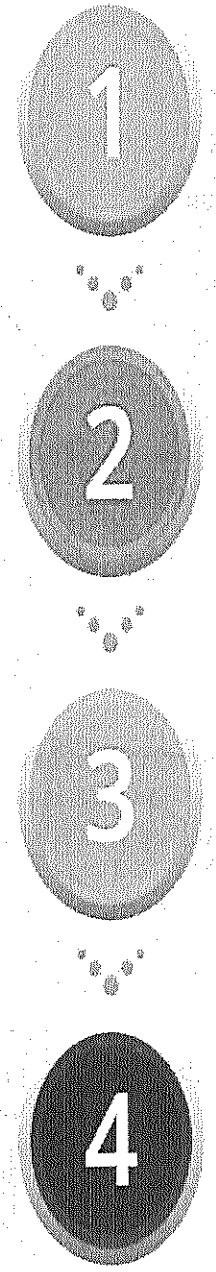
Amazonas: Leticia
Antioquia: Medellín
Arauca: Arauca
Atlántico: Barranquilla
Bolívar: Cartagena
Boyacá: Tunja
Caldas: Manizales
Caquetá: Florencia
Casanare: Yopal
Cauca: Popayán
Cesar: Valledupar
Chocó: Quibdó
Córdoba: Montería
Cundinamarca: Bogotá
Guainía: Puerto Inírida
Guaviare: San José del Guaviare
Huila:Neiva
La Guajira: Riohacha
Magdalena: Santa Marta
Meta: Villavicencio
Nariño: Pasto
Norte de Santander: Cúcuta
Putumayo: Mocoa
Quindío: Armenia
Risaralda: Pereira
San Andrés y Providencia: San Andrés
Santander: Bucaramanga
Sucre: Sincelejo
Tolima: Ibagué
Valle del Cauca: Cali
Vaupés: Mitú
Vichada: Puerto Carreño



Popayán: Calle 2N#10 -33 – Pasto: Carrera 35 # 7 – 49; línea gratuita nacional 018000423698
correo: ejimenez@dobleclick.net.co celular: 311 3287959

DOBLECLICK
SOFTWARE E INGENIERIA S.A.S

PORTAFOLIO
DE SOLUCIONES



INTERNET Y DATOS

Soluciones de conectividad a la medida de los requerimientos del cliente. Servicio de transporte de datos entre sedes ubicadas en la zona de cobertura de Dobleclick.

SOLUCIONES DE VOIP

Diseño e implementación de soluciones de telefonía IP diseñado pensando en las necesidades del cliente.

DATACENTER

Soluciones de alojamiento de infraestructura en un ambiente virtual de alta disponibilidad.

SERVICIOS PROFESIONALES

Servicios de Implementación, configuración, soporte y asesorías profesionales para garantizar el correcto funcionamiento de las soluciones ofrecidas.

Popayán: Calle 2N#10 -33 – Pasto: Carrera 35 # 7 – 49; línea gratuita nacional 018000423698
correo: ejimenez@dobleclick.net.co celular: 311 3287959

DOBLECLICK
SOFTWARE E INGENIERIA S.A.S

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES CORPORATIVOS.

Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad

ASMET SALUD EPS-S

Compañía Energética de Occidente

COFINAL®
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NACIONAL

Gobernación de Nariño

Gobernación del Cauca

Todos nuestros clientes cuentan con una la **Línea (018000423698)** la cual está abierta de manera gratuita las 24 horas los 365 días del año, atendiendo sus necesidades y mejorando los procesos para que cada vez seamos más agiles y eficaces en la búsqueda de soluciones.