

Bogotá, 3 de abril de 2019

Cotización No. 603-1904-V1

Señores

IDPAC

Atn: Jose Antonio Chaparro

Ciudad

Cordial saludo,

De acuerdo a su solicitud, presentamos a continuación la propuesta detallada de soporte a Infraestructura. Esperamos poder trabajar en conjunto con ustedes en este y otros proyectos de infraestructura.

Somos su aliado en tecnología.

Cordialmente,

Camilo A. Fajardo Gartner

Consultor preventa e implementación

E-Quarks – Tecnología Especializada

camilo@e-quarks.com

Móvil: 3203455707

Teléfono: (571) 2881045

Bogotá - Colombia

Tabla de Contenido

Servicio de soporte técnico.....	3
Características de la oferta.....	5
Cláusula de confidencialidad de la oferta.....	6
Valor de servicio de soporte.....	6
A cerca de E Quarks.....	7

Servicio de soporte técnico

Objetivo:

Proporcionar a nuestros clientes un servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y mejoramiento continuo a su infraestructura tecnológica, manteniendo un acompañamiento completo en el desarrollo una plataforma flexible, escalable y adaptable, basada en soluciones de amplia trayectoria buscando la mejor adaptación y ROI para cada organización en particular.

Perfil del equipo técnico:

Nuestro equipo de trabajo para servicios de atención a soluciones de TI se divide en los dos grupos siguientes:

- Equipo operativo: Personal entrenado y con experiencia en el área de la informática y tecnologías de información y comunicaciones, con experiencia en administración soporte y capacitación con capacidad de atención de servicio. Este equipo atenderá sus solicitudes de soporte, mantenimiento preventivo y ajustes de servicio.
- Equipo de I+D: Equipo interno de trabajo orientado a la Investigación Innovación y desarrollo de soluciones enfocadas a las necesidades de negocio de nuestros clientes. Este equipo generará recomendaciones de servicio y opciones de mejora a su plataforma.

Productos cubiertos:

El servicio de soporte técnico preventivo y correctivo se oferta para el cubrimiento de los siguientes componentes de servicio:

1. 1 x Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un chasis para Blade C3000 de HP con 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C
2. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C
3. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) Hp Proliant MI350E Generación 8
4. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) servidores HP ML 330 (torre) Gen 4
5. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) servidores HP DL120 (torre) Gen 9
6. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para una (1) librería HP MSL2024 storage Works
7. Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) Sistema de almacenamiento hp MSA 2000 dc

Alcance del servicio:

El servicio de soporte técnico preventivo y correctivo se oferta con el siguiente alcance:

- Horario de servicio de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
- Métodos de contacto:
 - Línea de soporte
 - Correo electrónico
 - Ticket a través de mesa de ayuda web
- Métodos de atención:
 - Telefónico
 - Teleconferencia
 - Acceso remoto
 - Asistencia presencial
- Cumplir con las normas de técnicas y de personal con las que cuente la organización para el desarrollo de servicios de soporte por parte de proveedores.

Reportes e informes de TI cubiertos:

- Generación de un (1) reporte mensual de las actividades realizadas dentro del ejercicio de servicio de atención técnica correspondiente al mes inmediatamente anterior, entregado dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente.

Proceso de atención de solicitudes:

- **Cliente**
 1. Identifica la solicitud
 2. Documenta el detalle de la solicitud
 3. Clasifica la solicitud
 4. Genera la solicitud de soporte
 5. Contactar a la Mesa de servicios de soporte de E QUARKS
- **E QUARKS:**
 1. Registra el requerimiento
 2. Procesa requerimiento / incidente / problema / consulta
 3. Responde / Soluciona el requerimiento
 4. Registra el cierre del caso

Proceso de requerimientos:

1. Registrar el requerimiento
2. Analizar el requerimiento
3. Atender el requerimiento
4. Solucionar el requerimiento
5. Solucionar el requerimiento
6. Cerrar el requerimientos

Características generales del servicio:

Se realizará, soporte, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo a la plataforma tecnológica especificada en la presente propuesta, obtenida en el levantamiento de requerimientos realizado previamente. El servicio contará con las siguientes características generales de servicio:

- El cliente suministrará sistemas de conexión remota como VPN con autenticación, SSH, RDP y/o cualquier sistema que defina el mismo con el fin de mejorar los tiempos de reacción ante incidentes. (La infraestructura requerida para la implementación de los servicios de administración remota estarán a cargo del cliente).
- E Quarks contará con personal de servicio calificado el cual realizara actividades de soporte presencial en la ciudad de Bogotá donde se encuentren los servidores con los servicio cubiertos con el fin de mantener una linea directa de atención al cliente y mantener los niveles de servicio esperados.
- Cualquier nuevo componente, elemento y/o desarrollado que desee adicionar el cliente a la plataforma soportada, así como cambios estructurales o de gran impacto que puedan modificar el número de instancias, servidores y/o servicios soportados y que quieran ser incluidos dentro del cubrimiento de soporte, deberán ser informados y aprobados previamente por escrito mediante mutuo acuerdo entre las partes con el respectivo incremento en el valor del servicio en los casos que aplique.
- El servicio ofertado esta basado en una atención pro activa, la cual no tiene como principal insumo de operación las solicitudes del cliente, sino el mantenimiento preventivo y las actividades de revisión para reducir el numero de incidentes y mejorar la calidad de servicio.

El servicio no cubre:

- Generación de capacitaciones, informes, presentaciones o indicadores que no estén explícitamente contemplados en el ítem de reportes e informes de la presente propuesta.
- Labores en componentes, plataforma y/o servicios fuera del alcance explícito de la presente propuesta.

Características de la oferta

- Valides de la oferta: Quince (15) días calendario a partir de la fecha.
- La propuesta no incluye costos de suscripciones y/o licenciamiento.

Cláusula de confidencialidad de la oferta

Esta propuesta es de carácter confidencial y para uso exclusivo del destinatario de la misma, su contenido no podrá ser revelado a personas naturales o jurídicas que no se encuentren involucradas en el proceso de evaluación de la solución tecnológica.

Valor de servicio de soporte

DESCRIPCIÓN	No DE INSTANCIAS CMS	VALOR SERVICIO POR INSTANCIA MENSUAL	VALOR MENSUAL SOPORTE	MESES	VALOR ANUAL
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un chasis para Un Blade C3000 de HP con 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C	1	\$545.000	\$545.000	8	\$4.360.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C	6	\$250.000	\$1.500.000	8	\$12.000.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) Hp Proliant MI350E Generación 8	2	\$220.000	\$440.000	8	\$3.520.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) servidores HP ML 330 (torre) Gen 4	2	\$220.000	\$440.000	8	\$3.520.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) servidores HP DL120 (torre) Gen 9	1	\$220.000	\$220.000	8	\$1.760.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para una (1) librería HP MSL2024 storage Works	1	\$250.000	\$250.000	8	\$2.000.000
Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) Sistema de almacenamiento hp MSA 2000 dc	1	\$250.000	\$250.000	8	\$2.000.000
SUBTOTAL					\$29.160.000

El IVA correspondiente al 19% del valor total de la negociación, no está incluido en el resumen de precios; si presentara alguna variación, se ajustará al momento de la facturación.

A cerca de E Quarks

E Quarks es un equipo de trabajo altamente calificado para diseñar, desarrollar, implementar y soportar tecnologías de la información e infraestructura informática utilizando como base software de código abierto.

Nuestras implementaciones siguen los estándares desarrollados por los fabricantes de cada uno de los productos permitiendo una integración simple con otros sistemas y/o aplicaciones dentro de un sistema de calidad que asegura la estabilidad de nuestras soluciones.

Buscamos aumentar al máximo la productividad de nuestros aliados tecnológicos ayudándolos a optimizar los costos en inversión tecnológica utilizando los recursos de TI existentes en cada una de las organizaciones.

Para nosotros lo más importante es la calidad de nuestras implementaciones por esto lo invitamos a conocernos y convertirnos en aliados tecnológicos.

NEGSA

NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A.
Bogotá, Cali, Medellín, B/quilla, B/manga.

**COMERCIALIZACIÓN
PROPUESTA**

Neg-19LTB-P014-2

Bogotá, D. C., 21 de marzo de 2019

Señores

INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC

Atn. Ing. José Chaparro

Profesional Especializado

Secretaria General - Sistemas IDPAC

Bogotá

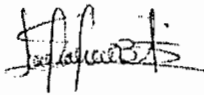
REF.: Propuesta mantenimiento Preventivo y Correctivo al HW, con partes.

Me permito presentar a su consideración nuestra propuesta de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al Hardware con partes, para los equipos de cómputo relacionados en el ANEXO No.001

Agradecemos la atención prestada a nuestra propuesta y quedamos a su disposición para aclarar cualquier inquietud al respecto.

¡Somos su aliado en tecnología!

Con la mayor atención,



Tatiana Betancourt

Gerente de Cuenta

PBX 743 2174 Ext.109

Cel. 316 613 1563

E-mail tbetancourt@negsa.com

www.negsa.com

**PROPUESTA TÉCNICA PARA CONTRATO DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL HARDWARE CON PARTES.****1. OBJETIVO**

NEGSA se compromete a prestar el mantenimiento preventivo programado y servicio correctivo al hardware, con partes, actualización de Firmware y visitas mensuales a los equipos descritos y ubicados según el ANEXO No.001, el cual forma parte integral de esta propuesta.

2. SERVICIOS OFRECIDOS**a) Mantenimiento preventivo**

Tiene como objetivo prevenir, en lo posible, fallas futuras para mantener los equipos en correcto y permanente funcionamiento. Para lograrlo, durante la vigencia del contrato, **NEGSA** realizará a cada equipo relacionado en el ANEXO 001, el número de mantenimientos preventivos contratados y acordados por las partes, haciendo una revisión completa bajo las rutinas preestablecidas por el fabricante, como limpieza interna y externa, lubricación, ajuste, calibración, diagnóstico, y cuando aplique, revisión al "LOG" de errores, y seguimiento de los mismos, para tomar el correctivo correspondiente y cuando sea necesario, el cambio respectivo de Partes. Cuando se requiera, se harán las recomendaciones del caso y además aquellas actividades que **NEGSA** considere necesarias para lograr el objeto de este servicio.

Si durante la vigencia del contrato **EL CLIENTE** no permite realizar el número de preventivos contratados y acordados entre las partes, los que hayan quedado pendientes por esta causa, no serán realizados posteriormente por **NEGSA**.

Es responsabilidad de **EL CLIENTE** tener un backup actualizado de cada uno de los equipos, ya que en el evento que se presente daño en cualquier equipo, o durante la prestación del servicio preventivo o correctivo por parte de **EL CLIENTE**, pueda perderse información.

Para realizar el mantenimiento preventivo, es necesario que **EL CLIENTE** asigne un espacio adecuado donde los técnicos puedan trabajar cómoda y eficientemente.

Si el sitio donde se deban realizar los preventivos es distante o para acceder a él se deban utilizar escaleras u obstáculos que pongan en riesgo la integridad personal o de los equipos, es responsabilidad de **EL CLIENTE** facilitar el personal y/o los medios para llevarlos al lugar asignado y retornarlos del mismo al sitio original sin ningún riesgo.

Es responsabilidad del cliente tener un backup actualizado de cada uno de los equipos a los que se va a realizar el mantenimiento preventivo. Sin este requisito **NEGSA** no realizará esta labor. Si el cliente lo autoriza, **NEGSA** podrá realizar el preventivo, más no se hace responsable de la pérdida de información que pueda ocurrir.

NEGSA

NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A.
Bogotá, Cali, Medellín, B/quilla, B/manga.

COMERCIALIZACIÓN PROPUESTA

Elementos incluidos en el mantenimiento preventivo.

Todos los elementos necesarios para el mantenimiento preventivo, estarán a cargo de **NEGSA**.

b) Mantenimiento correctivo

Para los equipos bajo contrato de mantenimiento y dentro del horario contratado, **NEGSA** se compromete a realizar todas las visitas necesarias para lograr el correcto funcionamiento de los equipos, efectuando las reparaciones y cambio de partes requeridas de acuerdo al resultado del análisis del diagnóstico realizado, basado en los síntomas y/o códigos de error presentados por el equipo en falla.

3. PARTES

NEGSA, asume dentro del contrato de mantenimiento al HW, tanto preventivo como correctivo y sin costo adicional al estipulado, el suministro del 100% de las partes para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos a su cargo. Las partes para mantenimiento serán suministradas sobre la base del canje, donde las partes reemplazadas defectuosas serán de propiedad de **NEGSA** y las partes buenas quedarán instaladas en el equipo y pasarán a ser propiedad de **EL CLIENTE**. No se incluye la provisión de suministros, cintas magnéticas, cintas de impresión de caracteres, cabezas de impresión y todo lo considerado comercialmente suministro o consumible.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

NEGSA cuenta con un software especializado el cual permite el seguimiento y control sobre el estado de cada solicitud de servicio, hora de atención, tiempo de respuesta, informes estadísticos y demás. **EL CLIENTE** nombrará un coordinador quien será nuestro punto de contacto y a quien los usuarios le reportarán los problemas que se presenten en los equipos. Para poder llevar un mejor control sobre las solicitudes de servicio, el coordinador asignado por parte de **EL CLIENTE**, siempre deberá registrarlas en nuestro **CALL CENTER**.

Sin el anterior requisito, no será posible atender las solicitudes de servicio que el cliente requiera.

Una vez registrada, se asignará un número de llamada para facilitar su seguimiento

a) Comprobante de servicio

Adicionalmente a lo anterior, cuando se realice el mantenimiento preventivo o correctivo a cada uno de los equipos, el técnico debe diligenciar totalmente el comprobante de servicio establecido para este fin y en él debe dejar consignada la actividad realizada, el estado en que se encuentra el equipo y en que se entrega. Si se requieren partes, debe suministrar los números y descripción de los mismos. Este comprobante debe hacerlo firmar por **EL CLIENTE**.

NEGSA

NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A.
Bogotá, Cali, Medellín, B/quilla, B/manga.

COMERCIALIZACIÓN PROPUESTA

b) Libro de Control

Además de los anteriores controles, **NEGSA** suministrará un " Libro de control" en el cuál se dejará en las instalaciones de **EL CLIENTE** y en él se registrarán todas las actividades realizadas por cada servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos.

5. TIEMPO DE RESPUESTA

NEGSA, consciente de la importancia de una respuesta rápida y efectiva a las situaciones que afectan la disponibilidad de los equipos, atiende cada requerimiento de servicio, en un tiempo promedio de cuatro (4) horas para Servidores, después de efectuada la llamada, comunicándole al representante de servicio asignado al cliente en un promedio de **una (1) hora**.

6. NIVELES DE SERVICIO

Una vez recibida la solicitud de servicio, nuestro centro de llamadas remite el requerimiento al ingeniero asignado, vía celular.

Dependiendo del tipo de falla, se dará el soporte telefónico necesario con el fin de dar solución al requerimiento, o en su defecto detectar la parte en falla y enviarla, con el fin de agilizar el proceso.

7. ATENCIÓN DE SERVICIOS

Para atender los requerimientos de servicio de nuestros clientes, tenemos disponibles en nuestro **CALL CENTER**:

- * **De lunes a viernes de 8:00 a 17:00**
PBX's: 533 6433; 616 2140; 743 2174
FAX 618 3111.

8. ESTRUCTURA TÉCNICA.

NEGSA cuenta con un grupo de profesionales entrenados, con una amplia experiencia, garantizando los más altos grados de profesionalismo y conocimiento necesarios para efectuar un servicio de mantenimiento, rápido, efectivo y de excelente calidad.

9. BACKUP

Las copias de respaldo de la información, configuraciones de disco, líneas de comunicación, direcciones IP, claves de ingreso a los sistemas y a los programas, son responsabilidad de **EL CLIENTE**.

NEGSA

NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A.
Bogotá, Cali, Medellín, B/quilla, B/manga.

**COMERCIALIZACIÓN
PROPUESTA**

ANEXO No. 001
INVENTARIO DE EQUIPOS PARA PROPUESTA DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO, CORRECTIVO AL HARDWARE CON PARTES

Cant.	DESCRIPCION	TIPO DE SERVICIO	DURACIÓN	Valor Unitario sin IVA	Valor Total Sin IVA	Valor Total con IVA
1	Blade	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un chasis para Blade C3000 de HP con 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C	Ocho (8) meses	581.350	4.650.800	5.534.452
6	Cuchillas	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para 6 cuchillas INTEL XEON SERIE 54050 BL460C	Ocho (8) meses	264.250	12.684.000	15.093.960
2	Servidores:	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) Hp Proliant MI350E Generación 8	Ocho (8) meses	126.523	2.024.366	2.408.996
2	Servidores:	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para dos (2) servidores HP ML 330 (torre) Gen 4	Ocho (8) meses	126.523	2.024.366	2.408.996
1	Servidores:	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) servidores HP DL120 (torre) Gen 9	Ocho (8) meses	126.523	1.012.183	1.204.498
1	Librería	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para una (1) librería HP MSL2024 storage Works	Ocho (8) meses	293.846	2.350.768	2.797.414
1	SAN	Mantenimiento preventivo y correctivo incluido repuestos para un (1) Sistema de almacenamiento hp MSA 2000 dc.	Ocho (8) meses	581.350	4.650.800	5.534.452
Valor total de la propuesta incluido IVA						34.982.768

EL SERVICIO INCLUYE:

Durante la vigencia del contrato.

1. Atención del equipo ubicado en Bogotá.
2. Dos (2) visitas programada de mantenimiento preventivo.
3. Todas las visitas de mantenimiento correctivo que los equipos requieran.
4. Un visita de mantenimiento Predictivo mensual.
5. El 100% de los repuestos necesarios para solucionar las fallas que se presenten.
6. Horario de soporte lunes a viernes de 8 A.M. a 5:30 P.M
7. Dos (2) horas tiempo de respuesta

EL SERVICIO NO INCLUYE:

NEGSA

NEGOCIOS GENERALES DE SISTEMAS S.A.
Bogotá, Cali, Medellín, B/quilla, B/manga.

COMERCIALIZACIÓN PROPUESTA

1. Movimiento, reubicación o instalación de nuevos equipos.
2. Operar o administrar equipos.
3. Instalar o actualizar algún tipo de SW no contratado explícitamente.
4. Instalación o soporte al SW aplicativo de **EL CLIENTE**.
5. Hacer copias de respaldo (Backups), y/o la restauración de información.
6. Servicios por daños ocasionados por intervención de personal no autorizado por **NEGSA** para prestar los servicios aquí contratados, daños ocasionados por inundación, fallas eléctricas, vandalismo y todas aquellas de fuerza mayor o daños ocasionados por uso indebido o mal trato.

Nota 1: Cualquier otro servicio solicitado diferente a lo contratado, o generado por cualquiera de las causas anteriores, si **NEGSA** está en posibilidad de prestarlo, será facturable al valor establecido por **NEGSA** previa cotización y aprobación por parte de **EL CLIENTE**.

Nota 2: El tiempo de solución de los problemas que requieran componentes, equipos, medios como cintas, CD's, licencias, contraseñas, etc, depende de la oportuna entrega de estos por parte de **EL CLIENTE**.

Nota 3: Para realizar todas las actividades de diagnóstico, afinamiento, actualizaciones **EL CLIENTE** es responsable de suministrar los medios magnéticos, el licenciamiento del software y tener respaldo de toda su información.

HABEAS DATA

Los datos personales contenidos en este comunicado, están protegidos por la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, y solamente deben ser tratados por la(s) persona(s) a quien(es) va dirigido y aquellas otras que deban conocerlo, para el único fin para el cual han sido suministrados.

CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en esta propuesta y sus anexos, es confidencial y solo puede ser utilizado por la persona a la cual está dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este y sus anexos, es prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este correo, por favor reenvíelo al remitente y bórralo inmediatamente.

Este documento fue revisado con programas antivirus antes de su transmisión por lo que **LA CONTRATISTA** no se hace responsable de daños causados por el mismo.