Bogotá, D.C. enero 2024

Señores
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONAUTICA CIVIL
Dirección de Informática
Ciudad

Oferta de Soporte técnico, mantenimiento, desarrollo evolutivo y módulos adicionales opcionales del Sistema CONTROLT

OFERTA DE SERVICIOS DE INGENIERIA DE SOFTWARE PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO, ENTRENAMIENTO, DESARROLLO EVOLUTIVO Y MÓDULOS ADICIONALES DEL SISTEMA PARA ASIGNACIÓN DE TURNOS Y MANEJO DIARIO DE SEÑALES CONTROL -T.

Ingeniero
Alejandro La Rota
Gerente SERVICIOS 123.CO SAS

1. Objetivo

Ofrecer de manera oportuna y efectiva los servicios de soporte, entrenamiento, configuraciones especiales, mantenimiento y desarrollo evolutivo del Software CONTROL-T que es el sistema de información que gestiona la asignación de turnos y diario de señales en la UAEAC, con el fin de maximizar sus beneficios operativos.

Conscientes del entorno cambiante y dinámico de las diferentes áreas y procesos de la Entidad, ofrecer de manera oportuna los servicios de desarrollo evolutivo del Software, con el fin de satisfacer las nuevas necesidades de la operación, las solicitudes de las áreas usuarias a nivel nacional y los espacios de mejora tecnológica continua conjuntamente identificados.

2. Descripción de los servicios.

Soporte

Actividades de soporte técnico especializado inherente a la operación cotidiana del Sistema, atención de consultas, fallos o problemas de funcionamiento de Control-T

Atención de consultas o solicitudes de usuarios o administradores a través de un sistema de tickets garantizando un tiempo de respuesta y/o diagnóstico menor a 4 horas

Mantenimiento

Mantenimiento de datos, componentes, librerías, dependencias y configuraciones del sistema, incluyendo los UPDATE necesarios para su continuidad.

Visitas semanales PRESENCIALES para asesoría general y asistencia personalizada sobre el sistema, atendidas por consultor especializado.

Entrenamiento

Entrenamiento continuado de los usuarios y administradores a nivel nacional.

Este programa de entrenamiento teórico-prácticas puede realizarse a petición de la entidad de manera virtual o mediante el desplazamiento de personal especializado a las diferentes dependencias a nivel nacional, consumiendo de la bolsa de créditos de servicio sin generar ningún costo extra.

Desarrollo evolutivo

Respondiendo a las crecientes necesidades de las áreas usuarias respecto a nuevos desarrollos y nuevas funcionalidades, esta oferta incluye desarrollo evolutivo sobre el Sistema. (UPGRADES)

Los requerimientos de desarrollo de nuevas características y funcionalidades, o cambios de las actuales, serán atendidos sin limitación, consumiendo de la bolsa de créditos de servicio sin generar ningún costo extra.

Módulos Adicionales Opcionales.

Esta oferta incluye de manera opcional a discreción de la entidad, la activación de uno o varios de los nuevos MODULOS ADICIONALES del sistema CONTROL-T.

APP Móvil

Aplicación móvil CONTROL-T dirigida a usuarios finales y administradores de todos los niveles.

Diseñada para acceder de manera rápida a las principales funcionalidades y procesos de CONTROL-T.

Compatible con plataformas IOS / Android.

BITÁCORA SAR

Módulo especializado de bitácora SAR. Enfocada a registro de incidentes/accidentes, con registro fotográfico e información descriptiva, compatible con el formato PDF estándar que maneja el área y posteriormente trazable y analizable.

Módulo KOI / BI / Analítica

Módulo de generación dinámica, seguimiento y análisis de indicadores claves de operación.

Tableros de analítica para toma de decisiones.

Módulo de INTERFACES

Módulo de conectividad e intercambio de datos entre CONTROL-T y las diferentes aplicaciones del ecosistema informático de la Entidad

Módulo IA

Motor de Inteligencia Artificial para la programación centralizada de Turnos

3. Modelo de consumo de créditos

El modelo de CREDITOS permite un aprovechamiento óptimo de los recursos, consumiendo de la bolsa de créditos en las actividades de soporte, mantenimiento, entrenamiento y desarrollo evolutivo que demanda cada situación y en las decididas por la supervisión del contrato y las áreas usuarias. Las siguientes son las tarifas técnicas y estadísticas con las cuales se constituye la propuesta de servicio 2024.

Unidad Crédito = $COP 35.000

Consumo de créditos	UNIDAD	Créditos prom. mes	Ejemplo estadístico de consumo mes	Estimación predictiva de consumo 2024	Total 2024	$ 2024	$ Unitario
Soporte y mantenimiento	Pack 15 casos (tickets promedio)	400	1,00	12	4.800	168.000.000	14.000.000
Parametrizaciones (E)	Caso (ticket especial)	50	1,67	20	1.000	35.000.000	1.750.000
Horas de desarrollo	Hora integral (ADD3)	8	33,33	400	3.200	112.000.000	280.000
Entrenamiento remoto	Bloque de 2 horas	4	1,25	15	60	2.100.000	140.000
Entrenamiento on-site	OnSite de 3 días	100	0,50	6	600	21.000.000	3.500.000
					9.660	338.100.000	19.670.000

4. Políticas de servicio

- ✓ **Personal Idóneo**

  Asignamos a las labores solicitadas personal idóneo para desarrollar de manera eficiente cada tarea.

- ✓ **Productividad.**

  Entregamos informes periódicos de productividad que le permitan verificar la relación costo/resultados

- ✓ **SLA.**

  Suscribimos de común acuerdo con el área de tecnología los protocolos y tiempos de atención y respuesta a cada tipo de evento.

- ✓ **Trazabilidad.**

  Tenemos procesos de registro de casos que permitan la posterior evaluación y trazabilidad del proceso de soporte

Adicionalmente, el servicio se desarrollará conforme a procedimientos acordados con la dirección de informática, recogiendo las experiencias de los años anteriores en los cuales hemos prestado satisfactoriamente el servicio de mantenimiento y soporte a CONTROL-T.

5. Oferta económica

Bolsa de CREDITOS de servicio (soporte, mantenimiento, entrenamiento, desarrollo evolutivo)

Ítems de servicio	Unidades	Créditos	Créditos	Valor
Soporte y mantenimiento	12	4.800	**9.660**	338.100.000
Parametrizaciones especiales	20	1.000		
Horas de desarrollo (ADD3)	400	3.200		
Entrenamiento TEAMS	15	60		
Entrenamiento OnSITE	6	600		

Suministro / Activación de módulos adicionales

MODULO	Tarifa técnica		Valor 2024	
		270.000.000	405.000.000	Valor
Módulo APP Móvil	45%	121.500.000	182.250.000	182.250.000
Módulo BITACORA SAR	25%	67.500.000	101.250.000	101.250.000
			TOTAL	**621.600.000**

6. Contacto Empresarial.

contacto@servicios123.co - Oficina en Bogotá -
Cra. 7 No. 156-68, Of. 1805 - Edificio North Point Torre III - WHP 3502889191.