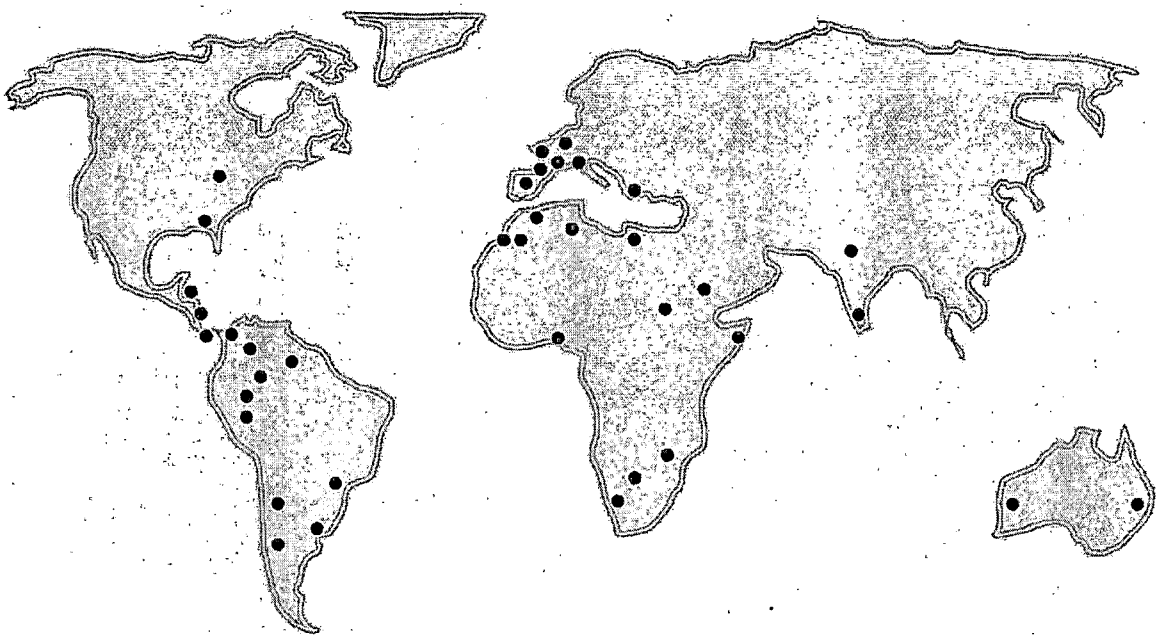
ASQ deColombia

Presencia Mundial SoftExpert



PROPUESTA COMERCIAL
PRO2020/00/2021
Revision: **02** - Fecha: **Mayo 2024**

ALCALDIA MUNICIPAL DE YUMBO

ASQ deColombia

ACERCA DE SOFTEXPERT



En un mundo de constante transformación, con nuevas tecnologías surgiendo a todo momento y en medio a una época que exige de las empresas más competitividad, nació SoftExpert. SoftExpert inició sus actividades en febrero de 1995, pensada, diseñada y creada con el objetivo de desarrollar soluciones innovadoras que atiendan con excelencia a las necesidades del cotidiano corporativo.

A través de los años, conquistó una posición de destaque en el mercado nacional e internacional de softwares de gestión integrados. El SoftExpert Excellence Suite simplifica y automatiza los procesos y gestiona el desempeño corporativo. Sus ideales vienen de encuentro con las innovaciones que están por todos los lados y principalmente en acompañar estas tendencias, sabiendo que son fundamentales para alcanzar mejores resultados.

Las soluciones atienden cualquier tipo de empresa, independiente de su porte o área de actuación. Sus principales beneficios, entre muchos otros se puede destacar: la reducción de los costos, la Gestión de los riesgos, la mejora en el desempeño y la flexibilidad para gestionar los cambios del mercado. Además de eso, ayudan a transformar y mejorar la organización a través de iniciativas completas, basadas en la calidad, excelencia y en la total Gestión de informaciones de la empresa.

Dentro de este contexto, las soluciones contribuyen directamente para el éxito de las organizaciones, a través de la Gestión de informaciones, con tecnología avanzada, recursos innovadores y personas comprometidas. El resultado es la ventaja competitiva, la completa Gestión de informaciones y la automatización de los procesos.

A. SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS FLUJOS DE TRABAJO EXISTENTES Y COMPONENTES DE SE SUITE IMPLEMENTADOS.

ALCANCE DEL SERVICIO:

Soporte. Es el servicio profesional dado por ASQ Colombia al Cliente y que está orientado a apoyar a los usuarios en todas aquellas consultas operativas o funcionales que estén relacionadas con el uso de la plataforma SE Suite y que sean atribuibles al servicio contratado.

¿Qué situaciones se atienden?

- Interrogantes en la operación sobre los sistemas.
- Consultas sobre características técnicas y capacidades operativas y funcionales de los sistemas.
- Asesoría sobre el uso metodológico de los sistemas y sugerencias que contribuyan a la obtención de mejores resultados en el área de acción del sistema.
- Identificación de causas a los problemas o no conformidades de los sistemas y sus soluciones.

Mantenimiento. Es el servicio profesional dado por ASQ Colombia SAS al Cliente que está orientado a solucionar errores en los productos desarrollados por ASQ Colombia SAS para la Entidad en la plataforma SE Suite que pueden ser de tipo bloqueante o funcional.

¿Qué situaciones se atienden?

- **Errores Bloqueantes:** Es el tipo de no conformidad que detiene la operación de un producto/componente, o hace que éste arroje resultados que impiden la continuidad de la operación del Cliente.
- **Errores Funcionales:** Se presenta cuando al ejecutar uno de los productos/componentes implementados en ambiente de producción, los resultados no corresponden al resultado esperado; y aunque no impide continuar con la operación, su atención debe ser oportuna y la no conformidad debe corregirse para obtener una información veraz.

PRECISIONES AL ALCANCE:

- ✓ El objeto de esta oferta tiene cobertura única y exclusivamente al Nit de la Alcaldía Municipal de Yumbo.
- ✓ El alcance de la propuesta se circunscribe estrictamente sobre el alcance y términos arriba descritos, por tanto, todo aquel requerimiento, y/o expectativa, que se salga de dichos parámetros, serán cotizados por aparte.
- ✓ Se precisa que el servicio de soporte y mantenimiento es un servicio de tracto sucesivo, lo cual significa que se atiende el soporte y mantenimiento conforme se va presentando en el día a día de la vigencia contratada, esto puede implicar que se puede presentar (N) número de casos de soporte y/o mantenimientos reportados por los usuarios, o en su defecto cero (0) casos. En este contexto es importante tener en cuenta que el servicio de soporte y mantenimiento se comporta como un seguro que siempre se tendrá que cancelar independiente de que ocurra un incidente o no, por lo tanto, no puede ser restricción para el pago del servicio de soporte y mantenimiento la existencia o no de casos reportados por el cliente.

- ✓ Todos los incidentes que se generen deben ser reportados formalmente a ASQ Colombia SAS para una adecuada administración, planeación y seguimiento de la incidencia reportada por la Entidad.
- ✓ Es responsabilidad de la Entidad contar con instancias de pruebas (base de datos y aplicaciones), para validar la correcta aplicación y funcionalidad de los Reléases de actualización y soporte, antes de su liberación en producción.
- ✓ Una vez atendido un incidente, ASQ Colombia dará un plazo de cuarenta (40) horas hábiles al cliente para su prueba y cierre, si en este periodo el cliente no responde se cerrará el caso en la plataforma.

HORARIO SERVICIO SOPORTE.

La atención y servicio de soporte al cliente se presta en el siguiente horario: de lunes a Viernes de 8:00 a las 12:30 horas y de las 14:00 a las 18:00 horas; se entiende que en este rango de atención se ubican las horas hábiles del servicio.

B. BOLSA DE HORAS DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS

El uso de la bolsa de horas está destinado para atender situaciones contingentes que se presenten durante el transcurso del contrato y que se tipifiquen como requerimientos adicionales no cubiertos por el servicio de soporte y mantenimiento.

En este sentido la bolsa de horas se puede usar como apoyo para el funcionamiento adecuado de los productos/componentes y/o funcionalidades de la plataforma que se tenga en uso y hagan parte del contrato vigente, y sus actividades son:

- Para atender servicios de consultoría y/o acompañamiento en la implementación/puesta en marcha de productos o componentes de la plataforma SoftExpert Excellence Suite.
- Servicios de capacitación virtual sobre los productos desarrollados y/o componentes implementados por ASQ COLOMBIA.
- Desarrollos de requerimientos específicos previa aprobación de su viabilidad técnica por parte de ASQ COLOMBIA.
- Se precisa que la atención de la bolsa de horas se hará de modo virtual.

Protocolo de ejecución de Bolsa de Horas:

1. El uso de la bolsa de horas es contra demanda dado que atiende situaciones contingentes que se le presenten al cliente durante la ejecución del contrato, y cuyo alcance sea tipificado como un requerimiento. Por ser un servicio contra demanda se irán facturando las horas ejecutadas previo acuerdo de las partes; al término del contrato las horas no ejecutadas no se facturarán.
2. Conforme se describe arriba su uso especifico es para consultoría, desarrollo de requerimientos específicos y/o capacitaciones sobre los componentes de la solución SE implementados.
3. Solo se procederá a ejecutar bolsa de horas previo:

a. Estar de acuerdo que es un requerimiento adicional por fuera de cobertura del servicio de soporte y mantenimiento contratado.
b. Para el inicio de atención del requerimiento se requiere diligenciamiento del formato de aprobación de horas, vía correo electrónico por parte de la Entidad del alcance del requerimiento y número de horas informada por el contratista que toma su ejecución.

PRECISIONES AL ALCANCE:

Nuevos montajes e implementaciones adicionales de componentes o módulos en la plataforma se suite. Las nuevas necesidades de soporte, mantenimiento y asistencia técnica derivados de nuevos proyectos no hacen parte integral del alcance, condiciones, términos y monto de esta propuesta. De ser requerido el servicio adicional, se liquidará a la tarifa hora vigente y la misma deberá tenerse en cuenta para determinar el valor del servicio SAM en la próxima vigencia.

Requerimientos iniciales propuestos:

Itm	Descripción	Entregables
1	Formación al equipo de trabajo líder del proceso de Gestión Documental y TI en parametrización e implementación de TRDs. Acompañamiento en la verificación y/o actualización de las TRDs del 2017. Acompañamiento en capacitación TRDs 2024. Virtual.	Sesión(es) de trabajo y Capacitación(es). *Acta(s) de sesión(es) de trabajo y capacitación(es).*
2	Rediseñar el FrontEnd (de la ventanilla única de radicación digital ciudadana) para unificar los flujos de trámites existentes y de PQRS. Reinducción equipo de trabajo líder de la OREC. Apoyo en inquietudes durante las prácticas en ambiente de pruebas.	FrontEnd de la ventanilla única de radicación digital ciudadana actualizada y operando en ambiente de producción. *Acta de entrega y aceptación a la OREC.*
3	Inducción para la gestión de respuestas a las PQRS asignadas a las dependencias del CAMY. Apoyo en inquietudes durante las prácticas en ambiente de pruebas.	Delegados de las dependencias del CAMY encargados de dar respuestas a las PQRS radicadas en SE Suite capacitados. *Acta(s) de sesión(es) de capacitación(es).*
4	Parametrización de roles y permisos a nuevos usuarios procesos gestión documental y PQRS. Capacitación a funcionarios de Informática sobre la administración de acceso y permisos en la plataforma SE Suite. Acompañamiento al proceso de puesta en marcha en la vigencia 2024 del proceso de radicación y gestión de respuestas a PQRS registradas en SE Suite.	Usuarios nuevos con permisos y accesos habilitados en ambiente de producción para la gestión de respuestas a PQRS. *Acta de entrega y aceptación de accesos concedidos a usuarios nuevos en la plataforma SE SUITE.*
5	Parametrización de roles y permisos a nuevos usuarios gestión de trámites. Inducción sobre cómo gestionar las respuestas a las solicitudes de tramites existentes. Acompañamiento al proceso de puesta en marcha en la vigencia 2024 del proceso de radicación y gestión de respuestas a solicitudes de tramites registradas en SE Suite.	Sesión(es) de trabajo y Capacitación(es). *Acta(s) de sesión(es) de trabajo y capacitación(es).*

6	Desarrollar e implementar integraciones: 1. Con la base de datos de Caracterización Ciudadana (existente en la Entidad) para la consulta y presentación de la información requerida por el FrontEnd de radicación de PQRS/tramites cuando el ciudadano exista en la misma, y para la actualización de la base de datos de caracterización ciudadana cuando el ciudadano que radica un PQRS/tramite no exista en dicha base de datos. 2. Con las fuentes de información existentes requeridas por los flujos de los trámites en línea construidos, para consultar información requerida por dichos flujos con el fin de automatizar la emisión de los documentos resultantes de las respectivas solicitudes (certificados, paz y salvos, conceptos, etc).	Información de los documentos solicitados por los ciudadanos generada automáticamente desde las fuentes de información digitales existentes. *Acta de entrega y aceptación por parte de Informática.*
7	Desarrollo de componente web que se integre al portal web municipal, donde el ciudadano pueda consultar el estado de su(s) trámite(s) vigentes, a partir de digitar el número del radicado o su número de identificación. Se presentará al ciudadano la información de radicación, inicio del trámite y la última actividad donde se encuentra actualmente, indicando el número de días transcurridos.	*Acta de entrega y aceptación por parte de la OREC.*
8	Implementación del servicio de firma digital dentro del proceso de los flujos de aprobaciones por parte de los jefes de despacho. 15 firmas	Servicio de firma digital implementado. *Acta de entrega y aceptación por parte de Informática*

VALOR DE LA PROPUESTA:

Itm	Producto/Servicio	Cant	Vlr_Antes IVA	IVA	Vlr_Total
1	Soporte y Mantenimiento a los productos/componentes desarrollados existentes.	1	$20.000.000	0	$20.000.000
2	Bolsa de horas para desarrollo de requerimientos, capacitaciones, acompañamiento en puesta en marcha de productos vigencia 2024 (PQRS, Gestión Documental, tramites en línea...).	600	$130.356.693	0	$130.356.693
				Total	$150.356.693*

**** Excluido de IVA según Ley 1817 del 2017***

FORMA DE PAGO.

DESCRIPCION	VALOR	FORMA DE PAGO
Soporte y Mantenimiento a los productos/componentes desarrollados por ASQ Colombia existentes em la plataforma SE Suite.	VEINTE MILLONES DE PESOS MCTE ($20.000.000).	1. Un primer pago correspondiente a la suma de $5.000.000, a los 60 días posteriores a la suscripción del acta de inicio. 2. Un segundo pago correspondiente a la suma de $5.000.000, a los 90 días calendario, posteriores a la suscripción del acta de inicio. 3. Un tercer pago correspondiente a la suma de $5.000.000, a los 120 días calendario, posteriores a la suscripción del acta de inicio.

		4. Un ultimo pago correspondiente a la suma de $5.000.000, al término del contrato.
Bolsa de horas (600) de consultoria especializada para desarrollo de requerimientos, capacitaciones, acompañamiento en puesta en marcha de productos/componentes.	CIENTO TREINTA MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS MCTE ($130.356.693)	Previo recibo a satisfaccion por parte del supervisor del contrato de los entregables, se facturará y cancelaran las horas ejecutadas en cada entregable.

PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución corresponde a la vigencia del 2024 y en cualquier caso el fin del contrato será diciembre de 2024.

VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Esta propuesta vale por 30 (treinta) días, a partir de la fecha de emisión, dejando nula toda y cualquier eventual propuesta anterior.

Jaqueline Remolina
Asq de Colombia SAS
Avenida Calle 26 No. 68C-61 oficina 620
Tel : 601 - 4270765
Cel : 311 484 0268
www.asqdecolombia.com
gerencia@asqdecolombia.com

ASQ deColombia

ALGUNOS CLIENTES

El SoftExpert Excellence Suite es conocido y valorizado por más de 1.500 empresas en más de 25 países en el mundo entero. Nuestros clientes son representados por organizaciones de diversos portes y de diversos segmentos de la industria y todas con un objetivo en común: transformar el diferencial estratégico en oportunidad y valor.

Coca-Cola · Mitsubishi Motors · L'Oréal · GM · Royal Canin · Vale · Universal Corporation · Gillette · fiteso · PepsiCo · Honda · Weidmüller · Pernod Ricard · Sodexo · BRF

LAN.com "Escogemos las soluciones SoftExpert por varios beneficios: el envío de avisos de pendientes automáticamente a los responsables por e-mail, la facilidad de la administración de las acciones preventivas y correctivas y el manejo de todos los indicadores corporativos. Éstos y otros aspectos son lo que los deferencian de las otras soluciones."

Luis Osses - Senior Auditor Manager
Lan Chile S.A.

"La solución de CPM está ayudándonos a definir la estrategia con base en el análisis de la organización y posibilita el seguimiento y cumplimiento de nuestro objetivo de medir el desempeño de acuerdo con las metas y monitorear la evolución de las actividades. A través de la solución de EQM optimizamos los controles necesarios para el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001, ampliando la practicidad y logrando los tiempos de cumplimiento para la gestión en general. La creciente eliminación del uso de papel también nos está dando resultados significativos desde el punto de vista medioambiental y de rapidez en la gestión administrativa."

Algodonera Avellaneda S.A. Industria Argentina

Ing. Lino Degiusti - Administrador de SGI
Algodonera Avellaneda S.A. - Empresa perteneciente a la firma Vicentin S.A.I.C. - Argentina

CERTIFICACIONES

Sistema de Gestão Certificado ISO 9001 da Qualidade

El **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** de SoftExpert recibió la certificación ISO 9001, orientada al desarrollo y el mantenimiento de software para la gestión de la excelencia y la conformidad empresarial. Esta certificación garantiza la conformidad con uno de los modelos de gestión más difundidos entre las organizaciones en las que la gestión de la calidad es parte integral de la estrategia.

ASQ deColombia

CONDICIONES GENERALES DE SUMINISTRO

FORMA DE COMERCIALIZACIÓN Y LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE

Licencias de Uso Simultáneas: El número de licencias es de uso concurrente, es decir, un número ilimitado de usuarios puede ser registrado en la base de datos, apenas el uso simultáneo/concurrente queda restricto al número de licencias adquiridas. Así no existe límite de crecimiento en la cantidad de usuarios que la empresa vaya a tener a lo largo del tiempo. Ej. Al adquirir 50 licencias de SE SUITE, será posible registrar un número ilimitado de usuarios y hasta 50 usuarios podrán utilizar el sistema al mismo tiempo.

Licencias de Uso Nominativas: El número de licencias se calcula de acuerdo con el número de usuarios activos que serán registrados en la base de datos. Usuarios inactivos no son considerados en el conteo de licencias. Ej. Al adquirir 50 licencias de SE SUITE, será posible registrar apenas 50 usuarios activos y todos podrán utilizar el sistema al mismo tiempo.

Importante: Ambas formas de licenciamiento permiten la utilización de los productos en cualquier estación de trabajo, independientemente de su ubicación en la empresa, atendiendo los requisitos mínimos.

SERVICIOS EN HORARIO NO COMERCIAL

Las horas utilizadas en servicios prestados fuera del horario comercial, tendrán incremento de:
- 60% (sesenta por ciento): sobre las horas de lunes a viernes, en el prolongamiento del horario comercial;
- 100% (cien por ciento): sobre las horas extras de los sábados, domingos y feriados conforme;

REQUISITOS PREVIOS DE INSTALACIÓN

La instalación se iniciará solamente tras el completar del formulario específico referente al ambiente del cliente.

Los requisitos previos técnicos para instalación del sistema referentes al hardware y software deben ser tratados paralelamente a la adquisición de la solución.

Independiente de la adquisición de módulos Intranet, el módulo Admin es WEB y es instalado en todas las implantaciones, pues es el software que administra el mantenimiento de áreas, funciones, usuarios y derechos de acceso a los productos.

Calificación Profesional Técnica: Para administración del sistema es necesario nombrar un usuario con conocimiento general mínimo en Informática (sistemas operacionales y base de datos).

OTRAS CONSIDERACIONES

- El cliente deberá designar un representante para acompañar los servicios, con poderes para encaminar todas las actividades y decisiones, que se hagan necesarias.
- La ejecución de los servicios ocurrirá en las dependencias del cliente, debiendo éste ofrecer, toda la infraestructura necesaria a la ejecución de servicios, tales como: local físico, softwares, hardwares, y otros que se hagan necesarios.
- El cliente deberá permitir el acceso a sus instalaciones, tal como permitir el acceso a toda y cualquier documentación pertinente al alcance de los servicios, orientando sobre las normas y procedimientos.
- SoftExpert garantiza absoluta confidencialidad sobre todos y cualquier material e información ofrecido y que sea pertinente al proceso.