Bogotá D.C., 20 de enero de 2023

Señores
**Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC**
Dra Claudia Cristina Ángel Álvarez
Contadora
Ciudad

**ASUNTO:** Propuesta Soporte y Mantenimiento del sistema ZBOX vigencia 2023

Respetada Señora:

Basados en la información suministrada, atentamente le adjuntamos nuestra propuesta de servicios profesionales mencionados en la referencia.

Creemos haber interpretado sus necesidades específicas, no obstante, estamos dispuestos a ampliar o aclarar cualquier aspecto relacionado con el contenido de este documento.

Toda la información consignada en nuestra presente propuesta es estrictamente confidencial y con destino al manejo exclusivo de **IDPAC**

Finalmente deseamos agradecer el habernos considerado para la presentación de esta propuesta, la cual, en caso de sernos adjudicada, esperamos desarrollarla con nuestra mayor dedicación y capacidad profesional, propia de la calidad y distinción que constituye nuestra tradición de servicio en Colombia.

Cordialmente,

**Nayibe Leal Prieto**
Directora Comercial

# ALCANCE DEL PROYECTO

1. Servicio de Hosting y Arrendamiento del Sistema ZBOX por 12 meses
2. Soporte y Mantenimiento del Sistema de Información ZBOX por 12 meses
3. Paquete de horas (Capacitación y Desarrollo)

# NIVELES DE SERVICIO

## OBJETIVO DEL SOPORTE TECNICO

Por soporte técnico se entiende la asesoría y asistencia técnica especializada de forma remota o presencial, relacionadas con el manejo del aplicativo **ZBOX**, el mejor aprovechamiento del mismo, el funcionamiento anómalo de los programas estándar o sobre las características generales de su funcionamiento. Abarca el manejo de incidencias de cualquier evento que no forma parte de la operación normal del sistema y que causa o puede causar una interrupción o una reducción de calidad del mismo, también abarca dudas de operación del sistema que corresponden a la aclaración de conceptos generales a personal de El CLIENTE que ha sido previamente capacitado por ZUE en el uso del sistema **ZBOX** y que tiene preguntas en procesos no utilizados regularmente; sobre el alcance de opciones de menú del sistema de información o simplemente aclaraciones requeridas para mejor entendimiento de los procesos del aplicativo.

El soporte técnico no cubre las siguientes actividades:

a- Configuración de terminales de red y/o instalación de terminales del sistema ZBOX
b- Instalación de periféricos (impresoras)
c- Instalación o capacitación de sistemas operativos
d- Instalación o capacitación de herramientas de escritorio (office).
f- Análisis de datos dentro del sistema.
g- Migración o importación de datos a cualquiera de los módulos ZBOX soportados.
h- Cambios de la parametrización original con la cual fue entregado y puesto en funcionamiento el sistema
i- Generación de nuevos reportes y/o formatos que no estén dentro del estándar y no hayan sido relacionados en el acta de levantamiento de procesos del sistema.
j- Modificaciones o reconfiguraciones a los formatos iniciales (comprobantes de pago, cheques, comprobantes de egreso, facturas, remisiones, salidas y/o entradas al inventario, órdenes de compra, comprobantes de liquidación de prestaciones y/o vacaciones,)
k- Capacitaciones adicionales
l- Arreglo de Datos: Si la incidencia reportada corresponde a arreglos de datos por errores presentados en la ejecución de procesos de integración con otros sistemas, errores de usuario final o cualquier otra causa, la solicitud debe venir aprobada por el Contador de la empresa o en su defecto por el Gerente Financiero de la firma para estimar el costo y tiempo dentro de los criterios de prioridad especificados en el presente documento

## OBJETIVO DEL MANTENIMIENTO

El objetivo general del mantenimiento es asegurar la continuidad y vigencia del aplicativo ZBOX teniendo en cuenta las solicitudes de mejora y adecuaciones: ZUE recibirá de EL CLIENTE, cualquier inquietud o solicitud de implementación para el mejoramiento o adecuación a la medida del programa y se tendrá en cuenta, pero no generará compromiso alguno por parte de ZUE hasta que ésta haya sido evaluada por el departamento de desarrollo y se valore su viabilidad funcional, el valor agregado que otorgue al sistema estándar o de la exclusividad para EL CLIENTE en cuyo caso se efectuará una propuesta que abarque el alcance, tiempo y costo que implique dicha mejora y que no estará cubierta por el contrato objeto de esta propuesta.

## HORARIO DE ATENCION

El horario de atención para revisión de incidencias corresponde solamente a horario laboral de lunes a viernes no festivos de 8:00 am a 5:00 pm. Cuando la incidencia se reporte fuera de estos horarios, se brindará el soporte a partir del siguiente día hábil. ZUE se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir las eventuales incidencias que se presenten en el software sobre las funcionalidades en el uso del sistema

## MODELO DE SOPORTE

**Flujo de trabajo para Resolución de Casos**

1. Reportar Internamente la incidencia o caso la incidencia o caso. (USUARIOS FINALES CLIENTE) Los usuarios reportan internamente al área de sistemas de la Compañía o al líder de soporte interno por parte del Cliente.

2. Canalizar o direccionar casos. (SOPORTE INTERNO CLIENTE)
   Análisis por parte del área de sistemas o del líder de soporte interno del Cliente para la resolución del caso al usuario final o el reporte documentado a la Mesa de Ayuda de ZUE según los mecanismos de reporte de los mismos.

3. Analizar y Documentar. (MESA DE AYUDA DE ZUE)
   La mesa de ayuda de ZUE evalúa el caso recibido y brinda respuesta dentro de los tiempos establecidos según los criterios de prioridad, este consiste en un diagnóstico de primer nivel, el cual se entiende como un análisis técnico, cronológico y económico de la necesidad, para definir alternativas de solución con el fin de hacer efectivo la entrega del soporte, el cual conlleva al uso o no de la bolsa de horas de mantenimiento.

   De hacerse efectiva la bolsa de horas de mantenimiento estas no serán en sitio, sino bajo la filosofía de factoría de Software, con una sola implementación en sitio.

4. Seguimiento y cierre de casos (USUARIOS – SOPORTE INTERNO CLIENTE – MESA DE AYUDA DE ZUE)

El área de soporte interno del cliente valida la respuesta recibida de la mesa de ayuda de ZUE, documentando el resultado de la misma. Una vez ésta sea satisfactoria de la mesa de ayuda de ZUE cierra el caso.

## Mecanismos de Reporte de Incidencias y Soporte a Usuarios

1. Solicitud mediante la herramienta de tickets
2. Soporte por conexión remota
3. Soporte telefónico al PBX: 311 4802578 para aclarar dudas de operación
4. Soporte presencial cuando presenten eventos que no puedan ser solucionados con los procedimientos anteriores.

Para que los mecanismos de servicio sean ágiles y eficientes se usarán estos recursos en el orden secuencial antes mencionado, de tal forma que para todo requerimiento siempre deberá existir la solicitud escrita por medio de la aplicación de tickets y de la misma forma el informe del consultor donde detallará la solución al problema presentado, lo cual garantizará a EL CLIENTE el seguimiento y control de todos los servicios prestados por parte de ZUE.

## Criterios de Prioridad de Incidencias

| **Criticidad** | **Descripción** | **Tiempo Máximo de respuesta (Horas hábiles)** |
|---|---|---|
| Critico | Se utiliza para aquellas incidencias críticas del software que afectan su funcionamiento, no permitiendo ejecutar las funciones principales y no existe una alternativa temporal apropiada | < 4 horas |
| Alto | Corresponde a incidencias críticas del sistema que evitan que funcione correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada. | < 8 horas |
| Medio | Un proceso de negocio importante no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada<br>o un proceso de negocio no crítico no está funcionando correctamente y no existe una alternativa temporal apropiada. | < 36 horas |
| Bajo | Problema que no impacta al negocio | < 48 horas |

**Supuestos que Garantizan la Adecuada Prestación del Servicio de Soporte y Mantenimiento**

1. El Cliente tiene disponibles los computadores necesarios que cuenten con las especificaciones técnicas requeridas para obtener el adecuado funcionamiento del Sistema ZBOX.
2. El Cliente cuenta con una persona que cumpla las funciones de líder de soporte y mantenimiento para que efectúe una primera evaluación de las novedades e inquietudes que presenten los usuarios funcionales de tal manera que esta información se canalice y llegue depurada a la Mesa de Ayuda de ZUE.
3. El Cliente cuenta con usuarios funcionales idóneos con conocimientos y experiencia en los temas asociados a los módulos de la aplicación que hayan recibido por parte de ZUE la capacitación en el manejo funcional del sistema para la operación adecuada del mismo.
4. El Cliente cuenta con usuarios técnicos que participen en el proceso de pruebas y aceptación del sistema cuando las actividades programadas requieran este tipo de acciones.
5. El Cliente dispone de los recursos correspondientes al sitio de trabajo y equipo de cómputo con el software, hardware y permisos necesarios para que el consultor de ZUE pueda ejecutar las actividades de soporte en las visitas presenciales.
6. ZUE cuenta con un consultor líder que conoce el alcance y problemática habitual de cada uno de los módulos ZBOX instalados.
7. ZUE cuenta con una mesa de ayuda con el personal idóneo capacitado para brindar soporte a las incidencias reportadas por el Cliente.

**Herramienta para Reporte de Incidencias**

Para la adecuada prestación del servicio de soporte y mantenimiento de las herramientas relacionadas con el sistema de información ZBOX, ZUE ha habilitado el uso de la aplicación cuyo objetivo principal es llevar un registro detallado de las problemáticas y solicitudes de los usuarios que operan el sistema de información.
Esta herramienta facilita el soporte técnico que brinda la Mesa de Ayuda de ZUE para dar respuesta a cada caso o ticket según los criterios de prioridad establecidos, permitiendo efectuar el seguimiento detallado de lo ocurrido con cada uno tratando siempre de optimizar el tiempo de solución a las inquietudes de los usuarios.
Estado de los tickets: Abiertos y Cerrados
Los usuarios pueden visualizar el estado de cada solicitud ya sea por pantalla o mediante informes indicando si el estado es abierto si no ha sido solucionado o cerrado si ya lo fue. Este tipo de consultas e informes se pueden visualizar por cada solicitud, por todas las solicitudes asociadas a un usuario o por todas las solicitudes del Cliente.

Mediante la herramienta se pueden generar indicadores relacionados con tiempos de respuesta y tiempos de solución según la prioridad de la incidencia reportada.

**Documentación**

Mensualmente se entrega al líder de soporte por parte del cliente el informe resumido de los casos reportados y el seguimiento de cada uno especificando el total de casos abiertos y cerrados al momento del informe.

Esta información se genera únicamente sobre los casos reportados mediante la herramienta de tickets destinada para tal fin.

# PLATAFORMA HOSTING

En nuestro interés por brindar las mejores alternativas y beneficios a través de las herramientas y plataformas de hosting, Zue SAS ofrece la opción de Hosting enfocada a Infraestructura como Servicio (IaaS) mediante Windows Azure, es decir la plataforma en la nube de Microsoft. Para esto se han efectuado varias pruebas del uso del sistema de información ZBOX sobre esta plataforma, las cuales han sido exitosas desde el punto de vista de confiabilidad de la información, velocidad y facilidad en la administración de las bases de datos.

Las características de esta plataforma se resumen en las siguientes:

**Solución de infraestructura y plataforma como servicio (IaaS + PaaS):** Azure es la única plataforma en la nube que ha sido calificado como líder en el sector para infraestructura como servicio (IaaS) y plataforma como servicio (PaaS). La eficaz combinación de los servicios administrados y sin administrar le permite crear, implementar y administrar aplicaciones según se desee para obtener una amplia productividad.

**Uso híbrido:** Algunos proveedores en la nube le obligan a elegir entre un centro de datos o la nube pública. Pero Azure no. Sus soluciones en la nube híbrida probadas en empresa le conceden los mejor de los dos mundos, permitiéndole ampliar sus opciones de TI sin complejidad añadida. Con Azure, el almacenamiento de datos, las copias de seguridad y la recuperación resultan más eficientes y económicos. También es más fácil crear aplicaciones que abarquen tanto la infraestructura local como la nube.

**Es abierto y flexible:** Azure admite cualquier sistema operativo, lenguaje, herramienta y marco, ya sea Windows, Linux, SQL Server, Oracle, C# o Java.

**Siempre operativo y listo para funcionar:** Azure ofrece un contrato de nivel de servicio con una disponibilidad del 99,95 %, soporte técnico continuado y una supervisión puntual del estado del servicio.

**Es económico y escalable**: Azure se puede ampliar o reducir rápidamente para adaptarse a cualquier demanda, de modo que solo paga por lo que usa. Los costos se enfocan en el uso de los servicios de infraestructura conocidos, como el proceso, el almacenamiento y el ancho de banda, a precios inmejorables por el rendimiento.

**Está en todos sitios:** Azure se ejecuta en una red global de centros de datos administrados por Microsoft en expansión en 13 regiones, lo que le aporta una amplia variedad de opciones de aplicaciones en ejecución y le garantiza que sus usuarios siempre recibirán el mejor rendimiento. Azure es el primer proveedor multinacional en la nube en China continental y sigue expandiéndose en nuevas regiones del mundo.

## Alcance brindado por ZUE para el Hosting en la Plataforma Windows Azure

Máquina Virtual de Windows Azure para el hosting de Zue con el siguiente software:

Sistema Operativo: Windows Server 2016 R2
Base de Datos: SQLSERVER 2016
Niveles de Servicio: Disponibilidad 95%

**El modelo de hosting en WINDOWS AZURE incluye:**

Administración de las bases de datos:

- Por cada razón social se crea una base de datos SQL SERVER 2016
- Cada base de datos es administrada por Zue generando los backups y procesos necesarios para el mantenimiento de las mismas lo cual incluye:
  - Creación de usuarios de ZBOX
  - Control y ejecución de copias de seguridad: ZUE efectúa el proceso de copias de seguridad bajo los siguientes parámetros:
    - ✓ ZUE se responsabiliza de efectuar copias de seguridad semanalmente con retención mensual, para esto se destina hasta 5 Gb de espacio en los equipos de ZUE.
    - ✓ En el caso de que el CLIENTE desee contar con las copias de seguridad que se realicen, deberá solicitarlas por escrito a ZUE
  - Monitoreo y optimización del rendimiento de la base de datos

Niveles de Servicio:

1. Disponibilidad de la red o conectividad para nuestro CLIENTE mínimo del 95% durante cada mes de servicio, es decir hasta 700 horas.
2. La robustez de la plataforma Windows Azure permite garantizar la disponibilidad del servicio casi de manera permanente de acuerdo a las características descritas en la presente propuesta.

# COSTOS DEL PROYECTO

| Renovación contrato anual de Soporte y Mantenimiento Del Sistema Integrado ZBOX IDPAC | ANUAL | | |
|---|---|---|---|
| | BASE | IVA | TOTAL |
| 1. Hosting | $ 20,238,842.00 | $ - | $ 20,238,842.00 |
| 2. Soporte y mantenimiento ERP ZBOX | $ 10,170,000.00 | $ 1,932,300.00 | $ 12,102,300.00 |
| 3. Paquete 15 horas | $ 1,601,210.00 | $ 304,229.90 | $ 1,905,439.90 |
| TOTAL | $ 32,010,052.00 | $ 2,236,529.90 | $ 34,246,581.90 |

**Condiciones Comerciales**

**Forma de Pago:** 3 pagos así: 1 pago por 60% y dos pagos de 20%

Los Precios Incluyen el valor a las ventas IVA. El Hosting está excluido el impuesto a las ventas IVA.

**Validez de la Oferta**
45 días