DMP
TECHNOLOGY S.A.S

PRESENTACION

PROPUESTA

SOPORTE TECNICO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, SERVIDOR VPS, SOFTWARE SIGDOC HOSPITAL PSIQUIATRICO DEL VALLE DEL CAUCA.

PROPUESTA DE SOPORTE TÉCNICO SIGDOC – ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE SIGDOC – UTILIZACIÓN DEL SERVER VPS O NUBE DONDE SE ENCUENTRA INSTALADO EL SIGDOC.

Santiago de Cali, Marzo de 2024

Dra Maria Fernanda Burgos
Gerente
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUATRICO DEL VALL DEL CAUCA.
La Ciudad.

En aras de dar cumplimiento a los planes de mejoramiento continuo, calidad y teniendo en cuenta que el software es un activo primordial de toda la institución, es necesario realizar procesos de prevención ante eventos fortuitos que puedan atentar contra la óptima prestación del servicio del sistema de ventanilla única del **HOSPITAL**, en consecuencia de lo anterior **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** Ofrece el mantenimiento preventivo y correctivo, espacio o server virtual donde está instalado, y actualizaciones del software SIGDOC del **HOSPITALDEPARTAMENTAL PSIQUATRICO DEL VALL DEL CAUCA.**

PROPUESTA

1. COBERTURA:

La cobertura de servicios **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** Será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. virtual y telefónico con nuestra mesa de apoyo HELP DESK. Además, se realizará el apoyo presencial 1 vez por semana coordinado entre el **HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUATRICO DEL VALL DEL CAUCA.**

2. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO: ***Se dará cobertura hasta el 31 de diciembre de 2024*** y se efectuará tres (3) mantenimientos preventivos a la base de datos y cada que la aplicación lo requiera, con personal calificado; a partir del primer mes de ejecución del contrato donde se realizará visitas a cada una de las áreas donde utilizan la herramienta de ventanilla única SIGDOCS.

PRIMER MANTENIMIENTO: ABRIL DE 2024

SEGUNDO MANTENIMIENTO: JUNIO DE 2025

TERCER MANTENIMIENTO: NOVIEMBRE DE 2024

2.2 SOPORTE TECNICO: Se brindará durante la duración del contrato soporte técnico virtual y presencial una vez por semana. Y en caso de urgencia haremos presencia con un tiempo máximo de 2 horas después del llamado.

3. DOCUMENTACION: Se emitirán los respectivos informes de visita donde se relacionan las actividades desarrolladas por equipo, recomendaciones y resultado del proceso de mantenimiento. Mensualmente se emitirá un informe donde se consoliden las actividades realizadas al personal encargado de la herramienta SIGDOC y las recomendaciones relacionadas con las necesidades que requiera el **HOSPITAL** para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

4. <u>ACTIVIDADES GENERALES</u>: Serán así:

- Capacitación a usuarios nuevos y re-capacitación a los existentes en el manejo de la herramienta y a los usuarios administradores del sistema.
- Atención y consultas de uso del sistema y operación del programa
- Acceso remoto para diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención.
- Configuración y acompañamiento a re-parametrización del sistema para realizar las atenciones efectivas a los casos reportados y realizar la(s) parametrización(es) y/o revisiones en el SIGDDOC.
- Actualización a la última versión disponible del sistema de Gestión Documental actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del software.
- Actualización y modificación del software por mejoras y nuevas funcionalidades incorporadas por la empresa desarrolladora.
- Actualización y modificación del software por evolución de los sistemas operacionales, motores de base de datos y/o cuando se requiera conexión con diferentes hardware y software.
- Actualización del software por cambios normativos y/o legales de carácter general y de obligatorio cumplimiento.
- Actualización de producto por cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas.
- Suministro de nuevas versiones, parches y/o paquetes generados durante la vigencia del contrato.
- Configuración de nuevos reportes, e informes de acuerdo a la necesidad de la institución.
- Realizar copias de seguridad de la base de datos diaria.
- Alojamiento “VPS – Hosting para la aplicación”.
- Almacenamiento de 50 GB “Archivos y base de datos”
- Revisión y corrección de errores asociados con fallas de funcionamiento y rendimiento de los diferentes procesos del sistema.
- Mantenimiento, fragmentación y/o reconstrucción de índices de la base datos SQL Server semanal con respectivo informe que certifique dicho mantenimiento
- Entrega de base de datos, dado el caso de finalización del contrato.
- Limpiar datos: después de ejecutar la copia de seguridad mensual completa y generar informe de la data anterior.
- Análisis del hipervisor ESXI y los despliegues del boletín.
- Análisis de activos de la información con respectivo reporte.
- Registro de las secuencias de comandos ejecutadas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo a impresora y escáner ubicados en ventanilla única 4 veces al año y/o a demanda.
- 16 rollos de papel adhesivo para imprimir sticker de radicación y 10 rollos de cinta TT cera premium 110 mm x 300 mts para impresora de etiquetas.
- Plan de contingencia en caso de falla o caída del sistema.

- Concepto técnico del funcionamiento del software
- Cobertura del software en funcionando las 24 horas, 7 días de la semana y 365 días del año.
- Soporte técnico por conexión remota y/o desplazamiento de personal en sitio, para solución de problemas y/o servicio de consultas, nuevas funcionalidades y/o reporte de defectos del software.
- Mantenimiento preventivo al software 3 veces durante la vigencia del contrato para el diagnóstico y atención de las fallas que esté presentando el software; a realizarse así: el primero al iniciar el contrato, el segundo dos meses después del primer mantenimiento y el tercero dos meses antes de terminarse el contrato y cada vez que el software lo requiera.
- Acuerdos de disponibilidad en coordinación con el área de sistemas de la institución para la definición de los casos prioritarios, casos de urgencia y tiempos de respuesta frente a la prestación del servicio de soporte técnico, diagnóstico y atención de fallas según el caso y de acuerdo a la necesidad de la institución.
- Contar con personal con conocimiento en la normatividad vigente: Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos para la normalización de procesos documentales y la función archivística; además, el Decreto 1080 de 2015 para la reglamentación de los términos para la gestión de documentos electrónicos, y los Sistemas de Gestión Documental en las entidades públicas, de tal manera que se garantice a través de la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC´s, la normalización y trazabilidad de los documentos, la protección, conservación y preservación de la información. Así como, la Resolución número 02893 de 2020 por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones”
- Actualización del módulo PQRSD: garantizando que se generen informes de manera segregada con periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual, basado en los requerimientos del formato institucional FOR-SIA-05 (base de datos de manifestaciones SIAU) con graficas por tipo, causa, severidad, cantidad y porcentajes y lleve el consolidado de los años anteriores para comparaciones.
- Habilitar la opción de respuesta interna (jefe de área) a las manifestaciones, de tal modo, que se puedan adjuntar documentos para la trazabilidad de la manifestación, se implemente recordatorios y/o alertas de respuesta y alarmas de vencimiento de tiempos de respuesta que puedan ser visualizados por los encargados de cada área.
- Se debe implementar la encuesta de satisfacción institucional, donde debe arrojar informes y graficas por preguntas para el consolidado del mes, se debe tener la posibilidad de anexar o suprimir o agregar preguntas con las mismas condiciones de informes con sus respectivas cantidades y porcentajes.
- Para el cumplimiento de los requerimientos de ajuste al modulo de PQRSD se incluye una bolsa 110 horas de desarrollo.

5. GESTION DE CALIDAD:

5.1. Colaboración con el **HOSPITAL** en el recibo del servicio de mantenimiento y en la evaluación de la calidad del mismo. Así mismo, se informará por escrito a los responsables de informática de la entidad sobre la solución dada al problema.

5.2. Diagnóstico y atención de las fallas que esté presentando el software de manera predictiva a través de las visitas de mantenimiento y de acuerdo a los resultados de las mismas.

6. **CONCEPTOS TECNICOS:** Durante la ejecución del contrato se generará a solicitud del **HOSPITAL** los conceptos técnicos escritos que se requieran en el funcionamiento del programa o componentes de los mismos que por su estado de funcionamiento o ausencia del mismo lo requieran

7. **COBERTURA:**

7.1. GENERAL:

La cobertura de servicios **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** Será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. virtual y telefónico con nuestra mesa de apoyo HELP DESK. Además, se realizará el apoyo presencial 1 vez por semana coordinado entre el **HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUATRICO DEL VALL DEL CAUCA.**

8. **RECEPCION DE LLAMADAS**: El procedimiento establecido para la atención de servicios de soporte o mantenimiento es el siguiente:

8.1. Recepción de la llamada del Cliente: Se verifican datos del cliente o entidad, ubicación, daño aparente, extensión telefónica o celular de contacto del usuario, etc.

8.2. Se comunica al Coordinador de Ingeniería de Sistemas **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** quien realiza el primer análisis y recomendaciones y se determina el nivel de urgencia y las acciones complementarias necesarias para resolver la solicitud.

8.3. Si no se pude resolver el problema, el coordinador de Ingeniería contactará al usuario y establecerá una cita para la evaluación en sitio del problema y su solución si es posible.

8.4. Cuando la solución del problema reportado requiera el apoyo del área de TICS del del **HOSPITAL** se coordinará dicho procedimiento entre la gerencia de informática de la institución y el Coordinador de Soporte Técnico de **DMP TECHNOLOGY S.A.S.**

9. **TIEMPO DE RESPUESTA:** Luego de la recepción de su llamada informando el inconveniente presentado **DMP TECHNOLOGY S.A.S.** enviará a uno de nuestros ingenieros en un plazo no mayor a 8 horas para la atención y evaluación del problema en casos definidos como NO URGENTES, en aquellos definidos como URGENTES el plazo máximo será de 4 horas.

10. **FORMAS DE SOLICITAR UN SOPORTE**:

A través del pbx 6026515198; celular 3023637439 o a la dirección de correo electrónico: **gerencia @dmptechnologysas.com** de igual forma se proporcionarán los contactos telefónicos necesarios para la oportuna atención de los requerimientos a través de consultas directas a nuestros ingenieros y/o profesional a cargo del soporte presencial en el **HOSPITAL**.

11. **CRONOGRAMA:** La Prestación de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, lo realizará la empresa de conformidad con el cronograma previamente establecido y presentado al supervisor

12. **INVERSION:** Los valores aquí presentados son un total del presupuesto por el tiempo que dure el contrato.

No.	DESCRIPCIÓN	CANTI	VR. UNIT	SUBTOTAL
1	Soporte Técnico presencial y virtual.	1		***$20.000.000***
2	Mantenimiento, Actualización y Almacenamiento en el servidor VPS. Hasta 50 GB por año	1		***$20.000.000***
			BASE	**$ 40.000.000**
			IVA 19%	**EXENTO**
			TOTAL	**$ 40.000.000**

El valor de la solución es de ***$40.000.000*** Cuarenta Millones de pesos Mcte. EXENTO DE IVA, es una aplicación instalada en un hosting o nube.

Forma de pago: a presentación de la Factura, se propone pago mes a mes por valor de $4.444.444 a partir de Abril de 2024

13. CLÁUSULAS Y RESTRICCIONES

- La información relacionada en la presente propuesta tiene vigencia de 10 días, a partir de su fecha de generación.
- Se asume un acuerdo de confidencialidad entre las partes con respecto a la información descrita en la presente propuesta.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,

Ing Juan David Rivera Toro
GERENTE GENERAL
DMP TECHNOLOGY SAS
PBX 602-6515198 - CELULAR 3023637439