Oferta actualizada Extreme sistema comercial, operativo y administrativo

Guillermo Hernandez <ghernandez@extreme.com.co> 23/1/2023 4:50 PM
Para Carlos Felipe Sanabria

Responder Responder a todos Reenviar Borrar Añadir a remitentes seguros
Añadir a remitentes bloqueados

Mostrar imágenes Las imágenes externas se han bloqueado para protegerle contra posible spam

1 adjunto Vista Descargar

OFERTA-EXTREME-ESSMAR...01-23.pdf (3,2 MB)

Buenas tardes,

Adjunto oferta actualizada de los sistemas comercial, operativo y administrativo.

Estoy a sus ordenes si tienes alguna inquietud o comentario,

Cordial saludo,

GUILLERMO HERNANDEZ SANCHEZ
CEO

(57-5) 3858136 | (57) 3106694453
ghernandez@extreme.com.co
www.extreme.com.co
Cra 51B No. 80-58 piso 19, Barranquilla - Colombia

Comentario

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

OFERTA ECONOMICA

PLATAFORMAS DE GESTION COMERCIAL, OPERATIVA Y FINANCIERA DE ESSMAR

MODULO COMERCIAL	Cantidad	Valor Unitario	Valor Parcial	IVA	Valor total
Modulo del sistema general de facturación electrónica, disponibilidades, venta de bienes y servicos complementarios	1	40.000.000	40.000.000		40.000.000
Módulo de PQR y atención al cliente					
Módulo de vinculaciones o altas					
Módulo de micromedición					
Módulo de fcaturación de servicios públicos					
Módulo de crítica de consumos					
Módulo de gestión de cuadrillas de lectura, critica, inspección y otras actividades					
Módulo de recaudo y otros ingresos					
Módulo de cartera y cuentas por cobrar					
Módulo de gestión operativa comercial: Corte, suspensión, re					
Modulo de financiaciones					
Módulo de pérdidas y ANC					
Módulo de auditoría y seguridad comercial					
OTRAS HERRAMIENTAS COMERCIALES					
SISTEMA TECNICO OPERATIVO					-
Módulo de gestión de carro tanques para distribución de agu	1	15.000.000	15.000.000		15.000.000
Módulo de atención de daños, field service y gestión de orden	1	30.000.000	30.000.000		30.000.000
Módulo de atención de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo electromecánico, automatización y control	1	15.000.000	15.000.000		15.000.000
Módulo de control y seguimiento de vehiculos	1	7.000.000	7.000.000		7.000.000
MODULO DE TELEMETRIA Y TELEMANDO			-		-
Módulo de telemetría y telemando	1	35.000.000	35.000.000		35.000.000
SISTEMA ADMINISTRATIVO FINANCIERO					
Módulo de presupuesto					
Módulo de contabilidad	1	20.000.000	20.000.000		20.000.000
Módulo de tesorería					
SERVICIO DE HOSTING					
Hosting como servicio	1	41.370.000	41.370.000		41.370.000
EQUIPOS (VALOR AGREGADO)					
Dispositivos GPS	50	-	-	-	-
Dispositivos móviles	143	-	-	-	-
Planes de voz y datos	130	-	-	-	-
Equipos de computo	3	-	-	-	-
Planes de datos Telemetría ilimitados con APN privado	90	-	-	-	-
SOPORTE REMOTO					-
Servicio de soporte remoto y help desk	1	20.266.667	20.266.667		20.266.667
BOLSA HORAS DESARROLLO					-
Horas de desarrollo remoto	200	120.000	2.000.000		2.000.000
TOTAL MENSUAL SERVICIOS ACTUALES			**225.636.667**	-	**225.636.667**

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

SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS					
Módulo de Call Center y Omnicanalidad	1	18.000.000	18.000.000		18.000.000
Módulo de aplicación móvil para usuarios (incluye infraestructura en AWS y esquema de soporte 7x24)	1	10.000.000	10.000.000		10.000.000
Impresoras móviles	80	240.000	19.200.000	3.648.000	22.848.000
Platafrorma de ciberseguridad, monitoreo de transacciones, anti intrusión, backup cada 24horas. Incluye oficial de seguridad en sitio certificado Iso27001	1	20.000.000	20.000.000		20.000.000
					70.848.000

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

EXTREME
· technologies ·

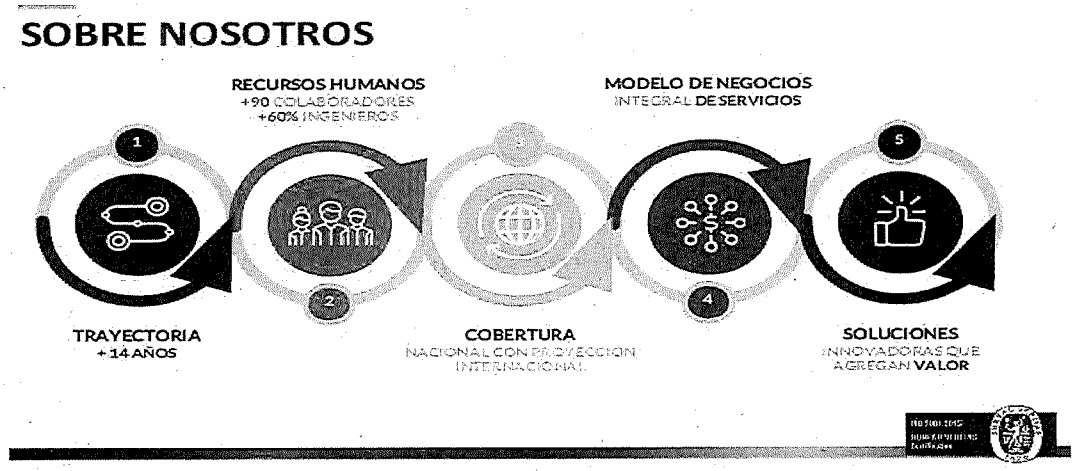
Oferta comercial

SISTEMAS TECNOLOGICOS PARA SERVICIOS PUBLICOS

ENERO 2023

SOBRE NOSOTROS

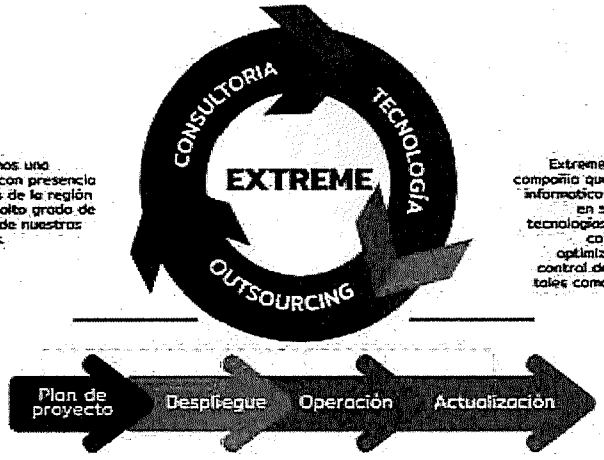
EXTREME TECHNOLOGIES, es una empresa colombiana dedicada al diseño, desarrollo e implementación de soluciones de tecnología avanzada para la optimización logística de compañías del mercado corporativo, en especial para las empresas de los sectores comercial, industrial, logístico y de servicios públicos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



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

Visión

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



Misión

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

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

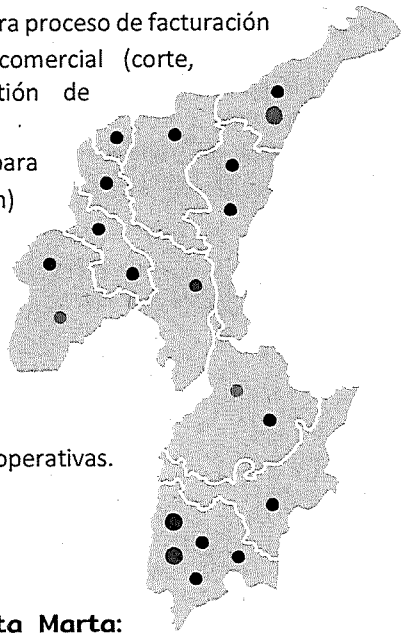
EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

NUESTROS CLIENTES

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

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



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

ALCANCE DE LA PROPUESTA

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

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

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

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

2 Personas de apoyo y soporte en sitio, con horario 5x8, y con un perfil de técnico, tecnólogo o profesional graduado en áreas afines a las tecnologías de la información y conocimientos en el manejo de las plataformas a su cargo, que le permitan asistir a los usuarios en el correcto uso de los diferentes sistemas para el control y optimización de los procesos.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: TREASURY

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

Objetivo general:

Ofrecer una herramienta de administración pública para la toma de decisiones oportunas, entregando información exacta que muestre la realidad de las finanzas desde lo general del

➢ Módulo Presupuesto

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

- ✓ Presupuesto de gastos
  - o Apropiación Inicial
  - o Generación de la estructura del presupuesto.
  - o Creación de unidad ejecutora.
  - o Generación de Plan operativo de inversión anual POAI
  - o Gastos de inversión Registro de capítulos
    - ▪ Registro de artículos
    - ▪ Asignación de dineros a cada artículo
    - ▪ Elección de tipos de fuentes de financiación (De acuerdo al presupuesto de ingresos)
  - o Gastos de funcionamiento
    - ▪ Registro de rubros (Capítulos y artículos)
    - ▪ Asignación de dineros a cada artículo

- ✓ Interfaz con el módulo de presupuesto para la generación de notas contables a partir de órdenes de pago elaboradas.
- ✓ Gestión de ingresos.
- ✓ Generación de notas contables a partir de los ingresos recibidos.
- ✓ Afectación de libros contables por concepto de ingresos.
- ✓ Gestión de cuentas por pagar.
- ✓ Configuración de plazos de pago para tercero.
- ✓ Cargue masivo de facturas de Cuentas por pagar
- ✓ Generación de comprobantes contables de facturas.
- ✓ Reporte de cartera por edades.
- ✓ Generación notas crédito a facturas
- ✓ Solicitud de CDP de cuentas por pagar.
- ✓ Reportes de libros auxiliares.
- ✓ Reportes de libros de diario.
- ✓ Reportes de libro mayor.
- ✓ Aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Publico NICSP.
- ✓ Caja menor.
- ✓ Parametrización contable de Gastos de caja menor.
- ✓ Constitución de caja menor.
- ✓ Apertura de caja menor.
- ✓ Solicitud de reembolso.
- ✓ Reporte de solicitud de reembolso.
- ✓ Aprobación de solicitud de reembolso.
- ✓ Generación de reportes de exógenas.
- ✓ Certificados tributarios.
- ✓ Reportes de estados financieros.
- ✓ Parametrización contable para la automatización de comprobantes.
- ✓ Liquidación de deducciones a terceros.
- ✓ Cierre mensual y anual contable.
- ✓ Traslado de saldos entre cuentas.
- ✓ Libro auxiliar

- ✓ Generador y parametrizado de archivos planos para los pagos por portal bancario.
- ✓ Confirmación de pagos por portal bancario
- ✓ Reportes formatos bancarios
- ✓ Estados órdenes de pago
- ✓ Rutas remisiones
- ✓ Diario fiducia
- ✓ Reporte embargos/cesiones
- ✓ Reporte orden de giro anuladas
- ✓ Reporte órdenes de pago recibidas en tesorería
- ✓ Informes FUT
- ✓ Informes CGR
- ✓ Informes DANE
- ✓ Informes SIA
- ✓ Informes SUPER SALUD
- ✓ Informes SGP – FOSYGA

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO EGA®:

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

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

- Continua investigación y desarrollo, que permite proveer servicios y conocimiento de acuerdo al entorno de su negocio.
- Disponibilidad Inmediata de la información y del equipo de soporte.
- La adquisición de **EGA®** permite ahorros tributarios con la alternativa de SAAS (software as a service).
- Incluye Base de datos comercial con sus respectivos servicios de guardado (Back up) sistemático.

Especificaciones Técnicas:

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

Ventajas del Lenguaje PHP:

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

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

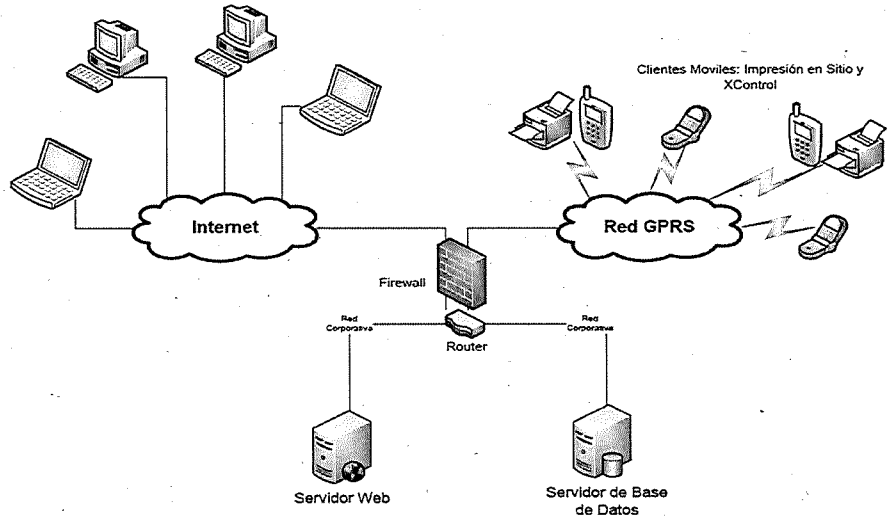
Ventajas de la base de datos:

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO

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



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

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

REQUISITOS PARA SOPORTE DE CAMBIOS Y NUEVOS REQUERIMIENTOS

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

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

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

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

Atención a PQR`s:

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

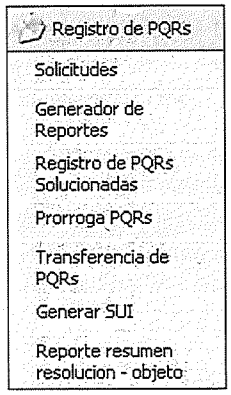


Ilustración 2. Menú Atención al Cliente.

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

Predial

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

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

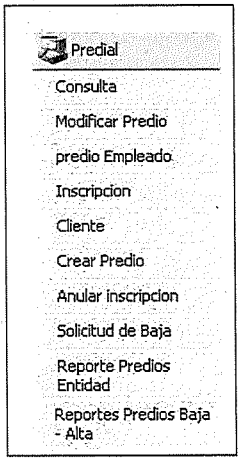


Ilustración 3. Menú Predial

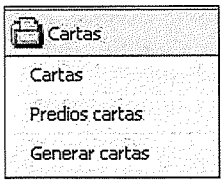


Ilustración 7. Menú Generación de Cartas

Generación de Cartas

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

Modulo censo

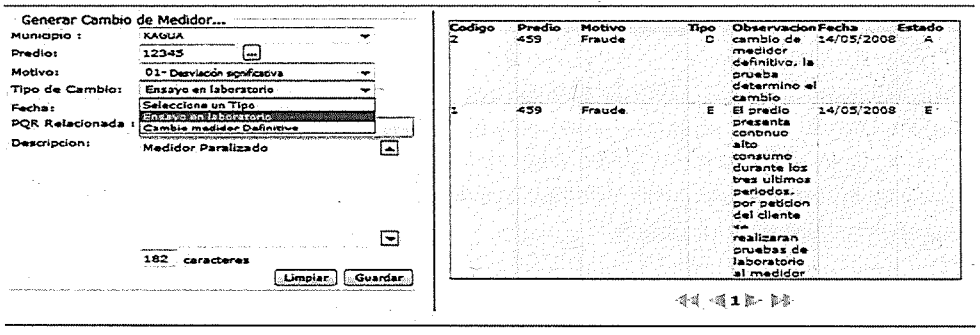
El módulo de Censo permite ingresar la foto de predio que se le presta el servicio y conocer todos los usuarios de la empresa que se encuentran ubicados en determinado ciclo, así como los siguientes datos: Nombre del usuario, Dirección, Teléfono, Estrato, Servicios recibidos tipo de usuario si es residencial,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

El módulo incluye las siguientes opciones:

- Reporte Censo
- Cargue de imagen Predio

Módulo de Cambio de Medidor

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



EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Módulo de Atención a PQR

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

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

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

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

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

Modulo de Suspensión y Reinstalación

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

Módulo de Cambio de Medidor

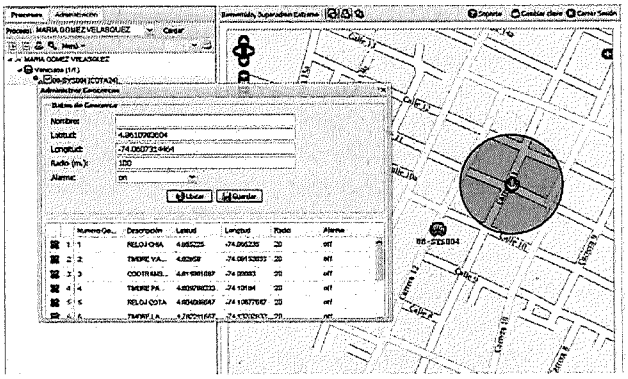
PARÁMETROS	Entrada Cambio Medidor Motivo Cambio Medidor Tipo de Instalación Medidor
MEDIDORES	Generar y Planificar cambio de Medidores Revisión de Medidor
REPORTES	Reporte No Planificados Reporte Pendiente por Realizar Reporte Cambios Realizados Reporte Pendiente Realizar Detalle
INSTRUCTIVOS	Instructivo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

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

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO
EXTREME CONTROL®:

Seguimiento a personas

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



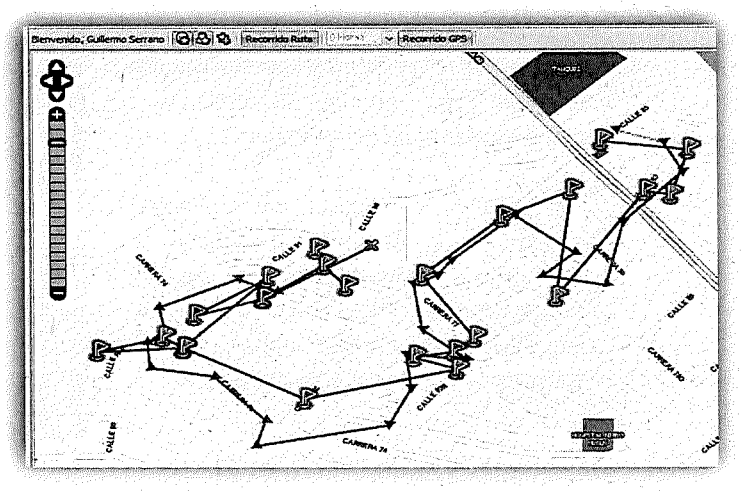
Conocer en tiempo real la ubicación de los recursos, además el sistema ofrece la opción de realizar consultas de recorridos históricos.

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

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

Georreferenciación de órdenes de trabajo

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



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

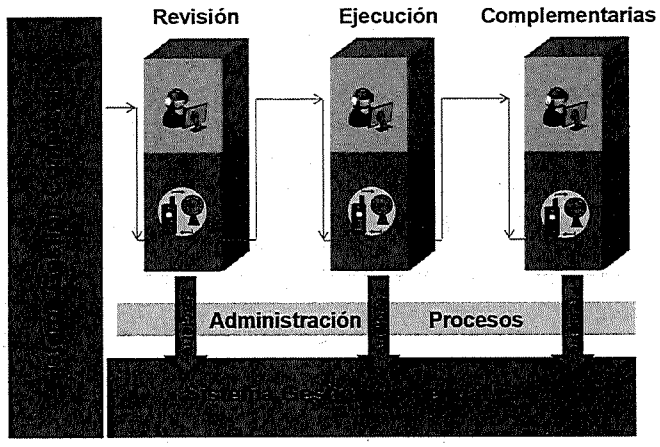
www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

EXTREME
· technologies ·

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certificación

Secuencia de trabajos

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



Computación móvil



CLD

Recepción de Solicitudes
Asignación trabajos; Optimización operativa



Movilidad

Seguimiento GPS
Descarga de rutas de trabajo
Manejo de información móvil



Servicio

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



Inventario

Consulta de inventarios en línea
Actualización Inventario en línea



Cámara

Toma de fotos de la OT



Impresión

Comprobantes

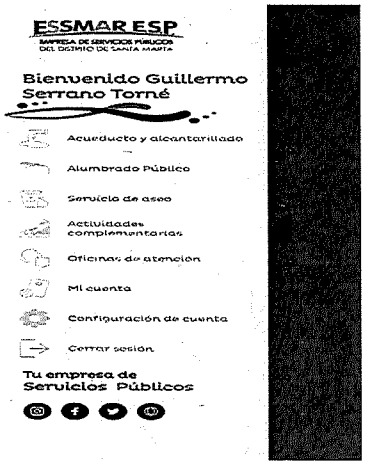
www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

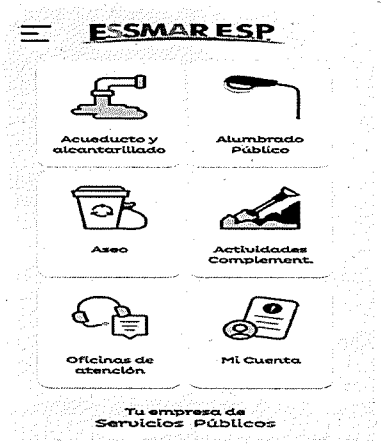
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

ESSMARAPP:

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

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





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

Gestión de alarmas

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

Control de cámaras de foto multas

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

Gestión de actividades

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

Comportamiento del conductor

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

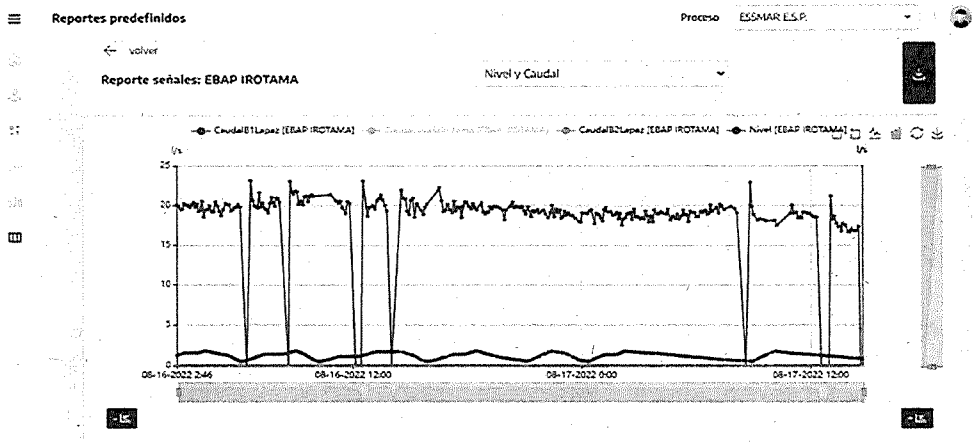
APP de visualización de información

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

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

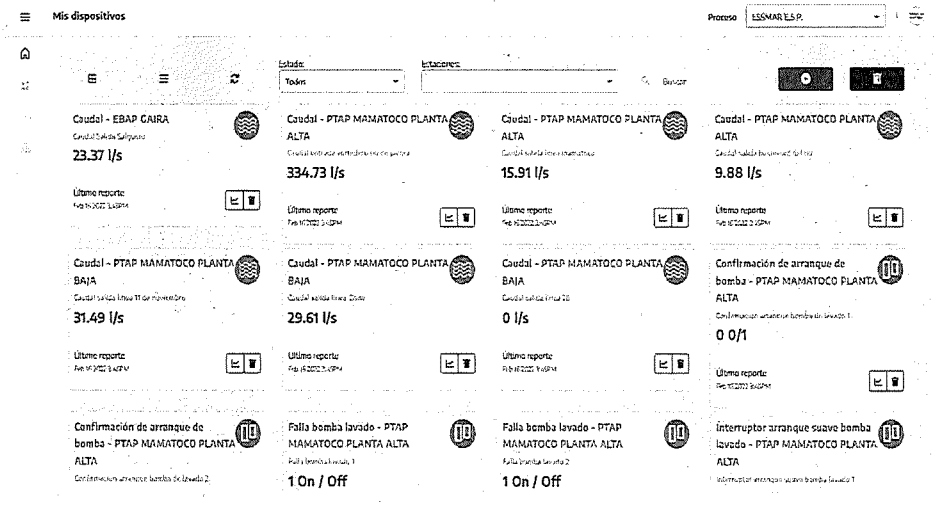
El sistema permitirá definir alarmas y criterios de aceptabilidad de cada variable y/o señal, con el fin de informar a los operadores del centro de control ante cualquier anomalía del servicio.

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



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

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



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

MODELO DE GOBIERNO DE SERVICIO

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

Definiciones generales:

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

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

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

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

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

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

Medios de contacto:

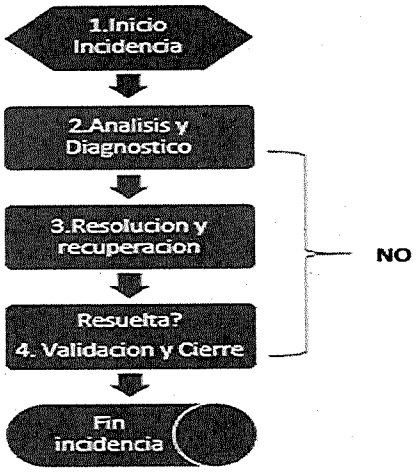


www.extreme.com.co
Teléfono: (57) (5) 3858136
Carrera 51B # 80 – 50 Oficina 1903
Edificio Smart Office Center
Barranquilla, Colombia

Gestión de Incidentes

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

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



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

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

Gestión de Peticiones o Requerimientos

Una petición o requerimiento de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un cliente solicitando información, asesoramiento,

Gestión del Cambio

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

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

La Gestión de Cambios incluye las siguientes actividades generales:

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



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