

nodum

Proyectos y Soluciones

PROPUESTA

TECNICA Y ECONOMICA

Dirigida:



MINEDUCACIÓN

**TECNOLOGIA
A LA MEDIDA DE SUS PROCESOS**

Enero de 2020

**Documento
Confidencial**

INDICE

DERECHOS RESERVADOS	2
CRONOLOGÍA.....	2
RESUMEN EJECUTIVO	2
OBJETIVOS	3
BENEFICIOS	3
RIESGOS Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	4
AREA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	5
Estructura Área de Soporte y Mantenimiento	5
Alcance del Servicio.....	6
Consideraciones Generales.....	6
Niveles de Servicio	7
Lineamientos para Establecer prioridades:	8
Tiempos de Respuesta	9
Formalización de Contactos	10
Responsabilidad del Cliente	10
Responsabilidad de Nodum PyS.....	10
COSTOS	12
Costo de la Inversión.....	12
Condiciones Generales y Forma de Pago	12
Garantía	13

DERECHOS RESERVADOS

Nuestra propuesta contiene información confidencial y competitiva, propiedad de NODUM Proyectos y Soluciones S.A.S (en adelante "NODUM PYS"), la divulgación de la misma, de manera parcial o total, podría afectar nuestra posición competitiva. Esta información no deberá ser duplicada, por ningún medio, usada o divulgada, completa o parcialmente para cualquier propósito diferente a la evaluación de nuestra propuesta ni a personas ajenas al Ministerio de Educación Nacional de Colombia (en adelante "EL CLIENTE"), o el Cliente Final. Pese a ello, si se nos contratara para la prestación de servicios relacionados con la presente, Ministerio de Educación Nacional de Colombia tendrá la facultad de reproducir y divulgar dentro de su organización el contenido de la presente en la medida necesaria para cumplir con el proyecto. El Ministerio de Educación Nacional de Colombia no podrá bajo ninguna circunstancia divulgar nuestra metodología ni la información contenida en la presente propuesta.

CRONOLOGÍA

Ministerio de Educación Nacional de Colombia cuenta con licencia actualizada de Ideasoftware O3. A través de contactos realizados durante el presente mes **EL CLIENTE** solicita propuesta técnica y económica para mantener en funcionamiento la herramienta durante el año 2020 y contar con soporte sobre la misma.

El presente documento cuenta con la información necesaria para tomar la decisión correspondiente a la contratación de los mencionados servicios.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente documento es entregar la información necesaria para que los funcionarios encargados de tomar la decisión correspondiente al mecanismo de mantenimiento y soporte sobre O3 BI, tengan todos los elementos de juicio necesarios, con la mayor claridad posible respecto a las funcionalidades, alcance y costos de la solución planteada.

La solución está compuesta por: Mantenimiento y Actualización de versiones. Soporte la herramienta O3 BI en EL CLIENTE:

Mantenimiento y Actualización de Versiones, Corresponde a ajustes a EL SOFTWARE que esté en operación en EL CLIENTE, y que estén orientados a corregir errores de operación causados por problemas del software, conocidos en la industria como "Updates".

Soporte, Brinda atención de eventos que requieran de la intervención del personal de NODUM, todo conforme a los niveles de servicio y tiempos de respuesta que se detallan en la presente oferta.

Bolsa de Horas, conjunto de 222 horas para implementación o desarrollo de nuevos requerimientos planteados por EL CLIENTE

OBJETIVOS

Los objetivos del Mantenimiento a la Aplicación y Soporte son:

- Mantener el software O3 BI en EL CLIENTE, garantizando de esta forma el correcto funcionamiento del mismo y asegurar el mantenimiento evolutivo del mismo recibiendo de esta forma las funcionalidades que continuamente se están liberando desde casa matriz.
- Establecer una alianza tecnológica entre EL CLIENTE y NODUM PyS, la cual se extienda a largo plazo cumpliendo con todos los parámetros de honestidad, integridad, y responsabilidad, con el fin de obtener los más altos beneficios para ambas partes.
- Colaborar con los procesos de desarrollo y de estabilización del producto, apoyándose en las mejores prácticas de utilización del producto sugeridas por casa matriz brindando asesoría técnica y funcional en los mecanismos de implementación que sean de interés por parte de EL CLIENTE.
- Incorporar mecanismos de control en implementación y aprobación de los procesos apuntando a que el proceso de estabilización y de nuevos desarrollos no sean traumáticos en la operativa diaria de EL CLIENTE

BENEFICIOS

- Que EL CLIENTE pueda apoyarse en una compañía con más de 10 años de experiencia en desarrollo e implementación de procesos en O3-BI. Los cuales trabajan bajo lineamientos establecidos desde la casa matriz, obteniendo por tanto procedimientos probados y comprobados en la implementación de soluciones bajo O3-BI.
- Operar con la última versión de las herramientas que hoy manejan en EL CLIENTE. De esta forma se asegura la estabilidad y actualización en el tiempo de la aplicación.
- Contar con el apoyo y soporte de una compañía de carácter internacional, con amplia experiencia en la implementación y manejo de proyectos tecnológicos. El Usuario Final tiene acceso a nuestro soporte local de primer nivel, consultores y técnicos internacionales, además de nuestros laboratorios ubicados en la República de Uruguay.

RIESGOS Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

Fallas Técnicas y Soporte a la Aplicación

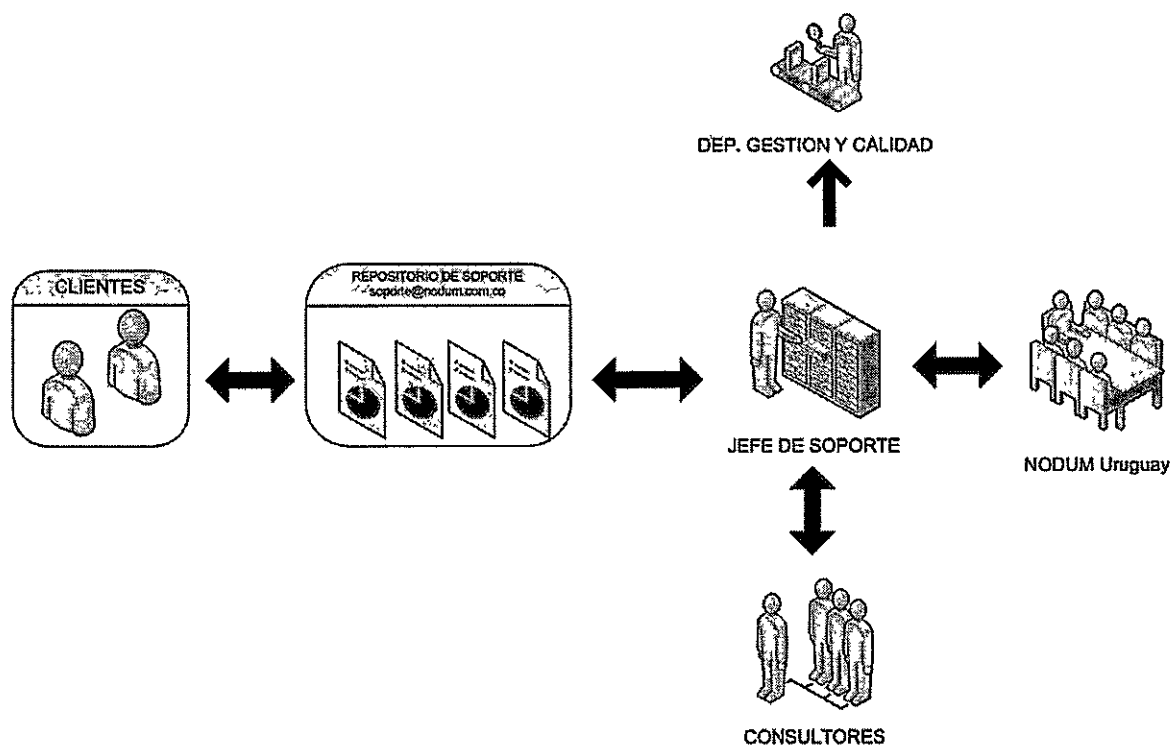
O3 BI, es una herramienta estable y con una potencialidad enorme. Sin embargo, en el mundo de software, siempre es necesario contar con el soporte necesario en caso de presentarse alguna falla técnica en la aplicación o en su funcionamiento.

Es importante mencionar que NODUM PyS es una compañía de gran estabilidad financiera, lo cual garantiza su presencia en el mercado colombiano y regional a largo plazo. Sin embargo, en un mundo tan variable como el nuestro, siempre se necesita tener en quien respaldarse; algo muy importante para nuestros clientes.

NODUM PyS tiene a disposición de EL CLIENTE técnicos capacitados y experimentados para ofrecer soporte de primer nivel localmente, minimizando de esta forma los tiempos de respuesta a los problemas y necesidades del Usuario Final. Adicionalmente, nuestros laboratorios (Software Houses) están disponibles a toda hora, en caso de ser necesario un soporte de segundo nivel, para solucionar cualquier problema que pueda presentarse. Toda esta red internacional de soporte garantiza a nuestros clientes el respaldo necesario para sus empresas y sistemas informáticos.

AREA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Estructura Área de Soporte y Mantenimiento



Alcance del Servicio

Desde el momento de la aceptación de la presente propuesta y la firma del correspondiente contrato NODUM PYS deberá:

- Otorgar al Ministerio de Educación Nacional el derecho de uso de las licencias de la plataforma O3 BUSINESS INTELLIGENCE, que sean liberadas desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre de 2020, mediante la entrega del certificado correspondiente.
- Activar el servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta O3 Business Intelligence, cuya duración será un año contado a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
- Realizar el soporte para cubrir las problemáticas que se generen por defectos de la herramienta, sin que este genere costo para el Ministerio.
- Ante un incidente técnico originado en un defecto de la herramienta NODUM PYS entregará el o los parches correspondientes a la corrección de este.
- En el momento de que casa matriz genere una nueva versión de la herramienta O3 Business Intelligence con fecha de liberación superior a 01 de Enero de 2020 e inferior a 31 de Diciembre de 2020, NODUM PYS deberá entregar la misma para su correspondiente evaluación por el cliente y el mismo determinará si ésta se publicará en ambiente productivo.
- Acompañar al equipo técnico del Ministerio en el proceso de instalación de nuevas versiones, parches o actualizaciones de la plataforma O3 Business Intelligence, cuando el Ministerio lo requiera.
- Atender incidencias y eventos de acuerdo con los niveles de servicio y tiempos de respuesta que se detallan en la presente propuesta. Las incidencias deberán ser reportadas a soporte@nodum.com.co
- Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) detallados mas abajo en el presente documento.
- Proveer un mecanismo de consulta para que el CLIENTE pueda conocer el estado de sus solicitudes o requerimientos.
- Análisis, diseño e implementación de requerimientos funcionales para actualización y mejora de los modelos o bodegas de datos del Ministerio de Educación implementadas o a implementar en la herramienta O3 Business Intelligence.

Consideraciones Generales

El servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta es remoto. Es decir, para dar solución a la falla, los consultores de NODUM realizan una conexión remota al servidor del cliente en donde se encuentra el aplicativo, y por lo tanto no implica el desplazamiento del consultor a las oficinas del cliente. No se contempla como soporte y mantenimiento de la licencia todas aquellas solicitudes de modificaciones, entre los que se cuentan: nuevos desarrollos, nuevos

requerimientos, nuevas funcionalidades. En caso de necesitar desarrollos, los mismos serán estimados caso por caso y previa autorización del cliente y deberán ser aprobadas de forma escrita antes de comenzar a ejecutarse.

Todas las solicitudes para ser atendidas deben ser enviadas vía correo electrónico a la dirección soporte@nodum.com.co y debidamente documentadas. Los incidentes recibidos por esta vía son aquellos problemas en producción, es decir, aquellos que se presentan en las aplicaciones instaladas, una vez finalizada la etapa de implementación y pasado el modelo a producción. Toda hora consumida por incidencias y eventos reportados por el CLIENTE generará su correspondiente descuento en la bolsa de horas.

Para brindar tanto soporte como implementaciones se requiere por parte del cliente habilitar el acceso y los permisos correspondientes al servidor, estos permisos deben ser para un ambiente de certificación, ya que los consultores de Nodum PyS no deberán realizar cambios o ajustes directos en el ambiente funcional o productivo del cliente. De no ser posible el acceso remoto, EL CLIENTE deberá enviar a soporte los elementos necesarios para reproducir la falla en nuestras oficinas.

NODUM no es responsable de las incidencias que se produzcan como consecuencia de la introducción de datos erróneos al sistema por parte del CLIENTE. Por tal razón el tiempo dedicado a la revisión, diagnóstico y solución de estas incidencias será descontado de la cuenta corriente de horas.

Niveles de Servicio

Para la prestación óptima del servicio se realizan las siguientes especificaciones; El Servicio de Soporte clasifica las solicitudes según su naturaleza teniendo en cuenta:

TIPO	DESCRIPCIÓN
Incidente	Cuando el caso reportado se refiere a un problema con la operación de un recurso o aplicación.
Requerimiento	Cuando la solicitud reportada requiere de una acción posterior del área de soporte u otras áreas de servicios y requiera ser estimada y posteriormente aprobada por el cliente.

Se manejarán cuatro niveles de servicio de acuerdo con la prioridad asignada al incidente: Crítica, Alta, Media o Baja.

Los niveles de servicio corresponden al cumplimiento de los tiempos de respuesta, tiempo de solución temporal y tiempo de solución final acordado en conjunto con el cliente.

Es importante resaltar que estos tiempos están clasificados de acuerdo con la prioridad dada al incidente reportado. Esta prioridad es dada por el consultor responsable de la solución, luego de ser valorada la información recibida en el correo electrónico.

Lineamientos para Establecer prioridades:

En principio, la urgencia es fijada por el usuario. La urgencia se relaciona a la prontitud para solucionar un incidente de cierto impacto.

Una vez recibido el incidente, el Servicio de Soporte procede a evaluar el impacto de este, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un grupo de usuarios Trabajo no programado del área de soporte necesario para prevenir incidentes de impacto Crítico o Alto
MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> Un usuario afectado Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un grupo de personas Problema de performance de una aplicación Borrado accidental de archivos Blanqueo de claves
BAJO	<ul style="list-style-type: none"> Actividades planificadas Requerimientos de servicios negociados con el usuario Preguntas del tipo "Cómo hacer"

Tiempos de Respuesta

Cada nivel tendrá un tiempo de respuesta, tiempo de solución temporal (entendiéndose por ella la adopción de medidas sobre el sistema que permite la reanudación de los procesos del Cliente) y tiempo de soluciones permanentes garantizadas, salvo ocurrencias de caso fortuito o fuerza mayor u otra circunstancia de exclusión de la responsabilidad conforme a la ley aplicable.

Prioridad	Tiempo Respuesta	Tiempo Solución Temporal	Tiempo Solución Final	Descripción
Crítica	8 horas	15 horas	3 días	Un problema que afecta una aplicación crítica del negocio, que tiene plazos que se pueden vencer (problema sensible al tiempo) y tiene impacto directo e inmediato sobre uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio, no hay "work around" (alternativas que suplan la aplicación o componente afectado o que mitiguen la criticidad del problema) conocido y disponible. Ejemplo de Incidencias urgentes son: problemas de disponibilidad de las aplicaciones del negocio por caída del servidor principal.
Alta	15 horas	30 horas	1 semana	Un problema que afecta aplicaciones críticas del negocio, es sensible al tiempo, tiene impacto sobre un grupo de usuarios, pero una solución interina y/o transitoria ("work around") está disponible. Ejemplo de incidencias con prioridad alta: Indisponibilidad parcial del aplicativo que afecta un área, errores en autoliquidación.
Media	30 horas	40 horas	2 semanas	Un problema que afecta la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales, inhibe productividad, pero hay un "work around" disponible, el problema no es sensible al tiempo. Ejemplos de problemas con prioridad media: cuestiones relacionadas al tiempo de respuesta, la interpretación del usuario de la funcionalidad del sistema, etc. Se puede incluir preguntas y requerimientos de información, un usuario no puede acceder al aplicativo.
Baja	40 horas	50 horas	3 semanas	Un problema que afecta documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales y/o hay un "work around" disponible. Ejemplos de problemas con prioridad baja: Cambios, Instalación de software, fallas que no impactan la operación de los usuarios

Formalización de Contactos

Con el ánimo de facilitar las comunicaciones con EL CLIENTE y agilizar el servicio de soporte y mantenimiento, EL CLIENTE debe asignar los funcionarios que actuarán como CONTACTO Analista Funcional y Técnico, y que serán los responsables de comunicar los incidentes a NODUM, previo análisis. Esta medida busca optimizar el servicio, al tener un interlocutor idóneo en EL CLIENTE, con el cual NODUM pueda encontrar en forma más eficiente y oportuna las causas y soluciones a los casos recibidos.

El contacto tendrá las siguientes responsabilidades:

- **Comunicaciones:** Las comunicaciones serán del CONTACTO a SOPORTE y viceversa, no se aceptarán ningún otro tipo de comunicación por lo que cada caso debe llegar a soporte debidamente documentado para poder replicarlo.
- **Certificación de Soluciones:** Será responsabilidad de CONTACTO certificar la calidad de las respuestas y soluciones entregadas por SOPORTE pasar las soluciones al ambiente de producción para lo cual recibirá las instrucciones necesarias para realizar esto.
- **Cierre de casos:** será responsabilidad de CONTACTO velar por la certificación de las respuestas y soluciones enviadas por SOPORTE. Por definición si SOPORTE no recibe observaciones de una respuesta 7 días después de enviada la misma se asume que el caso queda cerrado automáticamente.

Responsabilidad del Cliente

Son responsabilidades del Cliente relacionadas con el servicio de mantenimiento:

- Proveer al personal de Nodum PyS todos los datos e información requeridos para poder evaluar cada consulta.
- Tomar las acciones preventivas o correctivas que recomienden los especialistas de Nodum PyS.
- Mantener copia de todos los datos propios ya que Nodum no se responsabilizará por daños o pérdidas accidentales como consecuencia de este servicio.

Responsabilidad de Nodum PyS

Son responsabilidades de Nodum PyS relacionadas con el servicio de mantenimiento:

- Proveer el ambiente de desarrollo y pruebas de calidad de las soluciones a entregar al cliente.

-
- Proveer al cliente información sobre el estado de los casos.
 - Proveer al cliente información sobre el estado de cuenta de las horas consumidas y sus motivos.
 - Cumplir con los tiempos de respuesta a cada caso según la prioridad establecida.

COSTOS

Costo de la Inversión

CONCEPTO	Cantidad	Valor unitario	Valor Unitario cantidad	IVA	Valor Total
Actualización de la Licencia de la herramienta O3 Business Intelligence de las versiones y parches que sean liberados desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre de 2020. Incluye el servicio de soporte remoto y mantenimiento de la herramienta, durante un (1) año contado a partir de la firma del acta de inicio del contrato.	1	\$Col 30.603.171	\$ Col 30.603.171	\$ Col 5.814.602	\$ Col 36.417.773 (única vez)
Bolsa de 222 horas para desarrollo y consultoría técnica y funcional en O3-BI para mejoramiento continuo.	222	\$Col 200.510	\$ Col 44.513.220	\$ Col 8.457.512	\$ Col 52.970.732 (máximo en 3 pagos)
TOTAL					\$ Col 89.388.505

Condiciones Generales y Forma de Pago

- Condiciones Generales**

Los precios detallados en la presente propuesta se establecen en pesos colombianos.

- Mantenimiento y Aceptación de la Oferta**

La presente propuesta tiene vigencia de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de emisión de la misma y la formalización de aceptación se hará efectiva mediante la recepción en Nodum PyS de la correspondiente orden de compra.

- **Traslados Viáticos y manutención** ,

El cliente se registrará por el documento "Políticas de desplazamiento de Nodum PyS" en donde están todas las condiciones que rigen la presente propuesta a efectos de gastos de traslados y viáticos.

- **Forma de Pago**

El valor correspondiente a la Licencia, Mantenimiento y sostenimiento de la herramienta O3 Business Intelligence se facturará por anticipado al momento de la firma del acuerdo de servicios y entrega al Ministerio de los documentos requeridos. Debe ser pagado en un máximo de 30 días posterior a la emisión de esta.

Máximo tres pagos durante la vigencia del contrato, correspondientes al consumo efectivo de la Bolsa de 222 horas para desarrollo y consultoría técnica y funcional en O3-BI para mejoramiento continuo, consumidas durante el periodo facturado.

Garantía

La garantía de **NODUM PYS** por el correcto funcionamiento del núcleo del sistema es total e ilimitada en el tiempo, siempre y cuando el contrato de mantenimiento y actualización de versiones este vigente.

ALVARO RIGALI DEVITA

C.E. No. 346585

Gerente General

NODUM Proyectos y Soluciones S.A.S.

NIT. No. 900351143-5