SC-CER539440

Medellín, enero 10 de 2024

Señores,
INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO DE MEDELLÍN.
José Julián Pérez Ramírez
Jefe Departamento de Sistemas
La ciudad

Nos complace presentar a su consideración la oferta comercial con el fin de suscribir un contrato para el Soporte Técnico y Evolución del Software del sistema Vision Élite marca Sentry instalado en las dos sedes que el ITM posee para la atención de sus usuarios.

La vida útil de un dispositivo electrónico depende del buen uso que se haga de él y del mantenimiento técnico que se programe. Sistemas Sentry, como máxima prioridad, está en un proceso de instalar y soportar sistemas para los cuales se minimicen los mantenimientos de carácter correctivo. Para lograr este objetivo se han mejorado los procesos de instalación y se han fortalecido los mantenimientos de carácter preventivo - predictivo.

El mantenimiento preventivo – predictivo es un proceso a través del cual se realiza una revisión general y minuciosa de cada uno de los componentes que integran los sistemas Vision con el propósito de prevenir o predecir cualquier posible falla o desgaste que presente algún componente que pueda interferir con el normal funcionamiento de los sistemas y proceder al cambio antes de que esto ocurra.

Al suscribir el contrato de soporte técnico y evolución del sistema ustedes disfrutarán de las siguientes garantías:

- Prioridad en la atención.
- Eficiencia en el funcionamiento del sistema.
- Capacitación.
- Mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos.
- Evolución del software sin costo adicional: Ajustes, mejoras y nuevas versiones.
- Mano de obra calificada.

SC-CER539440

PROPUESTA BÁSICA PARA UN CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LOS SISTEMAS VISION QUALITY Y VISION CENTER

Sistemas Sentry asigna un puntaje a cada dispositivo que conforma un sistema Vision Élite con el fin de cuantificar el valor del contrato del Soporte Técnico y Evolución del sistema.

El valor mensual por cada punto es de $ 22.728 más IVA para Medellín, el área Metropolitana y Oriente Cercano.

El ITM tiene instaladas las sedes de Fraternidad y Robledo.

Sistemas Sentry posee una tabla de descuentos según el número de módulos de atención que tenga el sistema.

De 1 a 10 puestos de trabajo	NETO.
De 11 a 15 puestos de trabajo	5 %.
De 16 a 20 puestos de trabajo	8 %.
De 21 a 25 puestos de trabajo	10 %.
De 26 a 30 puestos de trabajo	13 %.
De 31 a N puestos de trabajo	15 %.

+57 604 322 7859
servicliente@sistemasentry.com.co
Sistemas Sentry
www.sistemasentry.com.co

Los dispositivos que hacen parte de los sistemas instalados y su correspondiente valoración están representados en el cuadro siguiente:

Dispositivo	Sistema	ITEM Informático	Cant	Puntos Dispositivo	Puntos Totales
Consola Virtual Vision Center (Llamar Turnos)	Center	SOFTWARE	25	0,15	3,75
Consola Virtual Vision Quality	Quality	SOFTWARE	25	0,10	2,50
Consola mecánica para evaluar el servicio	Quality	HARDWARE	25	0,30	7,50
Software Vision ÉLITE PRINCIPAL	Élite	SOFTWARE	1	8,00	8,00
Software Vision ÉLITE Sede	Élite	SOFTWARE	2	0,10	0,20
Dispensadora de turnos táctil Mod. 1801	Center	HARDWARE	2	4,00	8,00
Total Puntos			**PNT**		**29,95**

SC-CER539440

Propuesta económica y condiciones del servicio

Valor de la Inversión Soporte Técnico

DETALLE	CANTIDAD MESES	VALOR MES	VALOR TOTAL
Contrato de soporte técnico de los sistemas Vision Center y Vision Qualiy por el periodo año 2024	11	$ 680.717	$ 7.487.887
		Subtotal	$ 7.487.887
		IVA 19%	$1.422.698
		TOTAL INVERSIÓN	$8.910.585

Las cláusulas básicas para la suscripción del contrato son las siguientes:

1. Sistemas Sentry realizará una visita de Mantenimiento Preventivo a los sistemas Vision Élite cada **(4) cuatro meses.**
2. La primera visita de Mantenimiento Preventivo se efectuará en un plazo de veinte días calendario después de la firma del contrato. Las demás visitas se harán el primer mes de cada período.
3. En cada una de estas visitas se revisará el estado de los componentes eléctricos y electrónicos de todos los dispositivos, de las carátulas y teclados de las consolas,de las regletas para la señalización de las pantallas, de los jacks y los pass cords que se utilizan en la conexión. Igualmente se hace una limpieza general a la impresora térmica, se revisa cuidadosamente el funcionamiento de la dispensadora de tiquetes y se analiza la base de datos que contiene la información de todos los turnos atendidos con el sistema.
4. Sentry efectuará las visitas de Mantenimiento Correctivo cada vez que haya necesidad de hacerlo. Los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) que Sistemas Sentry ofrece son los siguientes:

    - Intervención inmediata en forma remota para solucionar el incidente. En el caso que no fuera posible hacerlo, un funcionario del área técnica se desplazará a la sede con los siguientes tiempos para la solución:
    - 4 horas hábiles para un bloqueo total del sistema.

- 8 horas hábiles para un bloqueo parcial.
- 24 horas hábiles para un incidente que tenga que ver con los reportes que genera el sistema.
- El servicio se presta de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a jueves y de 8:00 a.m a 4:30pm los viernes.

5. Sistemas Sentry repondrá, sin ningún costo para el ITM las partes defectuosas fabricadas o suministradas por Sistemas Sentry. Excluimos los Mini PC, los Mini Player, las pantallas táctiles y los TV. Cuando el incidente suceda en alguno de estos dispositivos, Sistemas Sentry los facturará con un 30 % de descuento del valor comercial.

6. El ITM nombrará un interventor que pueda comunicarse con nosotros para que el servicio sea eficiente. Será este funcionario quien atienda las recomendaciones quepodamos hacerles en un momento determinado y sea el interlocutor permanente con nosotros.

7. El ITM dará el soporte técnico adecuado a los dispositivos y a la RED corporativa que son de su propiedad y hagan parte de la solución.

8. Se sobreentiende que cualquier daño que tenga el sistema por mal uso de este, será responsabilidad del ITM. En este caso Sistemas Sentry facturará los honorarios y repuestos que sean del caso al 100 %.

9. El ITM tendrá derecho, sin costo adicional, a las nuevas versiones y a las actualizaciones (release) que se hagan a cualquiera de los componentes del sistema.

10. Si el ITM paga el valor del contrato en una sola factura, tendrá un descuento del 10 % sobre el valor total. En caso contrario, el ITM pagará cada una de las facturas a los 30 días siguientes a la radicación de esta.