
**PROPUESTA DEL SOFTWARE AMERIKA
PARA AGUAS DEL TEQUENDAMA
MODALIDAD SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO)**

ELABORACIÓN

Javier Sierra
Subdirector de Soporte e
Infraestructura de TI

Enero 4 de 2023

REVISIÓN

Wulfran Angarita
Líder de proyectos

Enero 4 de 2023

APROBACIÓN

Raquel Puente
Gerente

Enero 4 de 2023

Tabla de contenido

1.	DEFINICIONES	4
2.	QUIENES SOMOS	7
3.	ALCANCE DE LA PROPUESTA	8
3.1	SOFTWARE AMERIKA	8
3.2	MÓDULO DE NÓMINA	17
4.	PREMISAS	19
5.	VALORES AGREGADOS	21
6.	EXCLUSIONES	22
7.	IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA	23
7.1	MARCO DE TIEMPO PROPUESTO PARA LA IMPLANTACIÓN	23
7.2	DEFINICIÓN DE RECURSOS DEL PROYECTO	24
7.3	UBICACIÓN Y ACCESO DEL PERSONAL DE AMERIKA TIS	25
7.4	TRANSPORTE LOCAL	25
7.5	COMUNICACIONES	25
8.	SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SAAS)	26
8.1	ORGANIZACIÓN Y RECURSOS	26
8.2	RECURSOS Y ROLES ASIGNADOS	26
8.3	ROLES Y RESPONSABILIDADES	26
8.4	ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	30
8.5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE	32
8.5.1	SOLICITUD DE SOPORTE	32
8.5.2	SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA	32
8.5.3	ENTREGAS POR URGENCIA	33
8.6	NIVELES DE ESCALAMIENTO	34
8.7	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SOFTWARE AMERIKA)	34
8.7.1	SOLICITUDES DE SOPORTE	35
8.7.2	SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA	35
8.8	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	36
8.9	COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTO	36
8.10	RECOMENDACIONES PARA LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO	38
8.11	RIESGOS	38
8.12	CANALES DE COMUNICACIÓN	39

9.	SERVICIO DE HOSTING Y DATA CENTER.....	39
9.1	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	39
9.2	ACCESO AL SISTEMA AMERIKA	40
9.3	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE HOSTING	40
9.4	SERVICIO DE BACKUP Y CUSTODIA DE MEDIO.	40
10.	OFERTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO	41
10.1	FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.....	42
10.2	METRICAS DE LICENCIAMIENTO	43
10.3	VALORES ADICIONALES	43
11.	CONDICIONES DE DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL DE AMERIKA TIS ..	44
11.1	INTERÉS MORATORIO	44
11.2	DURACIÓN DEL CONTRATO	44
12.	VALIDEZ DE LA OFERTA	45
13.	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	45
14.	DERECHOS DE AUTOR DEL SOFTWARE	45
15.	GARANTÍA DEL PRODUCTO	45
16.	OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTE	46
17.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	46

1. DEFINICIONES

Término	Definición
Soporte	Servicio que consiste en la atención de dudas o preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento del software AMERIKA.
Asesoría	Servicio que consiste en ayudar y guiar a nuestros clientes en cómo utilizar el sistema Amerika, de forma que les permita mejorar y/o optimizar la gestión de sus procesos.
Capacitación	Servicio de formación en el uso del software AMERIKA. Las capacitaciones son actividades programadas con anticipación de forma conjunta con el CLIENTE.
Requerimiento	Tiene como finalidad la recepción, análisis, planificación, diseño, desarrollo, y pruebas de la solución a los requerimientos que sean reportados por los usuarios del aplicativo AMERIKA.
Incidente	Petición formal expresada por el cliente, producto de la aparición de fallas en el software que afecte la correcta ejecución de una funcionalidad.
Severidad crítica	El cliente no puede operar con el software Amerika, los procesos del día a día, y ve afectada su operación diaria. No tiene posibilidades alternas de continuar con su operación.
Severidad alta	El cliente presenta inconvenientes para operar, a través del software Amerika, los procesos del día a día y ve afectada su operación diaria. Tiene posibilidades alternas de continuar con su operación.
Severidad media	El cliente puede operar, con el software Amerika, los procesos programados de su operación. Si no se resuelve el incidente en el mediano plazo, se puede afectar su operatividad.
Severidad baja	El cliente puede operar, con el software Amerika, los procesos de la operación diaria.
Complejidad Alta	Comprende la construcción de un proceso de modificación, inserción, eliminación o extracción de información de datos del sistema Amerika requerido por el usuario, la construcción de una consulta que extraiga información con más de 2 tablas, capacitación sobre un módulo del

	sistema Amerika, asesorías o apoyo técnico (revisión de datos y/o código fuente del sistema Amerika) relacionados con el software Amerika (aplicación y base de datos), parametrización de uno o varios módulo del sistema, levantamiento de información para un requerimiento.
Complejidad Media	La construcción de una consulta que extraiga información de 1 o 2 tablas de la base de datos de Amerika.
Complejidad Baja	Respuesta conceptual sobre una funcionalidad específica del sistema Amerika para dar solución a una solicitud de usuario.
Prioridad Alta	Solicitudes relacionadas con temas regulatorios, de auditorías, o fallas que impiden el funcionamiento normal de la aplicación.
Prioridad Media	Solicitudes del cliente relacionadas con la implementación de mejoras en los procesos comerciales del cliente, que impliquen beneficios económicos o de optimización de procesos de su negocio.
Prioridad Baja	Solicitudes del cliente que no son relevantes para los procesos de negocio.
Release	Actividad que tiene por objeto la mejora y optimización del software después de su entrega al cliente, así como también corrección y prevención de los defectos.
Alta Disponibilidad	Se cuenta con dos servidores disponibles dentro del mismo Data Center.
Contingencia	Se cuenta con servidores disponibles en un Data Center alternativo.
Solución Operativa	Solución que se brinda al cliente para estabilizar el servicio/operación en el menor tiempo posible.
Solución Definitiva	Consiste en el análisis de la causa raíz que generó la incidencia, evaluación de las alternativas de solución, selección de la mejor alternativa, desarrollo e implementación de la solución.

Entrega por urgencia	Entrega de una solución a un incidente o requerimiento prioritario para el cliente. Este tipo de entrega no pasa por el área de calidad de software de AMERIKA TIS.
Tiempo de atención	Indica el tiempo que transcurre desde que se recibe la solicitud y se pone en marcha el servicio de soporte.
Tiempo de Validación de Solución	Es el tiempo que dispone el cliente para la aprobación de la solución una vez se ha finalizado la entrega y prueba exitosa de una solicitud.
Capacitación	Apoyo en actividades de formación en el uso del sistema AMERIKA. Las capacitaciones se programarán con previa anticipación y de forma conjunta con el cliente.
Tiempo de planificación	Indica el tiempo que transcurre desde que finaliza la atención de la solicitud y se informa al cliente el plan de trabajo para la atención de la misma.
Tiempo de solución	Indica el tiempo que transcurre desde que finaliza la planificación de la solicitud hasta que se entrega la solución.
Solución de incidentes	Implica la recepción, análisis, planificación, diseño, desarrollo, pruebas y la puesta en productivo de la solución a los defectos que sean reportados por los usuarios del aplicativo AMERIKA.
Réplica	Consiste en realizar los cambios ejecutados en los objetos de una solicitud, y en los objetos comunes que tenga con otra solicitud.
Actualizaciones y mejoras	Actividad que tiene por objeto la mejora y optimización del software después de su entrega al cliente, así como también corrección y prevención de defectos.

2. QUIENES SOMOS

AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S. es una empresa con experiencia en la implementación de soluciones tecnológicas, servicios de desarrollo de software, mantenimiento evolutivo y soporte de aplicaciones. La alta experiencia y conocimiento de nuestro recurso humano, garantizan que nuestros servicios y/o productos sean de excelente calidad.

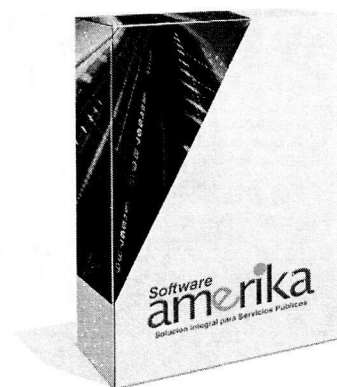
- **Servicios de fábrica de software:** Realizamos procesos de desarrollo de software, mantenimiento evolutivo y soporte de aplicaciones, para ello contamos con procesos alineados a las mejores prácticas de la industria (CMMI DEV3 e ISO 9001:2015), en cada una de las etapas del ciclo de vida de desarrollo de software. Tenemos clientes en varios países de Latinoamérica (Colombia, Ecuador, Republica Dominicana y Honduras), a los cuales prestamos servicios de desarrollo de software y/o soporte de aplicaciones, con altos estándares de calidad en los productos y/o servicios que ofrecemos.
- **Soluciones para empresas operadoras de servicios públicos:** Ofrecemos soluciones de software integrales para empresas de servicios públicos, contamos con nuestra solución AMERIKA, la cual incluye los módulos comercial, técnico y administrativo (ERP), que apoyan la gestión integral de los procesos de nuestros clientes.
- **Cloud computing, hardware y licenciamiento:** Contamos con alianzas estratégicas con mayoristas importantes de Colombia (Nexsys, Canal Digital, e Impresistem). Lo que permite ofrecer soluciones tecnológicas para nuestros clientes como:
 - Computación en la nube pública (Amazon, Azure) y/o privada.
 - Hardware (Servidores, Computadores, Firewall, Switches, Equipos móviles, Impresoras, etc.).
 - Licenciamiento de Microsoft, Eset, Sophos, Kaspersky.

3. ALCANCE DE LA PROPUESTA

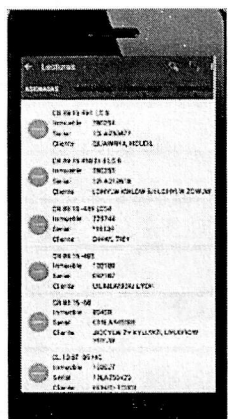
Comprende la implementación del software Amerika + nómina bajo la modalidad SaaS (Software como servicio).

3.1 SOFTWARE AMERIKA

- Acceso al sistema Amerika comercial versión Web en la modalidad SaaS hasta **17.000** suscriptores y **20** usuarios, la cual incluye a los siguientes módulos:
 - Seguridad (Administración de usuarios, roles, parámetros generales)
 - Contactos
 - Catastro
 - Medidores
 - Lectura e Inspección
 - Facturación
 - Recaudos
 - Reliquidaciones
 - Gestión de Cobro
 - Convenios y Diferidos
 - Corte
 - Reconexión
 - Cartera
 - Inmuebles con deuda
 - Cuentas de cobro
 - Solicitudes, quejas y reclamos (SQR)
 - SUI- Predefinido (Agua, Alcantarillado, Aseo, PQRS)
 - Pagos electrónicos
 - Interfaz contable
 - Ordenes de trabajo



- Facturas de venta
- Informes principales:
 - Reporte de altas
 - Bajas pendientes por cumplimentar
 - Informe de predios por estado
 - Reporte de predios entidades
 - Informe de totalizadores
 - Resumen de ordenes de cambio
 - Reporte de reclamos
 - Facturas del periodo
 - Emisión de duplicado
 - Reporte global de facturación
 - Resumen de facturación por zona y periodo
 - Resumen de reliquidaciones
 - Reporte de reliquidación por usuario
 - Reportes de convenios
 - Reporte de cartera
 - Ultimo día de cada mes – año en curso
 - Último día de cada año – años anteriores
 - Emisión de ordenes de suspensión
 - Emisión de ordenes de reconexión
 - Resumen de recaudos entre fechas
 - Reporte de recaudos automáticos
 - Reporte de facturas de venta
- Aplicación móvil de Lecturas hasta máximo **10** usuarios. No incluye equipos y planes de datos. A continuación, describimos las características mínimas de los equipos que debe proveer el cliente.



Características técnicas	Descripción
Sistema operativo	Android 7 Nougat, 8 Oreo, 9 Pie
Procesador	1.3GHz o superior
Memoria	8 GB ROM, 1GB RAM
GPS	SI

- Aplicación móvil de servicios hasta máximo **4** usuarios para realizar los siguientes procesos:
 - Cortes.
 - Reconexiones.
 - Cambios de medidor.
 - Ordenes de trabajo.
 - Búsqueda de inmuebles.
 - Acceso al portal de administración de Amerika Móvil para máximo **2** usuarios.
 - Máximo 3 fotos por orden de trabajo.
- Acceso al sistema Amerika Administrativo Web hasta máximo **10** usuarios, en el cual se incluyen los siguientes módulos:
 - Presupuesto de egresos / ingresos
 - Contabilidad
 - Cuentas por pagar
 - Pago a proveedores
 - Contratos
 - Compras
 - Almacén
 - Conciliación Bancaria
 - Costos ABC

- Activos fijos
- Informes principales:
 - Certificados y Declaración de Retención en la fuente
 - Certificados y Declaración de Rete IVA
 - Comprobantes / Pendientes x Contabilizar
 - Comprobantes / Contabilizados
 - Comprobantes anualizados
 - Balance General
 - Balance Detallado
 - Balance Comparativo
 - Balance de Comprobación
 - Estado de ganancia y pérdidas
 - Saldos de cuentas
 - Libro Caja Diario
 - Libro Mayor / Balances
 - Informe de Pagos a Terceros - Gastos / Costos / Cuentas x pagar
 - Generación de información Exógena
 - Libro Mayor / Balances
 - Libro Auxiliar de Cuentas
 - Informes CHIP y CUIPO
- Acceso al módulo de facturación electrónica hasta máximo **300** documentos mensuales.
Incluye las siguientes funcionalidades:
 - ✓ Ingresar consecutivos autorizados por la DIAN.
 - ✓ Obtener los documentos que serán enviados por facturación electrónica.
 - ✓ Generación y envío de la factura de venta en formato XML a la DIAN.
 - ✓ Formato estándar de nota débito y nota crédito.
 - ✓ Formato estándar de factura para visualizar el código CUFE y QR.
 - ✓ Envío de factura electrónica en formato PDF y XML al adquiriente.

- ✓ El servicio de facturación electrónica será realizado bajo la figura de facturador propio.
- ✓ Instalación, configuración y capacitación sobre el funcionamiento y administración de módulo de facturación electrónica.
- Acceso al módulo de recepción de facturas electrónicas hasta máximo **100** documentos mensuales. Condiciones del servicio:
 - Los servicios de recepción de facturas electrónicas serán realizados por medio de un proveedor tecnológico (Saphety).
 - Incluye **Soporte Técnico Básico** por medio de tickets en jornada **5x8** (cinco días a la semana, ocho horas al día). Los clientes podrán contar con Soporte Técnico Personalizado, el cual incluye menos tiempos de resolución de incidencias y línea telefónica directa de atención por un valor de COP \$1.500.000+IVA/Año
 - La recepción de facturas electrónicas debe realizarse en la plataforma Web de recepción de documentos.
 - Almacenamiento de los documentos electrónicos por 6 años.
 - Incluye formato estándar de representación gráfica.
 - Máximo 2 usuarios para acceder al portal Web de consulta de documentos electrónicos.
 - El servicio de firma digital está contemplado dentro del alcance del servicio. Este proceso se realiza bajo el esquema de firmante autorizado, por medio de un certificado digital propiedad de nuestro proveedor tecnológico. El cliente puede adquirir su propio certificado digital si lo desea.
 - Exclusiones del servicio:
 - Desarrollos/Mejoras de producto.
 - Desarrollos/Mejoras a representaciones gráficas.
 - Proceso de registro ante la DIAN.
 - Solución de dudas de carácter tributario/operativo ante la DIAN.
 - Soporte dedicado por el equipo de implementación.

- Cualquier otro esfuerzo no especificado dentro del alcance del proyecto.
 - Modificaciones a la representación gráfica.
 - Modificaciones al mensaje de intercambio de información definido.
 - Desarrollos/Mejoras de producto.
- Acceso al Portal de Consulta de Pago y de facturas de Amerika: Módulo web que permite operaciones a los suscriptores como:
 - Consulta de facturas directamente del Software Amerika.
 - Pago de factura. El pago de facturas se realizará a través de la plataforma de pagos (Zona Pagos). Los costos derivados por el uso de las pasarelas pagos son responsabilidad del CLIENTE.
 - Integración de botón de pago con plataforma de Zona Pagos. El proyecto propone el desarrollo de una plataforma de pagos tipo Webservices donde la plataforma Web de pagos de AMERIKA consuma el Web Service de ZonaPAGOS, para que los pagos exitosos sean aplicados en línea en el sistema AMERIKA. Esto permitirá a los clientes de AGUAS DEL TEQUENDAMA realizar el pago de sus obligaciones por PSE, sin necesidad de desplazarse hasta las instalaciones o Bancos, brindándoles seguridad, rapidez y comodidad al momento de realizar los pagos.
 - Registro del pago realizado directamente en el Software Amerika.
 - Descarga de factura en formato PDF.
 - El CLIENTE deberá configurar en su página Web el link de acceso al portal de consulta y descarga de factura del software Amerika. Para ello deberá contar con disponibilidad de su webmaster para realizar esta actividad.
- El servicio de Amerika en modalidad SaaS (Software as a service) incluye:
 - Servidores para base datos Oracle del Software Amerika.
 - Servidores Oracle Weblogic para despliegue del software Amerika.
 - Máximo 75 GB de almacenamiento (50 GB almacenamiento de datos y 25 GB para fotos / documentos).

- Máximo 3 sesiones concurrentes (ventanas simultaneas abiertas) por usuario.
- Canal de salida a internet para la publicación del servicio de Amerika, por medio de servicio de conexión segura (VPN). Máximo 6 MBPS.
- Servicio de backup de información.
- Servicio de firewall centralizado para protección de infraestructura en data center.
- Instalar en producción las nuevas versiones o release del software Amerika.
- Mantenimientos preventivos y/o correctivos programados.
- Monitoreo 7x 24.
- Seguridad perimetral 7x 24 (Firewall).
- Implantación de los módulos mencionados anteriormente con las siguientes actividades:
 - Asignación de un consultor encargado para llevar a cabo las actividades necesarias para la implantación de los módulos.
 - Parametrización estándar de cada uno de los módulos.
 - Implantación del sistema comercial:
 - Cargue de información de:
 - Suscriptores actuales al sistema comercial.
 - Migración de información de cartera de los suscriptores. El CLIENTE deberá suministrar la información en los formatos pre definidos por AMERIKA para el cargue en el sistema.
 - Consideraciones para la migración:
 - El CLIENTE suministrará la información en los formatos solicitados por AMERIKA.
 - EL CLIENTE deberá entregar la información validada previamente.

- La presente propuesta contempla dos (2) cargues de información por parte de Amerika TIS, uno inicial que se utilizará para el proceso de capacitación y pruebas y otro para la salida a producción.
- El CLIENTE dispondrá de 10 días hábiles para entregar la información, una vez AMERIKA TIS le haga la explicación de cómo diligenciar los formatos.
- Configuración del formato de la factura (usando los formatos predefinidos del software Amerika) del CLIENTE.
- Implantación del Sistema Administrativo:
 - Cargue de información al sistema administrativo de los saldos contables a la fecha de corte establecida por el CLIENTE.
 - El cliente suministrará la información en los formatos solicitados por AMERIKA.
 - Migración de saldos contables por cuenta.
 - Amerika no se hace responsable de la información suministrada, el CLIENTE deberá entregar la información cuadrada y validada previamente.
 - La presente propuesta contempla dos (2) cargues de información por parte de Amerika TIS, uno inicial que se utilizará para el proceso de capacitación y pruebas y otro para la salida a producción.
- Capacitación para el personal del CLIENTE en los módulos del sistema AMERIKA.
- Pruebas de aceptación con usuarios finales de cada uno de los módulos.
- Puesta en producción de cada uno de los módulos.
- Soporte post implantación durante dos (2) semanas.
- Interfaces con el sistema contable. La presente propuesta incluye:

- Configuración de interfaces del sistema comercial para los movimientos de: facturación, recaudos, saldos a favor, reliquidaciones, negociaciones y descuentos por convenios.
 - Amerika TIS entregará la información requerida para configurar las interfaces contables.
 - El CLIENTE dispondrá de un plazo de 5 días calendario para entregar la parametrización solicitada.
- Capacitación para la ejecución y validación.
- Pruebas de aceptación con usuarios finales.
- Las interfaces contables serán configuradas una vez sea implantado el sistema comercial.
- Soporte: Actividad que consiste en la atención de dudas o preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento del software AMERIKA. Máximo 30 horas al mes.
- Acceso a herramientas de gestión del conocimiento: Actividad que tiene por objeto suministrar al cliente acceso a nuestras plataformas de conocimiento como campus virtual, Manual de usuario, base de datos de soluciones en ServiAmerika, acceso a canal de YouTube y webcast.
- Solución de incidentes: Actividad que tiene por objeto la corrección de los defectos en el software Amerika ocasionados por las soluciones entregadas por AMERIKA TIS, estas se atenderán sin ningún costo para EL CLIENTE de acuerdo a lo definido en la política de garantía (ver numeral 15 – Garantía del producto).
- Actualizaciones y mejoras: Actividad que tiene por objeto la mejora y optimización del software después de su entrega al cliente, así como también corrección y prevención de los defectos. AMERIKA TIS se reserva el derecho de implementar las mejoras que considere necesarias para el adecuado funcionamiento del producto.

Este servicio no contempla la implementación de módulos nuevos, implementación de nuevos aplicativos, cambios normativos o regulatorios, ya sean de ámbito nacional o internacional. No obstante, estos podrán ser solicitados por el CLIENTE y se atenderán

mediante el servicio de proyectos por parte de AMERIKA TIS, se aclara que el servicio de proyectos deberá ser acordado entre las partes para realizar su ejecución, por ser un servicio adicional a la presente propuesta.

3.2 MÓDULO DE NÓMINA

- Hosting y soporte del módulo de nómina (Antares) versión **comercial CS** hasta 100 empleados y 2 usuarios, en el cual se incluyen los siguientes módulos:
 - Captura de Novedades mediante Interfaz Gráfica
 - Manejo de agrupadores de costos en Multinivel
 - Captura de novedades mediante interfaz gráfica
 - Recolección de Novedades mediante importación desde Excel
 - Manejo de Préstamos y Libranzas
 - Manejo de AFC y Pensión Voluntaria
 - Manejo de Incapacidades EPS y ARL
 - Manejo de Embargos
 - Cálculo de Retefuente Procedimientos 1 y 2
 - Reporte de Retefuente con Retefuente Contingente
 - Cálculo de Provisiones Prestacionales (2 métodos)
 - Programación de Vacaciones
 - Cálculo de Vacaciones Disfrutadas y Compensadas
 - Libro de Vacaciones
 - Cálculo de Primas
 - Cálculo de Cesantías e Intereses
 - Cálculo de Prestaciones Consolidadas a diciembre 31
 - Liquidaciones de Contratos
 - Generación de la PILA y Reportes
 - Generación de Archivos para Bancos (15 Bancos)
 - Genera Comprobantes de Pago en reporte y vía email

- Manejo de Turnos
- Ficha se Familia y manejo de UPC
- Herramientas de Importación de datos históricos
- Genera Certificados de Ingresos y Retenciones -- Formato 220 DIAN
- Genera Exógena -- Formato 2276 DIAN
- Genera Reporte para UGPP -- Formato PF-FOR-004-V17.2
- Constancias Laborales
- Generador de Reportes definidos por el usuario
- Reportes SQL
- Nómina electrónica DIAN
- Interfaz nómina – ERP Amerika (Archivo)
- Máximo 1 Autoliquidación de Aportes a la Seguridad Social al mes

- El software de nómina incluye las siguientes características:

Máximo número de Estaciones de Trabajo (Expandible)	2
Máximo número de Carpetas (Expandible)	1
Máximo número de Centros Utilidad (Expandible)	1
Máximas número de Periodicidades (Expandible)	1
Máximo número de Autoliquidaciones (Expandible)	1
Máximo número de Empleados por Carpeta (Expandible)	100
Máximo número de niveles de Agrupadores de Costo	5
Máximo número de caracteres de agrupadores de costo (Expandible)	20

- El software de nómina en modalidad de Hosting que incluye:
 - Canal de salida a internet para la publicación del servicio de Nómina.
 - Acceso por **escritorio remoto** para máximo 2 usuarios.
 - Servicio de almacenamiento de la información para la información actual y la generada a futuro por el sistema. Máximo 50 GB.
 - Servicio de backup de información.
 - Implantar en producción las nuevas versiones del software de nómina entregadas por el proveedor.
 - Mantenimientos preventivos y/o correctivos programados.

- Atención de incidentes de infraestructura y software base del software de nómina 7x24.
- Actualización: Actividad que consiste en la entrega de actualizaciones del producto que sean liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato.
- Soporte: Asistencia telefónica y por internet para la atención de garantías, se presta de lunes a viernes en días hábiles.

4. PREMISAS

- ✓ Las actividades de migración, configuración, pruebas, capacitación y puesta en marcha serán realizadas remotamente. En caso que se requiera actividades en sitio, estas implicarán costos adicionales para el CLIENTE.
- ✓ La solución incluye el módulo de interfaces contables, el cual permite generar los comprobantes contables a partir de la información de la facturación, recaudos, saldos a favor, reliquidaciones, negociaciones y descuentos por convenios.
- ✓ El CLIENTE suministrará la información de los saldos de cartera de los suscriptores y contables a migrar en los formatos solicitados por AMERIKA TIS. Esta información es requisito para iniciar con las actividades de capacitación y pruebas del sistema.
- ✓ El CLIENTE suministrará la información de los datos de los empleados a migrar en los formatos solicitados por AMERIKA TIS.
- ✓ La integración con otros sistemas diferentes a los expuestos en el alcance de esta propuesta serán responsabilidad del CLIENTE.
- ✓ En caso que el CLIENTE requiera configuraciones adicionales a las definidas en el alcance de la propuesta, estas serán evaluadas con costo adicional.
- ✓ EL CLIENTE conformará un equipo de profesionales especializados y con experiencia, que se dedicarán tiempo completo a capacitarse y operar AMERIKA para el procesamiento de las operaciones diarias y recurrentes, y para brindar el soporte necesario a las

operaciones rutinarias de migración, configuraciones de AMERIKA en todos los componentes de software suministrados.

- ✓ EL CLIENTE garantizará la disponibilidad total de los recursos que se requieran para la ejecución del plan del proyecto, con la finalidad de garantizar el éxito del mismo.
- ✓ Este proyecto ha sido presupuestado basado en el alcance descrito en esta oferta, el cual se apoya en el cumplimiento del cronograma presentado. De requerirse algún cambio en el proyecto, éste se manejará mediante el Procedimiento de Control de Cambios suministrado por AMERIKA TIS y los costos que estos generen serán notificados al CLIENTE.
- ✓ EL CLIENTE es el responsable de los datos a ser utilizados en el sistema, en particular en lo que se refiere a la entrega de los mismos en el formato, su calidad y consistencia durante las diferentes etapas del proyecto.
- ✓ Los procedimientos, políticas y acuerdos de nivel de servicio para dar atención al cliente, podrán ser actualizados por AMERIKA TIS, en caso que se identifiquen puntos a mejorar, que potencialicen la prestación de los servicios que hacen parte del alcance de la presente propuesta.
- ✓ La solución de los problemas reportados por el cliente que no correspondan a inconvenientes del sistema sino a desconocimiento del funcionamiento del mismo por parte de los usuarios, o a inconsistencias de datos generadas por el cliente que afecten su correcto funcionamiento, podrán ser facturados al cliente.
- ✓ El CLIENTE debe estar inscrito como facturador electrónico ante la DIAN y solicitar los consecutivos de pruebas que dispone la DIAN para tal fin.
- ✓ El CLIENTE debe contar con firma digital para la factura electrónica. Esta firma se adquiere ante un proveedor autorizado de la DIAN. Cada año esta firma debe ser renovada. En caso de cambio de representante legal, también debe ser renovada.
- ✓ En caso de presentarte retrasos en los cronogramas de implementación del proyecto por causas atribuibles al CLIENTE, AMERIKA TIS evaluará los costos adicionales que serán facturables para el CLIENTE.

- ✓ La información al SUI comenzará a generarse en el software AMERIKA, a partir de los nuevos periodos (ciclos) que haya sido liquidados y facturados en el sistema.
- ✓ Cada empleado, consumirá un “Envío” al mes en nómina electrónica, en caso de requerir ajustes o correcciones después del primer envío, entonces el consumo podría ser superior.
- ✓ El CLIENTE deberá realizar sus procesos comerciales, técnicos y administrativos, utilizando las funcionalidades disponibles en el software Amerika y nómina de Antares.

5. VALORES AGREGADOS

AMERIKA TIS incluye los siguientes valores agregados:

- **Personalización de formato de factura:** Personalización de formato de impresión y duplicado de factura del CLIENTE.
- **Campus virtual de Amerika (E-Learning):** Acceso gratuito a nuestra herramienta, la cual facilita a los usuarios acceder a contenidos gratuitos relacionados con el funcionamiento del Software Amerika.
- **Integración con otras aplicaciones:** Facilidad de integración de aplicaciones del cliente utilizando nuestra capa de servicios web.
- **Seguridad:** Acceso seguro al sistema mediante conexión VPN site to site exclusiva para cada una de las empresas. Respaldo y copias de seguridad de la información en sitio externo.
- **Información integrada:** Toda la información en un mismo sistema, facilitando la integración de los procesos del negocio y minimizando riesgos de fuga de información sensible de los usuarios.
- **Presencia internacional:** Experiencia de implementación en 7 países de Latinoamérica y el caribe.
- **Regulatorios:** Cumplimiento de normas regulatorias del sector de servicios públicos y de entidades de control de Colombia.

- **Evolución y crecimiento:** Inversión continua en mejoramiento e innovación de nuestras soluciones.
- **Reconocimientos y acuerdos:** Empresa con recurso calificado, altos estándares de calidad y alianzas estratégicas con empresas de tecnología, lo cual nos permite generar valor agregado a todos los clientes:



6. EXCLUSIONES

El alcance de la presente propuesta no incluye los siguientes servicios:

- ✓ App clientes.
- ✓ Aplicación de facturación en sitio.
- ✓ Aplicación móvil de ordenes de servicio.
- ✓ Emisión de soporte electrónico de gastos.
- ✓ Horas de nuevos requerimientos en el software Amerika y nómina.
- ✓ Implementación de conceptos calculados de nómina (ej: doceavas, retroactivos, etc.).
- ✓ Horas de configuración o integración con otros sistemas.
- ✓ Horas para configuración o desarrollo de formatos diferente a las indicadas para los ajustes de la factura.
- ✓ Equipos para funcionamiento de aplicativo de movilidad.

- ✓ Canal de internet para utilización de la aplicación Amerika desde oficinas del CLIENTE.
- ✓ Hosting de página web del CLIENTE.
- ✓ Datacenter de contingencia.
- ✓ Servicio DNS del CLIENTE.
- ✓ Certificados de firma digital para facturación electrónica.
- ✓ Costos de hardware adicional como por ejemplo licencias de software o cualquier equipo o aplicación que pueda ser requerido para el desarrollo de este proyecto. En caso de ser necesario estos deberán ser adquiridos por el CLIENTE.
- ✓ Venta de licenciamiento del software Amerika.
- ✓ Costos de transacciones de las pasarelas de pago.
- ✓ La configuración y mantenimiento de los equipos móviles.
- ✓ Costos de licenciamiento por la utilización de mapas de proveedores como Google Maps o Esri.

7. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

7.1 MARCO DE TIEMPO PROPUESTO PARA LA IMPLANTACIÓN

De acuerdo con la metodología de implantación propuesta por AMERIKA TIS, se elabora un marco de tiempo con las actividades macro a ejecutar en el proyecto y una estimación de duración para referencia del CLIENTE. El detalle de las actividades a realizar en el proyecto deberá ser documentado durante la planeación del proyecto y los tiempos estimados acorde a estas mismas actividades. El proyecto tiene una duración aproximada de 4 meses, las cuales podrán ser ajustadas una vez sea realizada la fase de planeación del proyecto.



7.2 DEFINICIÓN DE RECURSOS DEL PROYECTO

A continuación, se definen los roles de los recursos de **AMERIKA TIS** que participarán en el equipo del proyecto:

Rol	Descripción	Cantidad
Líder del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de realizar seguimiento y resolver los asuntos del proyecto. ✓ Gestionar el plan de trabajo a fin de asegurar que las tareas sean asignadas y terminadas a tiempo y dentro del presupuesto. ✓ Identificar, gestionar y mitigar el efecto de los riesgos. ✓ Asegurar que el resultado-producto del proyecto tenga una calidad adecuada. 	1
Consultor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de la instalación. ✓ Responsable de validar el funcionamiento de la aplicación frente a los procesos del cliente. ✓ Realizar el acompañamiento de las pruebas de aceptación por parte del usuario. ✓ Realizar la capacitación en las nuevas funcionalidades propias de la nueva versión. 	3
Ingeniero de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de realizar el desarrollo de la solución de acuerdo a las especificaciones. ✓ Realizar los ajustes o correcciones producto de las pruebas internas y con usuarios. 	1
Ingeniero de pruebas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar los casos de prueba para las funcionalidades definidas en las etapas de levantamiento, análisis y diseño. ✓ Encargado de la ejecución de las pruebas al sistema. 	1

A continuación, se definen los roles de los recursos del **CLIENTE** que son considerados para estar en el equipo del proyecto:

Rol	Descripción	Cantidad
Líder del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de realizar seguimiento y resolver los asuntos del proyecto. ✓ Gestionar el plan de trabajo a fin de asegurar que las tareas sean asignadas y terminadas a tiempo y dentro del presupuesto. ✓ Identificar, gestionar y mitigar el efecto de los riesgos. ✓ Asegurar que el resultado-producto del proyecto tenga una calidad adecuada. 	1

Rol	Descripción	Cantidad
Ingeniero de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de primer nivel de los usuarios del sistema. ✓ Conocimiento de los procesos comerciales utilizados por el cliente. 	1
Ingeniero de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soporte técnico en temas de redes, comunicaciones y ofimática. 	1

7.3 UBICACIÓN Y ACCESO DEL PERSONAL DE AMERIKA TIS

EL CLIENTE deberá garantizar el ingreso del personal de AMERIKA TIS a las instalaciones de las sedes, para todas las actividades relacionadas con el proyecto y en horarios extendidos y adicionales cuando así se requiera.

7.4 TRANSPORTE LOCAL

EL CLIENTE deberá proporcionar al personal de AMERIKA TIS los medios de transporte necesarios para facilitar la movilidad a cada una de las sucursales que la conforman, con el fin de desarrollar las actividades relacionadas con el conocimiento del negocio, tales como la identificación de las necesidades y la recolección de información.

7.5 COMUNICACIONES

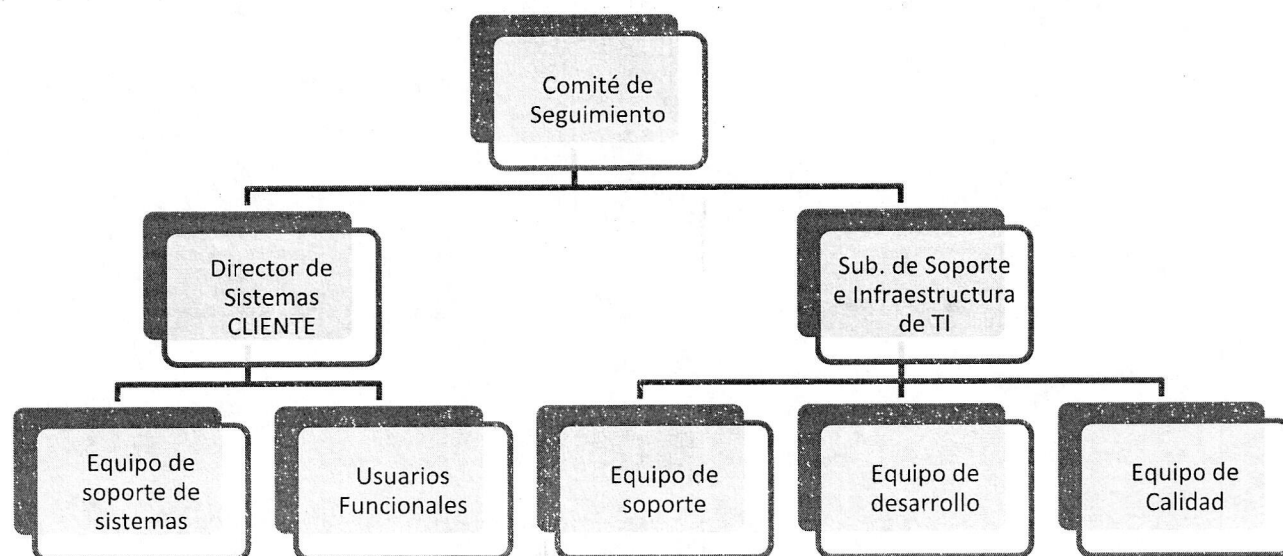
Estos recursos tienen como finalidad proveer a AMERIKA TIS acceso a la red WAN con el fin de garantizar la comunicación en cualquier momento con el centro de soporte y facilitar la etapa de implementación del proyecto. Los recursos de comunicaciones están fundamentados básicamente en el servicio de Internet, el cual debe contener las siguientes características:

- Canal de Internet Banda Ancha, preferiblemente ADSL superior a 4 MBPS
- Puertos TCP/UDP disponibles para la ejecución de capa de aplicación tales como: VPN (Red de Área Virtual), Conexiones de escritorio remoto, Correo electrónico (IMAP, SMTP, POP3 y HTTP), Colaboración mediante WebEx, Acceso a sitios FTP y Mensajería instantánea tales como MSN Messenger y Skype.

Se debe contar con personal, presencial o remoto, de soporte del cliente o de sus proveedores para atender cualquier eventualidad que se presente con cualquiera de los servicios descritos.

8. SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SAAS)

8.1 ORGANIZACIÓN Y RECURSOS



8.2 RECURSOS Y ROLES ASIGNADOS

Rol	Área
Ingeniero de Soporte	Equipo de Soporte
Ingeniero de Desarrollo	Equipo de Desarrollo
Ingeniero de Calidad	Equipo de Calidad

8.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se definen los roles involucrados en la organización:

- **Comité Ejecutivo**

El Comité Ejecutivo representa la dirección de alto nivel del proyecto. El comité está conformado por:

- Director de Sistemas del **CLIENTE**
- Líder de Soporte del **CLIENTE**
- Coordinador de Soporte de **AMERIKA TIS**
- Subdirector de Soporte de **AMERIKA TIS**
- Gerente de **AMERIKA TIS**

El comité ejecutivo será responsable de:

- Aprobar los cambios que puedan presentarse a nivel de alcance, tiempo, costos y recursos.
- Velar por el cumplimiento del alcance del contrato.
- Monitorear el avance de las solicitudes.
- Analizar y evaluar los diferentes informes.
- Aprobar los planes y variaciones que se presenten.
- Asegurar la participación de la Organización y las distintas áreas funcionales.

- **Equipo de Desarrollo (AMERIKA TIS)**

El Equipo de Desarrollo está conformado a nivel de Organización por:

- Ingeniero de desarrollo: Analizar, diseñar, programar y verificar las soluciones para cada una de las aplicaciones de software comercializadas por la Organización.

Las responsabilidades del Equipo de Desarrollo son:

- Realizar las modificaciones en la línea base instalada en cliente.
- Realizar el ciclo de desarrollo de cada solicitud de acuerdo a la metodología de desarrollo de **AMERIKA TIS**.
- Analizar y diseñar la solución de software.
- Evaluar el impacto de las modificaciones sobre las diferentes versiones de objetos del sistema.
- Especificar los tiempos de los desarrollos para cada una de las solicitudes.
- Planificar las entregas de las solicitudes.
- Entregar las solicitudes conforme la metodología de **AMERIKA TIS**.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de las solicitudes.

• **Equipo de Soporte (AMERIKA TIS):**

El Equipo de Soporte de **AMERIKA TIS** brinda apoyo funcional y operativo. Está conformado por:

- ✓ Líder de soporte: Es la persona encargada de supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las solicitudes.

Las responsabilidades del Líder de Soporte son:

- Responder por la calidad de las solicitudes.
- Monitorear el progreso de las solicitudes y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Organizar y coordinar los recursos asignados para la atención del soporte.

- Facilitar el proceso de comunicación con el cliente.
 - Preparar informes consolidados del estado de las solicitudes.
 - Velar para que las solicitudes sean entregadas de acuerdo con las especificaciones y sean aprobadas funcionalmente por el área usuaria, cumpliendo las actividades de calidad en el tiempo estipulado.
 - Se encargará de hacer cumplir los compromisos, con la colaboración de su equipo de trabajo y apoyo por parte del cliente cuando sea requerido.
- ✓ Ingeniero de soporte: Ingeniero encargado de recibir y darle trámite a las solicitudes.

Las responsabilidades de los Ingenieros de Soporte son:

- Atender las solicitudes del sistema Amerika de acuerdo al alcance definido en esta propuesta.
 - Analizar y gestionar las solicitudes de incidentes por garantía reportadas por el CLIENTE.
 - Gestionar la entrega de las soluciones.
- **Equipo de Calidad (AMERIKA TIS)**

Las responsabilidades del Equipo de calidad son:

- Documentar los casos de pruebas y socializarlos con el CLIENTE.
- Realizar las pruebas de cada una de las solicitudes entregadas por el equipo de desarrollo de AMERIKA TIS.
- Documentar y reportar los incidentes por garantía detectados en la fase de pruebas.
- Garantizar la calidad de los componentes del software Amerika que hacen parte de las solicitudes.

- **Usuario Final (CLIENTE)**

Las responsabilidades de los usuarios finales son:

- Ejecutar las pruebas de cada una de las soluciones entregadas por AMERIKA TIS.
- Revisar y validar los requerimientos entregados por AMERIKA TIS en los plazos definidos según los acuerdos de nivel de servicio.

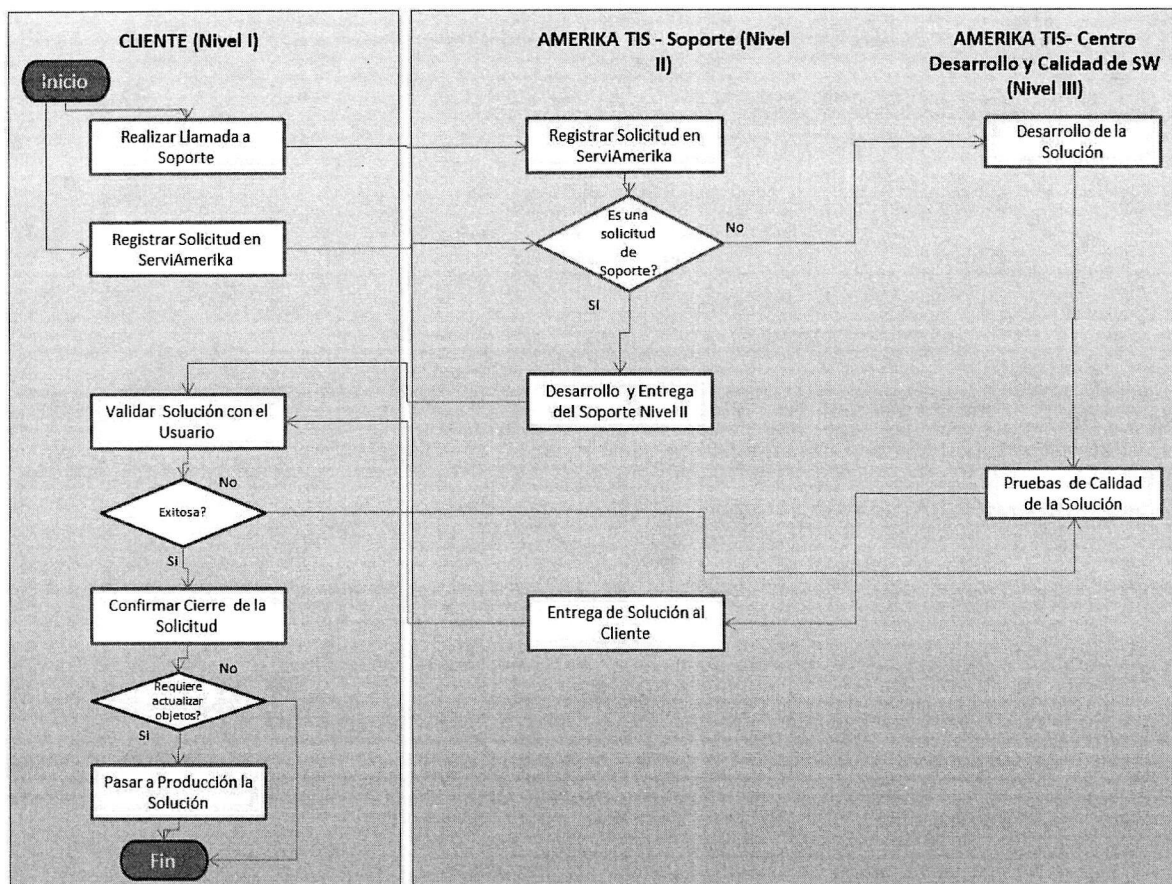
- **Equipo de sistemas (CLIENTE)**

El equipo de trabajo de sistemas del CLIENTE, deberá en todo momento canalizar las solicitudes de tipo técnico y logístico que sean requeridas por AMERIKA TIS.

El equipo de sistemas tiene las siguientes responsabilidades:

- Radicar en el ServiAmerika las solicitudes, suministrando toda la información requerida en los formatos entregados por AMERIKA TIS.
- Gestionar las pruebas de las soluciones con los usuarios.
- Participar en las reuniones de seguimiento a las que sean convocados.
- Instalar las soluciones entregadas por Amerika TIS en el ambiente de pruebas.
- Suministrar la información que sea requerida por AMERIKA TIS para la atención de las solicitudes.
- Es responsabilidad del CLIENTE suministrar periódicamente copia parcial o total de la información de las bases de datos del software Amerika, para actualizar los ambientes de pruebas de AMERIKA TIS, necesarios para la construcción y pruebas de los desarrollos solicitados.
- Revisar y aprobar las estimaciones entregadas por AMERIKA TIS en los plazos definidos según los acuerdos de nivel de servicio.

8.4 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO



8.5 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

El equipo de sistemas del CLIENTE registra la solicitud de servicio a través de ServiAmerika o por medio telefónico.

El Equipo de Soporte de AMERIKA TIS revisa la solicitud y si esta se encuentra dentro de las siguientes clasificaciones, inicia su atención:

- a) Solicitud de Soporte.
- b) Solicitud de Incidente por garantía.

En caso de que la solicitud no concuerde con la clasificación anterior se notificará de forma inmediata al CLIENTE que no es procedente y se gestionará su cierre o reclasificación.

8.5.1 SOLICITUD DE SOPORTE

AMERIKA TIS evalúa la solicitud en función de la prioridad, complejidad y disponibilidad de recursos; y ejecuta las siguientes actividades:

- Estás solicitudes se atenderán teniendo en cuenta el orden de atención que establezca el CLIENTE, para este caso AMERIKA TIS informará las fechas de la actividad.
- Realiza el soporte solicitado por el CLIENTE.
- Notifica el cierre de la solicitud en ServiAmerika previa aprobación por parte del usuario.

8.5.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA

AMERIKA TIS evalúa la solicitud en función de la severidad, y realiza las siguientes actividades:

- Estimar la solución y enviar el resultado de esta actividad, de acuerdo a lo establecido en los ANS (acuerdos de nivel de servicios).
- El cliente deberá enviar la aprobación, definir el orden de atención y el periodo en que se deberá atender teniendo los acuerdos de nivel de servicios.
- Amerika TIS tramita la solución del incidente del cliente.

- Amerika TIS entrega la solución al cliente.
- Amerika TIS notifica el cierre de la solicitud en ServiAmerika previa aprobación por parte del usuario.

8.5.3 ENTREGAS POR URGENCIA

A continuación, relacionamos las políticas establecidas por Amerika TIS, para la entrega de una solución por urgencia:

- Solamente las solicitudes que hayan sido priorizadas serán atendidas por Amerika TIS.
- Los criterios para la evaluación de las entregas por urgencia solamente serán aplicables en los siguientes casos:
 - Incidentes de severidad CRITICA o ALTA.
 - Las peticiones de entregas por urgencia solamente serán aceptadas al momento de radicar la solicitud. Amerika TIS, notificará al cliente la factibilidad de la entrega por urgencia de la solicitud una vez haya revisado toda la documentación solicitada.
 - Todas las horas adicionales que se generen debido a entregas por urgencia, serán incluidas en la estimación.
 - Para la implantación de una solución de entrega por urgencia, el cliente deberá cumplir con los
 - prerequisites que sean indicados por Amerika TIS al momento de hacer la entrega por urgencia.
 - Las entregas por urgencia no pasan por un proceso formal de pruebas de calidad, por lo cual Amerika TIS no puede garantizar la calidad de la solución y a los errores que puedan ser reportados por el cliente no les aplicará la política de garantía. Teniendo en cuenta lo anterior, queda bajo responsabilidad del cliente realizar las pruebas correspondientes y asegurar la calidad de la solución antes de instalarla en producción.

8.6 NIVELES DE ESCALAMIENTO

Las solicitudes de soporte tienen el siguiente escalamiento:

Nivel	Responsable	Área	Teléfono de contacto	Tiempo de Seguimiento
1	Kelly Jimenez Kelly.Jimenez@amerikati.com	Subdirección de soporte e infraestructura de TI	57-3589000 extensión 700	4 horas para soportes prioritarios
2	Javier Sierra Javier.Sierra@amerikati.com	Subdirección de soporte e infraestructura de TI	57-3589000 extensión 718	8 horas para soportes prioritarios
3	Raquel Puente Raquel.Puente@amerikati.com	Gerencia	57-3589000 extensión 746	16 horas para soportes prioritarios

Las solicitudes de incidente tienen el siguiente escalamiento:

Nivel	Responsable	Área	Teléfono de contacto	Tiempo de Seguimiento
1	Kelly Jimenez Kelly.Jimenez@amerikati.com	Subdirección de soporte e infraestructura de TI	57-3589000 extensión 700	4 horas para incidentes severidad crítica o alta
2	Elisabet Botero Elisabet.Botero@amerikati.com	Subdirección de Fábrica de Software	57-3589000 extensión 748	8 horas para incidentes severidad crítica o alta
3	Javier Sierra Javier.Sierra@amerikati.com	Subdirección de soporte e infraestructura de TI	57-3589000 extensión 718	16 horas para incidentes severidad crítica o alta
3	Raquel Puente Raquel.Puente@amerikati.com	Gerencia	57-3589000 extensión 746	24 horas para incidentes severidad crítica o alta

8.7 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SOFTWARE AMERIKA)

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio para solicitudes de soporte e incidentes del software AMERIKA:

8.7.1 SOLICITUDES DE SOPORTE

Prioridad	Complejidad de la solicitud	Máximo tiempo de atención	Máximo tiempo de entrega de planificación	Máximo Tiempo de Solución
Alta	Baja o Media	2 horas hábiles	No aplica	16 horas hábiles
	Alta	2 horas hábiles	16 horas hábiles	Plan de Trabajo
Media	Baja o Media	4 horas hábiles	No aplica	24 horas hábiles
	Alta	4 horas hábiles	24 horas hábiles	Plan de Trabajo
Baja	Baja o Media	8 horas hábiles	No aplica	40 horas hábiles
	Alta	8 horas hábiles	40 horas hábiles	Plan de Trabajo

El CLIENTE deberá priorizar cada soporte y reportarlo al equipo de soporte de AMERIKA TIS para su respectivo análisis y definición de las acciones a seguir de acuerdo con el procedimiento de gestión de soporte de AMERIKA TIS. Las horas especificadas en los acuerdos de niveles de servicio son horas hábiles.

En caso que la solicitud requiera aclaración de información por parte del CLIENTE, AMERIKA TIS notificará al CLIENTE y la solicitud quedará en este estado hasta que nos suministren la información necesaria. El tiempo del ANS quedará detenido mientras la solicitud se encuentre en este estado.

8.7.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio para solicitudes de incidentes por parte de AMERIKA TIS:

Severidad	Máximo Tiempo de atención	Máximo tiempo de solución inmediata	Máximo Tiempo de Solución definitiva
Crítica	2 horas hábiles	24 horas hábiles	Plan de trabajo
Alta	2 horas hábiles	48 horas hábiles	Plan de trabajo
Media	4 horas hábiles	No aplica	Plan de trabajo
Baja	8 horas hábiles	No aplica	Plan de trabajo

En caso de que la solicitud requiera aclaración de información por parte del CLIENTE, AMERIKA TIS notificará al CLIENTE y la solicitud quedará en este estado hasta que suministren la información solicitada.

8.8 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El horario de atención es el siguiente:

Producto	Horario
Software Amerika	Lunes a viernes de 8:00 am 12.00 m y 2:00 a 5:00 pm.
Módulo de Nómina	Lunes a viernes de 8:00 am 12.00 m y 2:00 a 5:00 pm

El servicio de soporte remoto será prestado días hábiles. En caso que la solicitud sea radicada en horario no hábil, AMERIKA TIS iniciará su atención el próximo día hábil.

8.9 COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTO

A continuación, se definen los mecanismos de comunicación:

- Reuniones de comité ejecutivo: se realizará la reunión de comité ejecutivo, con una periodicidad mensual; y con el objetivo de evaluar y tomar decisiones de alto nivel relacionadas con el servicio. El líder de Soporte, tiene la responsabilidad de convocar las reuniones de comité ejecutivo.
- Reuniones de seguimiento: Con el objetivo de evaluar y controlar el estado del servicio, se realizarán reuniones de seguimiento con una periodicidad mensual entre los líderes del CLIENTE y AMERIKA TIS, así como las personas que sean requeridas. El coordinador

de soporte de **AMERIKA TIS** enviará la invitación a las reuniones especificando fecha, lugar, participantes y duración.

- **Actas de reunión:** Se generará un acta de reunión que se enviará por correo a todos los participantes; y al principio de cada reunión se leerá el acta anterior y se revisará el cumplimiento de los compromisos. La citación a las reuniones se enviará vía e-Mail, con la anticipación necesaria, y en los casos que amerite, se reconfirmará la asistencia vía telefónica.
- **Mail:** Los mails serán el medio de comunicación más común entre el equipo de trabajo. Las personas que intercambien correos deberán tener en cuenta la lista de distribución apropiada, identificando en cada caso quienes deben ser incluidos en el "To" y "Cc".
- **Manejo de documentación:** La información relacionada con las solicitudes de soportes, incidentes y requerimientos será registrada en el sistema ServiAmerika.

Toda comunicación entre las partes deberá seguir un conducto regular que de manera general, dicta que la comunicación en primer lugar debe ser establecida entre sus pares, siendo escalada según la estructura jerárquica de ambas compañías.

Ante la presencia de situaciones, conflictos o asuntos entre las partes, los involucrados deberán seguir un conducto regular establecido de la siguiente manera:

- Si se tratase de un tema netamente interno a las partes y que no afecta a su contraparte, las compañías deberán seguir su conducto regular interno establecido para este tipo de incidentes.
- Cuando se tratase de temas que involucren a la relación entre las partes (temas comerciales, facturación, cartera, administrativos, de operación; entre otros), estos serán tratados en primer lugar entre Coordinador de Soporte de AMERIKA TIS y Líder de Sistemas del CLIENTE.
- De no ser posible, o no encontrarse solución o respuesta en el Coordinador de soporte de AMERIKA TIS, se deberá escalar el incidente a nivel de Subdirector de Soporte de

AMERIKA TIS. Los representantes de estas áreas entrarán a mediar en los asuntos y buscar soluciones concretas a estos.

- De no llegar a una solución satisfactoria, será escalado a nivel de Gerencia.

8.10 RECOMENDACIONES PARA LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se describen recomendaciones que debe tener en cuenta el CLIENTE para una adecuada atención del servicio:

- Documentar los incidentes indicando los pasos realizados por el usuario que originaron el error del sistema.
- Realizar las pruebas de las soluciones entregadas y notificar a AMERIKA TIS su instalación en producción.
- Garantizar la instalación en producción de todas las soluciones entregadas por AMERIKA TIS, esto incluye los releases que sean entregados al cliente.
- Permitir acceso a la base de datos de pruebas del CLIENTE cuando sea requerido por AMERIKA TIS para la atención de una solicitud.
- Permitir acceso a la base de datos de producción del CLIENTE, mediante un usuario de consulta, cuando sea requerido por AMERIKA TIS para la atención de una solicitud.

8.11 RIESGOS

Riesgo	Impacto	Acciones para mitigar
Poca Disponibilidad de los usuarios para realizar las pruebas de las solicitudes.	Demora en la puesta en producción de las solicitudes	Informar las fechas de entrega de las solicitudes para que los usuarios planifiquen con anticipación su tiempo.
Falta de recursos de desarrollo para atender las solicitudes de requerimiento.	Demora en la entrega de las solicitudes	Definir prioridades con el cliente para la atención de los requerimientos. Contar con un banco de desarrolladores de software en Forms y Reports a los que se pueda acceder a medida que la demanda del servicio lo requiera.
Falla en la disponibilidad de servicio de internet	Retraso en el registro de las solicitudes de incidente y requerimiento	Solicitar al Subdirector de Soporte e Infraestructura de TI la creación de la solicitud de Incidente o Requerimiento hasta que se restablezca el servicio.

Falta de disponibilidad de la BD de pruebas	Retrasos en las pruebas de solicitudes de incidente y requerimiento que se encuentren planificadas para pruebas con los usuarios.	Habilitar una BD de pruebas provisional para continuar con la actividad.
---	---	--

8.12 CANALES DE COMUNICACIÓN

El AMERIKA TIS dispondrá de los siguientes canales de comunicación para la atención de solicitudes:

- ✓ Teléfonos de Soporte: 3589000 ext. 700
- ✓ Celular: 3126913564
- ✓ Herramienta ServiAmerika: Herramienta para la recepción de solicitudes de soporte, incidente y requerimientos. <http://serviceweb.amerika-e.com:8082/>
- ✓ Correo: Se tendrán disponible la comunicación por correo electrónico para la recepción de solicitudes, en los casos que los usuarios no tengan acceso para registrarla por ServiAmerika.

9. SERVICIO DE HOSTING Y DATA CENTER

9.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

A continuación, se detallan los porcentajes de disponibilidad de los servicios, estos porcentajes se calcularán sin tener en cuenta los tiempos de mantenimiento preventivo programados durante el mes.

- ✓ Vigilancia y monitoreo de infraestructura 7x24x365.
- ✓ Centro de Operaciones de infraestructura 7X24X365.
- ✓ 99.10% de disponibilidad en el servidor de aplicaciones.
- ✓ 99.10% de disponibilidad en el servidor de base de datos.

9.2 ACCESO AL SISTEMA AMERIKA

El sistema Amerika estará disponible 7x24, sin embargo, el acceso diario de los usuarios para realizar transacciones estará limitado al siguiente horario: Inicia a las 06:00 am y finaliza a las 8:00 pm del mismo día.

En caso de requerir que sean programadas jornadas de trabajo nocturnas, se debe informar al personal de soporte de Amerika TIS para validar que dichas actividades se puedan ejecutar con normalidad.

9.3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE HOSTING

A continuación, se mencionan y describen los siguientes ANS's:

- ✓ Disponibilidad total de servicio: 99.10%. Se excluyen para el cálculo del indicador las horas invertidas en las ventanas de mantenimiento preventivo y correctivo, las cuales serán notificadas al cliente con una antelación de 48 horas para mantenimientos preventivos y 6 para mantenimientos correctivos.

Prioridad de la solicitud	Categoría	Máximo Tiempo de atención	Máximo Tiempo de Solución
Alta	No hay disponibilidad del sistema	Inmediata	6 horas hábiles
Media	Lentitud del sistema, la cual no genera una interrupción definitiva del servicio	Inmediata	9 horas hábiles
Baja	Actividades que sean planificadas	2 horas	Plan de trabajo

9.4 SERVICIO DE BACKUP Y CUSTODIA DE MEDIO.

El respaldo de información de la infraestructura en el data center ofrecido se llevará a cabo utilizando equipos de rango empresarial. Las políticas serán incluidas en el software de realización de respaldos, que permite la automatización de la elaboración del respaldo en cinta, haciendo de esta una labor menos propensa al error humano.

La política estándar para la realización de respaldos es la siguiente:

Software Amerika

- Full backup Diario. Retención de 1 semana.

Módulo de Nómina

- Full backup Diario. Retención de 15 días.

Los horarios en los cuales se programa el lanzamiento de los respaldos de información serán diariamente de entre las 10:00 p.m. y las 06:00 a.m.

10.OFERTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO

A continuación, presentamos los valores económicos y forma de pago:

✓ SERVICIO SAAS MENSUAL DEL SOFTWARE:

Concepto	Tarifa Mensual	Meses	Valor 1 Año
Servicio SaaS del Software Amerika:	\$ 6.209.134	6	\$ 37.254.804
✓ Módulo Comercial y Administrativo			
✓ Aplicativo Móvil de Lectura			
✓ Aplicativo Móvil de Ordenes de servicio (corte, reconexión, instalación-cambio de medidor y ordenes de trabajo)			
✓ Módulo de nómina y nómina electrónica			
✓ Facturación electrónica			
✓ Recepción de factura electrónica			
✓ Portal web de consulta y pagos (integrado con Zona Pagos)			

SaaS excluido de IVA. El primer año se facturan seis (6) meses. Los valores no incluyen ningún tipo de estampillas (en caso que apliquen será asumidas por el CLIENTE). Cada año, el valor del contrato será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

✓ IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO:

Concepto	Tarifa
Implementación Servicio SaaS del Software Amerika:	\$ 68.060.381
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Módulo Comercial y Administrativo ✓ Aplicativo Móvil de Lectura ✓ Aplicativo Móvil de Ordenes de servicio (corte, reconexión, instalación-cambio de medidor y ordenes de trabajo) ✓ Módulo de nómina y nómina electrónica ✓ Facturación electrónica ✓ Recepción de factura electrónica ✓ Portal web de consulta y pagos (integrado con Zona Pagos) 	
Incluye:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Migración de información ✓ Capacitación del sistema ✓ Pruebas de funcionamiento con usuarios ✓ Puesta en producción 	
Gastos de desplazamiento de 2 consultores de Amerika por 3 semanas (Las fechas de desplazamiento serán acordadas entre las partes).	\$ 10.220.000
Subtotal	\$ 78.280.381
IVA 19%	\$ 14.873.272
Total	\$ 93.153.653

Los valores no incluyen ningún tipo de estampillas (en caso que apliquen será asumidas por el CLIENTE). Cada año, el valor del contrato será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior. En caso que se presenten variaciones en los precios de tiquetes y hospedajes, las partes revisarán los valores de los gastos de desplazamiento para ajustarlos.

10.1 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

- Las facturas mensuales del servicio SaaS, se emitirán mes en curso, es decir, durante los primeros cinco (5) días del mes. Las facturas serán emitidas a partir del 7 mes del año en curso. Las facturas deberán ser pagadas por parte del CLIENTE, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de las mismas.
- Las facturas del servicio de implementación serán emitidas en cuatro (4) cuotas mensuales, iniciando la facturación a la firma del contrato.

- Las facturas deberán ser pagadas por parte del CLIENTE, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de las mismas.

10.2 METRICAS DE LICENCIAMIENTO

En caso de exceder las métricas indicadas a continuación, El CLIENTE deberá solicitar a AMERIKA TIS una cotización de los valores adicionales.

Módulo	Métrica de Licenciamiento	Capacidad Contratada
Software Amerika Comercial	Suscriptores activos (*)	17.000
Software Amerika Comercial	Usuarios activos	20
Software Amerika Comercial	Sociedades	1
Software Amerika Comercial	Servicios (agua, alcantarillado, aseo)	3
Software Amerika Administrativo	Usuarios activos	10
Movilidad (Lectura)	Usuarios activos	10
Movilidad (Ordenes de servicio)	Usuarios activos	4
Facturación electrónica	Facturas electrónicas al mes	300
Recepción factura electrónica	Recepción factura electrónica al mes	80
Nómina	Sociedades	1
Nómina	Empleados	100
Nómina	Usuarios activos	2
Nómina electrónica	Transacciones Empleados x mes	100
Portal web de pagos	Transacciones x mes	2.500

(*) Amerika otorgará un bloque adicional de 1.000 suscriptores adicionales sin costo.

10.3 VALORES ADICIONALES

Hora adicional: El valor hora adicional será establecido en **\$130.000 + IVA**. El CLIENTE podrá contratar bolsas de horas adicionales para realizar actividades de desarrollo de nuevos requerimientos, asesorías y capacitaciones. Los valores incluyen no incluyen retenciones,

Reteica y estampillas, los cuales serán asumidos por el CLIENTE. Cada año, el valor hora será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

Usuario adicional de nómina: El valor mensual de usuario adicional de nómina será establecido en **\$237.448 + IVA**. Cada año, el valor hora será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

11.CONDICIONES DE DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL DE AMERIKA TIS

La oferta incluye gastos de desplazamiento de 2 consultores de AMERIKA TIS por 3 semanas.

11.1 INTERÉS MORATORIO

En caso de incumplimiento en cualquiera de los pagos a cargo del CLIENTE, AMERIKA TIS podrá:

1. Aplicar sobre los saldos en mora, una tasa de interés equivalente a máxima autorizada.
2. Suspender el uso del software, mientras EL CLIENTE regulariza sus pagos.

11.2 DURACIÓN DEL CONTRATO

- El servicio SaaS del software Amerika tendrá una duración de 12 meses a partir de la firma del contrato. El cual podrá ser prorrogado por un tiempo igual al inicialmente pactado o menor, siempre y cuando ninguna de las partes solicite la cancelación del mismo, con una antelación no inferior a 30 días calendarios de la fecha de vencimiento del mismo.
- El proyecto de implementación incluye la configuración, capacitación y puesta en producción del software. Tendrá una duración estimada de 4 meses.

12.VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta oferta tiene una validez de quince (15) días calendario, a partir de la fecha de recibo de este documento.

13.ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contenido de la presente propuesta, incluyendo todas las tarifas, valores, términos y condiciones estipulados, se considera de carácter confidencial entre el cliente y AMERIKA TIS Y no podrá ser utilizado total o parcialmente por la empresa para propósitos distintos al objeto de esta propuesta.

14.DERECHOS DE AUTOR DEL SOFTWARE

Todos los documentos, componentes, scripts, bases de datos, y otro material que se produzcan como parte del contrato que llegue a suscribirse entre **AMERIKA TIS y EL CLIENTE**, serán propiedad de **AMERIKA TIS** y podrá hacer uso de ellos y de su “know-how” en cualquier proyecto que así lo requiera. En este caso el “know-how” se refiere al conocimiento y experiencia en los temas relacionados en el alcance de la presente propuesta.

15.GARANTÍA DEL PRODUCTO

Una vez entregada la solución de software por AMERIKA TIS, el cliente tiene derecho a 6 meses de garantía sobre los objetos (ejecutable, paquetes, funciones, procedimientos, triggers, scripts, etc.) que hacen parte de la entrega. Esto significa que el tiempo invertido en la solución de los incidentes (errores) presentados durante el periodo de garantía son asumidos por AMERIKA TIS.

16.OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTE

- Si la planeación definida para la prestación de servicios se ve vulnerada por motivos ajenos a AMERIKA TIS o por la salida de la compañía, muerte o desaparición de alguno de los integrantes del equipo, la responsabilidad de AMERIKA TIS con respecto a esta situación será subsanarla en la medida que las condiciones lo permitan, sin que esto conlleve a multas o sanciones por parte DEL CLIENTE.
- EL CLIENTE se abstendrá de contratar personal de AMERIKA TIS, que presten los servicios mencionados en esta propuesta, desde el inicio del contrato hasta 24 meses después de su finalización, salvo autorización expresa de AMERIKA TIS

17.PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las partes reconocen que, en virtud de la presente propuesta económica, el titular de la información autoriza a la empresa AMERIKA TIS para que esta en calidad de responsable, trate los mismos de cara a la política de tratamiento de datos personales adoptada por la empresa, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen o adicionen. Dichos datos estarán destinados única y exclusivamente para el cabal cumplimiento de las obligaciones emanadas de la presente propuesta económica.