Proyecto:

- Mesa de servicio Fiscalia General de la Nación

Productos:

- Licenciamiento de 383 licencias en modalidad Software como servicio (Saas)

Fecha:

- Febrero 12 de 2023

Bogotá D.C. febrero 13, 2023

Ingeniero
Luis Fernando Lozano Mier
Fiscalía General de la Nación
Ciudad

Estimado Ingeniero:

Apreciamos profundamente la invitación extendida a **DEXON SOFTWARE S.A.** para ofertar el licenciamiento Dexon BPM en modalidad software como servicio (Saas).

En espera de sus comentarios nos ponemos a su disposición para resolver cualquier inquietud acerca de nuestras soluciones y esperamos poder compartir con su organización nuestra experiencia y compromiso con el desarrollo de tecnología encaminada a la optimización de los procesos de su organización.

Cordialmente,

Luis Bernardo Chicaiza
CEO
DEXON SOFTWARE S.A.

Situación Actual

Actualmente, la Fiscalía General de la Nación posee el siguiente licenciamiento a perpetuidad:

1. **Dexon ServiceDesk**, licencia para 60 usuarios de gestión
2. **Dexon IT Assets Remote Manager**: licencia para 35.000 computadores
3. Service Desk Basic Admin (1 licencia).
4. Service Desk Reports Manager (1 licencia).
5. Service Desk Web Interface (1 licencia).

Los dos productos se integran nativamente y juntos permiten hacer tanto la gestión de procesos TIC, como la operación y monitoreo de la infraestructura de cómputo.

El valor de este licenciamiento, a precios de lista es de COP $1.534.930.000.

Objetivos del proyecto

El servicio de soporte y mantenimiento de Dexon Software le permite a la Fiscalía General de la nación el acceso a los servicios de Dexon Software bajo los términos y condiciones del presente documento.
Estos servicios están agrupados bajo las siguientes categorías:

1. Soporte
2. Mantenimiento
3. Acceso a actualizaciones
4 Apoyo en la construcción de los procesos implementados

Nota de Confidencialidad

La información que contiene esta Propuesta de Productos y Servicios, descripción de tareas, información técnica de productos, configuraciones, precios, descuentos, condiciones comerciales, y cualquier otra información establecida en el presente documento constituyen propiedad intelectual, secreto comercial y/o información confidencial o privilegiada de Dexon Software.

Se entrega para su respectivo análisis, de forma confidencial, entendiendo que no será revelada o utilizada para otros fines diferentes a la evaluación del proyecto definido en la presente propuesta, sin el previo consentimiento escrito de Dexon Software.

El cliente no podrá divulgar con terceros, la metodología, diseños, conceptos, características técnicas o comerciales, precios y en general, cualquiera de los planteamientos realizados por Dexon Software de manera verbal o escrita relacionados con el proyecto para el que se preparó esta propuesta.

En caso de que se requiera, Dexon Software y su equipo de trabajo firmarán el acuerdo de confidencialidad que defina el cliente como requisito para la ejecución y desarrollo del proyecto.

Sobre Dexon Software

Presentación de la Compañía

DEXON SOFTWARE es una empresa incorporada en Estados Unidos y establecida en varios países de Latinoamérica, que cuenta con más de 14 años de experiencia en la fabricación de soluciones de software, para resolver problemas de: gestión de los datos del negocio, gestión de los procesos de negocio, y gestión de tecnología (TI).

Nuestra trayectoria nos ha permitido contar con un reconocimiento mundial y a su vez adquirir el conocimiento y la experiencia necesarios para seguir ofreciendo soluciones reales de administración de tecnologías de la información.

Contamos con sedes propias en Estados Unidos, México, Chile y Colombia, así como aliados estratégicos en diferentes países de la región. Hemos realizado múltiples implementaciones y proyectos en toda Latinoamérica, en diversos sectores, tales como Gobierno, Servicios, Defensa y Financiero, entre otros.
Actualmente contamos con más de cien (100) clientes corporativos en toda la región.

Certificaciones

DEXON SOFTWARE cuenta con diversas certificaciones de producto y compañía, lo que la posiciona como un software de clase mundial y como empresa líder en la entrega de soluciones integrales, lo que ha dado como resultado que sea uno de los más buscados proveedores de software en toda la región.

- Certificaciones de Producto:
  - Certificación Pink Elephant ITIL Versión 2011 en quince (15) procesos.
  - Microsoft Gold Certified Partner.
- Certificaciones de compañía.
  - Certificación ISO 9001 versión 2008.
  - Certificación Q&C 4 STARS.

Y finalmente, un Reconocimiento muy importante, otorgado por el Gobierno de Colombia, concedido por PROCOLOMBIA y el MINISTERIO de las TIC, que destaca a DEXON SOFTWARE con la Marca País TI:

- MARCA PAIS TI 2014.

Socios estratégicos

Somos partners tecnológicos con los fabricantes más importantes, estas alianzas benefician a nuestros clientes ya que nuestras soluciones se integran nativamente con las diferentes plataformas existentes en el mercado.

Socios de negocios

DEXON SOFTWARE consciente de la importancia de la cooperación entre empresas del sector de las Tecnologías de la Información, ha realizado acuerdos estratégicos con consultores, integradores y con diversos proveedores de servicios relacionados con el mundo TI. Estos impulsores no solo facilitan la transferencia de información, sino que a su vez son motores de desarrollo tecnológico para brindar a nuestros clientes soluciones integrales en la ejecución de sus proyectos.

Algunos de nuestros clientes



Definiciones

Software licenciado por Dexon: corresponde a los productos y sus módulos desarrollados por Dexon Software. Los productos desarrollados por Dexon y que actualmente están en el mercado son:

1. Dexon BPM
2. Dexon BI
3. Dexon ECM
4. Dexon IT Assets Remote Manager
5. Dexon ServiceDesk (consola web, consola Windows, app móvil, agente teams)

Son productos estándar, desarrollados por Dexon para ser suministrados a todos sus clientes y en ningún caso pueden ser interpretados como desarrollos a la medida o desarrollos por encargo. Dexon está continuamente mejorando sus productos, incorporando constantemente correcciones a errores e introduciendo nuevas mejoras y modificaciones.

Esquema de licenciamiento: es la manera como se controla, limita y cobra el uso de los diferentes productos de Dexon, los esquemas vigentes para cada producto son:

1. Dexon BPM: por usuario nombrado y usuarios concurrente
2. Dexon BI: por usuario nombrado y usuarios concurrente
3. Dexon ECM: por usuario nombrado y usuarios concurrente
4. Dexon IT Assets Remote Manager: por dispositivo
5. Dexon ServiceDesk: por usuario nombrado y usuarios concurrente

Licenciamiento por usuario nombrado: permite que el producto correspondiente sea usado en cualquier momento y a través de cualquiera de las interfaces del mismo por un usuario que está plenamente identificado en la herramienta a través de su “nombre de usuario”. Cuando se utiliza este licenciamiento solo se permite que haya hasta el número de usuarios nombrados activos que se licenciaron.

Licenciamiento por usuario concurrente: permite que haya un número ilimitado de usuarios, pero solo pueden ingresar simultáneamente a la herramienta hasta el número de usuarios que se licenció.
Licenciamiento por dispositivo: se utiliza para controlar el número de dispositivos (con o sin agente Dexon) que se pueden gestionar a través del producto. Solo se tienen en cuenta los dispositivos que están activos.
Servicio de soporte: tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier error en el software licenciado por Dexon, que genere en el mismo un comportamiento diferente al definido por Dexon, para ello Dexon buscará y analizará las causas subyacentes a un determinado error y determinará la mejor manera de solventarlo; esto puede incluir identificar maneras alternativas ejecutar algunas actividades (workarounds), actualización o reemplazo de alguno de los componentes de terceros embebidos dentro del software provisto por Dexon, o modificación del código fuente del software de Dexon. Estas dos últimas opciones implicarán necesariamente la generación de un parche, o una actualización o incluso de una versión del software de Dexon. El alcance del servicio de soporte va desde la recepción de un reporte de error por parte del cliente hasta el cierre del ticket asociado. Durante el tratamiento del caso es posible que Dexon determine que en realidad no se trata de un error sino de un entendimiento o uso inadecuado del software, o que efectivamente sí exista una situación en que debe ser corregida, en esta eventualidad, el caso se cerrará en el momento de publicar la nueva versión o actualización en el repositorio.

Servicio de mantenimiento: tiene como objetivo prevenir la incidencia de eventos que afecten el normal funcionamiento del software de Dexon que tiene licenciado Fiscalía general de la nación , esto mediante la ejecución periódica de algunos chequeos que
permiten identificar correctivos que deberían ser aplicados por parte del administrador de la herramienta. Este servicio minimiza (aunque no elimina) el riesgo de situaciones inesperadas que puedan afectar la continuidad y/o calidad de los servicios que se soportan en el software licenciado por Dexon.
Actualización: es una modificación menor en el software de Dexon, se corresponde con el número de construcción (build) visible en la pestaña “detalles” de las propiedades de cada ejecutable de Dexon:
Versión: es una modificación no menor en el software de Dexon, se corresponde con los tres primeros números visibles en la pestaña “detalles” de las propiedades de cada ejecutable de Dexon. En el ejemplo se muestra la versión 6.4.4, actualización 142.
Parche: es un paquete que puede incluir varios archivos y que sirve para resolver un bug específico dentro de alguno de los módulos de Dexon o de sus componentes. Por lo general suelen ser pequeños conjuntos de archivos que resuelven problemas de reciente aparición, y que no implican recompilar la totalidad de los componentes de un producto, y por lo tanto no generan un cambio ni del número de la versión ni del número de construcción (build) del software de Dexon.

Servicios on-line hospedados en la infraestructura de Dexon: son una serie de servicios y funcionalidades disponibles durante la duración del contrato de soporte y mantenimiento que incluyen:

- Acceso al portal de soporte para creación y consulta de tickets (actualmente es: http://dexonsoftware.com)
- Acceso al repositorio de actualizaciones del software (actualmente es: https://dexonsoftware.sharepoint.com/Clients/Versions)
- Servicio de registro y validación de seriales y nuevas instalaciones: servicios web consumidos directamente por el software de Dexon.
- Un (1) buzón de email en el dominio "Dexon.net" que se puede utilizar para que el software de Dexon reciba correos electrónicos (mediante la funcionalidad de "email reader") y/o para que envíe notificaciones o reportes (mediante las funcionalidades de "email outputnodes" del ETL, notificaciones de workflow o envío de reportes a listas de distribución).

Alcance del servicio Dexon

Servicio de soporte de la solución, con personal calificado y especializado de Dexon Software, que realizara la atención personalizada a los usuarios desde el Centro de Atenciónen la ciudad de Bogotá.

- Asignación de personal especializado idóneo con experiencia en la instalación, administración y configuración de este tipo de soluciones.
- Validación de la Base de Datos y su log para evitar un crecimiento excesivo.
- Verificar el tamaño del disco duro, con el objeto de prevenir la saturación del mismo y la perdida de datos. Esto se puede evitar configurando alarmas de espacio en disco.
- Soporte telefónico: Servicio de asistencia telefónica para solución de y reporte de fallas enel software licenciado por Dexon notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
- Soporte on-line: Servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico (mesadeservicio@dexon.net)
- A través de la web ingresando el caso en la plataforma de Dexon ServiceDesk para solución o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software.
- Soporte personal: Servicio de asistencia personal para resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software sobre el funcionamiento del Software en las oficinas de La Fiscalía General de la Nación
- Conexión remota: Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.
- Actualizaciones: Dexon pondrá a disposición del La Fiscalía General de la nación las nuevas versiones y/o actualizaciones del Software, de forma que las

aplicaciones estén siempre al día y con las máximas prestaciones.

- El acceso a las actualizaciones del Software está incluido dentro del contrato de mantenimiento y notificadas por medios telemáticos que permitan realizar su descarga.
- Registro de nuevas instalaciones: el servicio de registro y validación de seriales estará disponible como parte de los servicios on-line hospedados en la infraestructura de Dexon.
- Dexon prestará el Servicio desde sus oficinas, por teléfono o por los medios que considere apropiados, dentro de las horas hábiles de trabajo y según el calendario laboral oficial: lunes a viernes 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:30 h.
- El tiempo de respuesta promedio para las consultas será de veinticuatro (24) horas o inferior, si bien en caso de errores de la aplicación el tiempo de solución del problema puede ser mayor o incluso no tener solución a corto plazo. En estos casos Dexon ofrecerá sugerencias para tratar de sortear el error.
- La corrección de errores siempre se hace sobre la última actualización liberada e implica generar una nueva versión o una nueva actualización que será publicada en el repositorio y puesta a disposición de todos los clientes de Dexon.
- En caso de se deba corregir un error, Dexon realizará su mejor esfuerzo para generar una nueva versión o actualización en un tiempo menor a 90 días. Sin embargo, dada la naturaleza del proceso de desarrollo de software, es posible que en casos excepcionales este tiempo pueda ser mayor. Para cada caso específico Dexon informará a la Fiscalía General de la Nación sobre el tiempo de solución planificado, y en caso de que sea necesario, también informará oportunamente si este tiempo debe ser aumentado.

Condiciones del servicio

El servicio de soporte se prestará preferentemente de manera remota, para lo cual se requiere que se habilite acceso VPN a la red del cliente o como se acuerde de común acuerdo con la Fiscalia General de la Nación.

Los servicios de implementación y acompañamiento se prestarán en las instalaciones de cliente, para lo cual se requiere que se asignen puestos de trabajo para el personal de Dexon que participe en estas tareas.

Las capacitaciones y talleres se dictan en las instalaciones del cliente, que deberá proveer de la logística necesaria. Las capacitaciones de uso de la herramienta, tanto para usuarios de gestión, como para usuarios finales se dictan una vez finalizada la implementación y se hacen directamente sobre la herramienta implementada.

El cliente deberá asignar los recursos humanos y técnicos requeridos para la ejecución del proyecto, en particular, disponer del tiempo de sus funcionarios para que ejecuten las actividades que les sean asignadas de acuerdo al plan de proyecto.

Ítems no incluidos en esta propuesta

El alcance de este proyecto se ha dimensionado para cumplir con los objetivos del cliente, sin embargo, no incluye:

1. Hardware, software o servicios no ofertados.

2. Certificados digitales, necesarios en caso de que se quiera que los documentos gestionados en Dexon

estén firmados digitalmente, incluyendo los documentos digitalizados y los documentos producidos por la herramienta. Se deben adquirir tantos certificados como funcionarios que firman o digitalizan documentos.

3. Conectividad: direcciones IP públicas, canales de Internet, comunicaciones, planes de envío de mensajes de texto (SMS), telefonía

4. Tampoco incluye ni el licenciamiento ni la implementación de otros productos y módulos Dexon que no hacen parte de esta propuesta como:
   a. Dexon BI
   b. Dexon ECM -Document Manager

Propuesta económica

El costo del contrato de licenciamiento de software como servicio

OFERTA			
			Valor mensual
Licenciamiento de 383 licencias de Dexon BPM en modalidad software como servicio (Saas) para 12 meses.	1.295.039	$	495.999.937
	Total costo proyecto	**$**	**495.999.937**
	Valor ofertado	**$**	**495.999.937**

Valores agregados: Con la presente oferta se da la opción a la Fiscalía General de la Nación de usar hasta 200 licencias en modalidad de demo para ser usadas durante el tiempo del contrato.

Moneda de la oferta

Los valores de esta propuesta están en pesos colombianos.

Forma de pago

Un solo pago al inicio del contrato

Validez de la oferta

90 días a partir de la fecha de esta Propuesta.

http://www.dexon.us/