PULXAR
Reliable Solutions Leaders

Bogotá D.C., 31 de enero de 2023

PROP_SOPVOIP_310123

Señores
ALFM
División de Tecnología
Ciudad

ASUNTO: SOPORTE VICIDIAL

Estimados señores:

PULXAR es una empresa de más veintiún (21) años en el mercado colombiano y con amplio reconocimiento a nivel local como una empresa importante enfocados en soluciones integrales de software y hardware, y servicios asociados de asesoría, implementación, soporte y capacitación.

SEGURIDAD
- Sophos
- PfSense

VoIP
- IP PBX
- Audio respuesta (IVR)
- Call Center

CONTINUIDAD DE NEGOCIO
- Clusterización
- Alta Disponibilidad

NUBE
- Oracle

SISTEMAS OPERATIVOS
- Linux (Oracle, RedHat, SuSE)

BASES DE DATOS
- Oracle Database
- MySQL
- PostgreSQL

CORREO ELECTRÓNICO
- Zimbra

VIRTUALIZACIÓN
- Oracle Virtual Machine
- Red Hat Virtualization

WEB APPLICATION SERVER
- Jboss
- Weblogic

BACKUP
- Acronis
- Bacula

PULXAR cuenta con una planta de Ingenieros con amplia experiencia y conocimiento en las soluciones que ofrecemos, certificados por los fabricantes para ofrecer servicios sobre sus soluciones.

Seguros que representamos la mejor solución a sus requerimientos, dejamos a su consideración la presente propuesta por medio de la cual se establecen los términos y condiciones en los que nos comprometemos a suministrar el servicio de soporte sobre a Vicidial.

Cualquier inquietud o comentario con gusto será atendido.

Cordial saludo

Adiela Bedoya Gómez
Gerente de Cuentas Estratégicas

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

ALCANCE

Presentamos cotización para la renovación del Soporte para Vicidial.

Alcance servicio	➢ Resolución de dudas con respecto a la administración o mantenimiento del sistema operativo Oracle Linux. ➢ Atención de incidentes de soporte por mal funcionamiento del sistema Linux y vicidial. ➢ Updates de Linux sobre los servidores objeto del contrato cuando la ALFM lo demande. ➢ Bitacora de todas las actividades de soporte en Linux y vicidial realizadas para conocimiento de la ALFM a través de una herramienta web. ➢ Actualización, mantenimiento, soporte y desarrollo del software Asterisk ViciDial/GoDial – CALL CENTER y del sistema operativo del servidor Linux donde se encuentra instalado, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, por un año; apoyando la ejecución de los procesos de administración de la herramienta, de acuerdo a los requerimientos del personal funcional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Procedimiento para atención de soporte o atención de dudas	1. Pulxar una vez asignado el contrato entrega los números telefónicos para que se escalen los incidentes de soporte. . 2.la ALFM designa los funcionarios que podrán escalar los incidentes de soporte. 3.Cuando se reporte un incidente de soporte a PULXAR, el funcionario de la ALFM debe entregar información como: 1.Servidor sobre el que se presenta la duda o problema, 2.Descripción del problema, 3.Fecha y hora desde que se originó o detectó el problema, 4.Describir si el problema es intermitente o constante, 5.Si se han presentado cambios previos en la red a nivel de datos, eléctrico, proveedor de Internet o un tercero, se debe describir el alcance y la fecha. 6.Y con base en esto se define la prioridad del incidente. 4.Con base en esta información, el Soporte de Pulxar decide si el soporte se puede manejar de forma remota o presencial. 5.Si la solución no se puede dar telefónica, el ingeniero de soporte de Pulxar se desplaza a las instalaciones de la ALFM para atender en sitio. 6.Pulxar realiza su mejor esfuerzo para resolver el problema en el menor tiempo posible. 7.Una vez resuelto el problema, se hace pruebas con el Ingeniero de la ALFM que reporta el incidente para dar por cerrado el soporte. 8.Si el Ingeniero de la ALFM no atiende a las pruebas o da respuesta en las veinticuatro (24) horas siguientes, PULXAR da por cerrado el caso de soporte. 9.Una vez cerrado el caso de soporte se genera una orden de servicio en la que se anexa con los detalles del incidente de soporte y su solución.

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

Niveles de Servicio	
Horarios de Cobertura	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Forma prestación servicio	Telefónica, acceso remoto, presencial de manera ilimitada
capacitación	Pulxar imparte capacitación en temas de interés para la ALFM
Critico: Sistema Fuera de Servicio	Tiempo de respuesta una (1) hora. Sino se logra resolver de forma telefónica o acceso remoto, se hace el desplazamiento al sitio.
Grave: Servicio parcialmente afectado pero en operación	Tiempo de respuesta cuatro (4) horas. Sino se logra resolver de forma telefónica o acceso remoto, se hace el desplazamiento al sitio.
No Critico: preguntas o perdida de funcionalidad que no afecta la operación	Tiempo de respuesta ocho (8) horas

REQUERIMIENTOS A LA ALFM

- La ALFM debe proveer el listado de contactos autorizados para escalar soporte. Se debe entregar nombre, cargo, telefono fijo, telefono celular y email.
- La ALFM debe mantener actualizado el listado de contactos autorizados para escalar soporte, ya sea por retiro o cambio de role.
- Al inicio del contrato se debe entregar el listado de servidores a soportar.

PROPUESTA ECONÓMICA

Descripción		P. Unidad COL$
Servicios Soporte Vicidial		$17.647.000
	IVA 19%	$3.352.930
	TOTAL	$20.999.930

CONDICIONES COMERCIALES

- Moneda: Los servicios se presenta en pesos colombianos
- Forma de pago: 100% contra orden de compra con pago a treinta (30) días calendario.
- Vigencia de la cotización: es treinta (30) días calendario

Bogotá, Enero 31 de 2023

Señores
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
Ing ROBERTO VELASQUEZ
División de Informática
roberto.velasquez@agencialogistica.gov.co
Ciudad

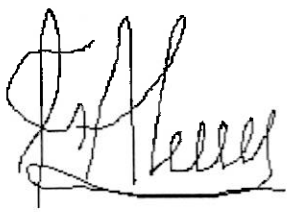
Servicios de soporte a la siguiente plataforma de la entidad

- Sistema Operativo Linux
- Aplicativo Vicidial

Alcance: Mantenimiento, Actualización, soporte y desarrollo del software Asterisk ViciDial/GoDial – CALL CENTER y del sistema operativo del servidor Linux, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, por el término de un (1) año; apoyando la ejecución de los procesos de administración de la herramienta, de acuerdo a los requerimientos del personal funcional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
Bolsa de Horas: 50 horas.
Contabilización: hora o fracción en horario 5x8
se contabiliza doble en horario extendido
Tiempo de Atención: 2 horas para eventos críticos y 8 horas para eventos leves.
El precio anual es $20.550.000 más IVA

Condiciones:
Se presenta en pesos colombianos
Pago: 100% mes anticipado
Validez: 20 de Febrero de 2023

Cordialmente,



FREDY ALEXANDER LEGUIZAMON
Gerente de Servicios
Cel. 310 5 592 591
fredy.leguizamon@centrodeservicios.com