Propuesta de soporte
SGDEA
2023

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

CONFIDENCIALIDAD DEL DOCUMENTO

La información contenida en este documento no debe divulgarse fuera de **COLOMBIA COMPRA EFICIENTE,** no debe ser duplicada o usada, completa o parcialmente con propósitos distintos a su evaluación. Si como resultado de este documento se firma un contrato, **COLOMBIA COMPRA EFICIENTE** tendrá derecho a duplicar o publicar la información según se señale en la cláusula de confidencialidad del contrato firmado entre ambas partes. Si no se firmara contrato alguno, **COLOMBIA COMPRA EFICIENTE** puede retener una copia para mantenerla en su archivo. **IOIP SAS,** mantiene todos los derechos de autor sobre esta propuesta. A partir de la fecha mostrada en la carátula de este documento, queda sin efecto cualquier documento anterior o arreglo verbal relacionado con la información aquí consignada.

Bogotá D.C., 14 de julio de 2023

Señores:

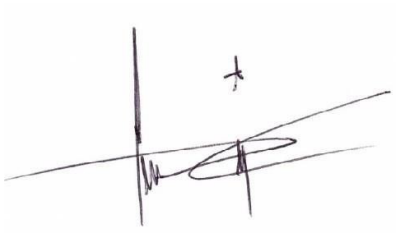
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Hernán Camilo Lozano
Gestor funcionario

REF: Cotización SaaS POXTA

Agradecemos la oportunidad de presentar esta propuesta para su análisis y consideración en la prestación de los servicios de SaaS para las aplicaciones de Gestión Documental POXTA (TRAMITEX) de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.

Cualquier inquietud estaremos atentos a solucionarla.

Cordialmente,



Charles Moreno Hernández
Gerente Comercial

Tabla de contenido

1) Objetivo 5

2) Consideraciones importantes 5

3) Alcance Funcional 5

I. Arrendamiento de software y la plataforma tecnológica en Windows Azure 5

II. Administración del software 5

4) Arquitectura de la solución 8

5) Propuesta económica 8

1) Vigencia de la propuesta 8

1) Objetivo

Servicio de SaaS para las aplicaciones de Gestión Documental POXTA (TRAMITEX) de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, **durante la vigencia del 1 de agosto de 2023 al 30 de noviembre de 2023** la propuesta consta de tres objetivos específicos

2) Consideraciones importantes

IOIP SAS de acuerdo con su Roadmap de producto y con el fin de garantizar que nuestros clientes cuenten con las ultimas tecnologías trayendo eficiencia en sus operaciones y aumentos en sus niveles de seguridad, deber hacer actualización de la versión con la que cuenta hoy Colombia Compra Eficiente, de lo contrario incidentes dentro de la aplicación que cuenten con controles que se han actualizado y que por alguna razón ya son obsoletos no garantiza la resolución de estos. Es por eso por lo que es NECESARIO realizar la actualización a la última versión de nuestro producto.

3) Alcance Funcional

I. Arrendamiento de software y la plataforma tecnológica en Windows Azure

IOIP SAS Se hará responsable de la infraestructura en Windows Azure para soportar las operaciones y administración de la aplicación y POXTA (TRAMITEX)

El arrendamiento se da en términos de App Services, en Windows Azure, es decir, un hospedaje web de aplicaciones, de tal manera que el servicio de base de datos viene incluido dentro del precio.

La administración de la plataforma busca obtener los siguientes beneficios:

- Mejor desempeño de la plataforma, elaborando actividades de depuración y optimización
- Medir asertivamente el crecimiento en el almacenamiento de los documentos y de las bases de datos de contenido
- Generar un ambiente de pruebas, que permita realizar las actividades necesarias para garantizar un óptimo despliegue en ambiente productivo

II. Administración del software

Servicio a incidentes: Se atenderán los incidentes presentados sobre la solución

- Los incidentes atribuibles a fallas en el software
- Información y asesoramiento relacionados con el uso, instalación, configuración, o la solución de problemas de software
- Información y asesoramiento en materia de configuración de sistemas operativos y sistemas de respaldo

para el funcionamiento óptimo

Horas normales de operación

Horarios de oficina de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm

Acceso a servicios

Se registran las solicitudes de servicio técnico por correo electrónico a: servicedesk.ioip.com.co

Consultores de servicio

Los consultores del servicio son miembros de los equipos de desarrollo de productos que están disponibles para resolver los incidentes de ARCHIVOX/TRAMITEX

Los tiempos de respuesta

El área de servicio proporcionará una “respuesta significativa” a todas las solicitudes de apoyo de acuerdo a la gravedad del incidente, la cual figura en la tabla a continuación, una "Respuesta significativa": Significa que la resolución del caso ya se encuentra en progreso y el cliente ha sido notificado del plan de acción para resolverlo. La resolución de problemas depende de la naturaleza del caso. El tiempo de respuesta que figura en la tabla también funciona como el intervalo de espera para el seguimiento y los procedimientos de escalada.

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta
Critico	-El uso en producción se detiene o están gravemente afectados y no se puede razonablemente seguir trabajando. -Experimenta una pérdida completa del servicio. -La operación es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia	2 horas
Urgente	-Experimenta una pérdida grave de servicio. -Características importantes no están disponibles sin solución aceptable, sin embargo, puedan continuar las operaciones en una forma restringida.	4 horas
Prioritario	Tiene una menor pérdida de servicio. El impacto es un inconveniente, que pueden exigir una solución para restaurar la funcionalidad	12 horas

Consulta	-Que solicite asesoramiento, información, documentación, actualizaciones de productos, accesorios, herramientas, o sugerir una función de software que mejora, pero la experiencia sin pérdida de servicio.	24 horas

Información requerida

Todas las solicitudes serán tratadas como una consulta a menos que se facilitará la siguiente información:

- Una descripción completa del problema, incluyendo cualquier acción que inicie el problema a analizar.
- El impacto del problema en el COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
- La versión, edición y los números de todos los componentes de software afectados o involucrados en el sistema afectado.
- Todos los archivos de registro de aplicación que ayudan con el diagnóstico
- Cualquier captura de pantalla las imágenes que ayudan a ilustrar el problema

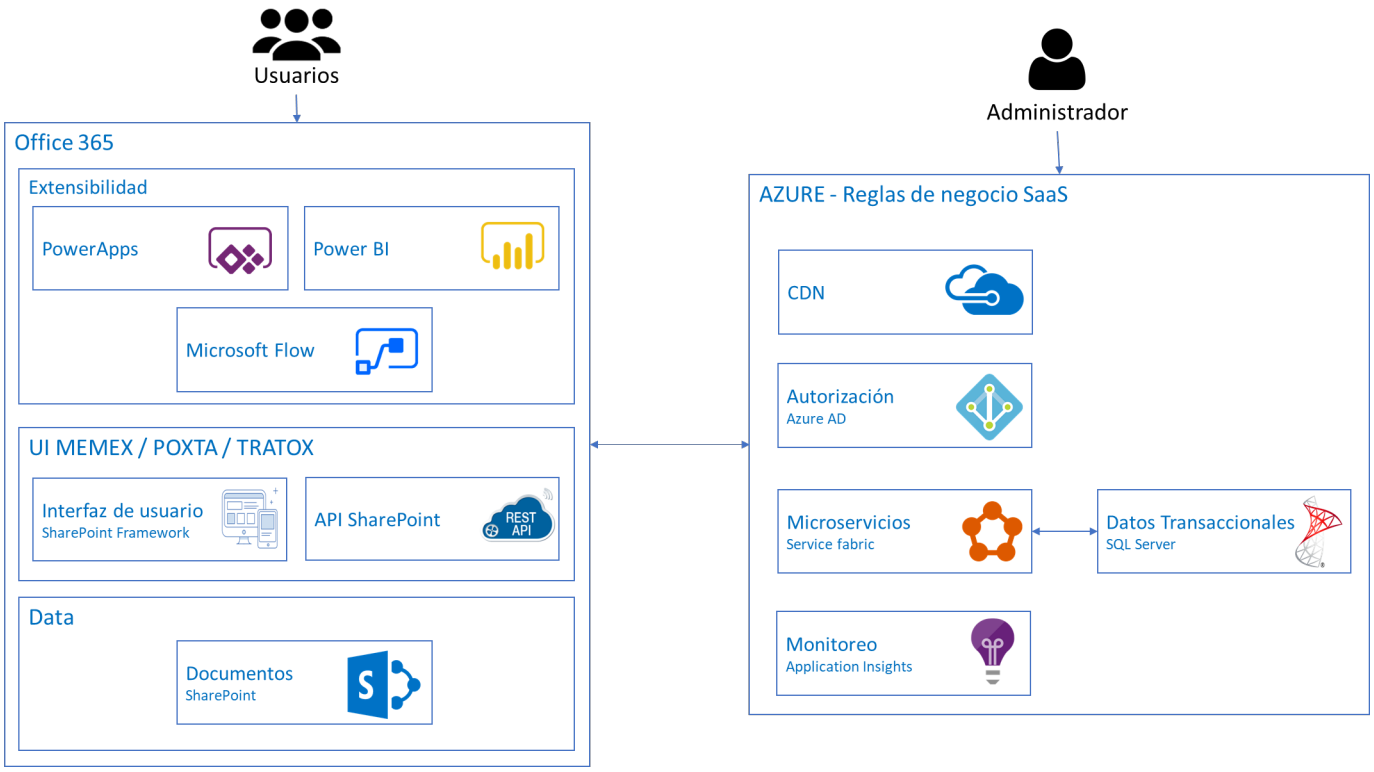
Información general, como su nombre, cargo, nombre de la organización, la ubicación y de identificación debe acompañar todas las solicitudes de apoyo.

Procedimiento para la solicitud

Cuando una solicitud de servicio es recibida, el sistema automatizado de ticket determinará si el remitente es un contacto registrado. Si el contacto se encuentra registrado, se dispara una respuesta automática de correo electrónico que incluye el número de caso. Por favor conserve este mensaje para que la correspondencia pueda ser rastreada.

Si no ha sido registrado como un contacto, un consultor de apoyo responderá a su correo electrónico.

4) Arquitectura de la solución



5) Propuesta económica

Servicio	Periodo	Cantidad	Unidad	Valor Unitario sin IVA	IVA	Valor Total con impuestos incluidos (en caso que aplique
Servicio de SaaS POXTA	1 de agosto al 30 de noviembre de 2023	4	Mes	$ 6.676.876	N/A	**$ 26.707.504**
						$ 26.707.504

1) Vigencia de la propuesta

La presente propuesta tiene una vigencia de noventa (90) días calendario.