berSoft
Soluciones.

Bogotá, 20 de junio de 2024

Señores:
CONSERVATORIO DEL TOLIMA
Colombia

ASUNTO: Soporte y acompañamiento de Adviser

Renovación por seis (6) meses

1. <u>Soporte y Acompañamiento a distancia por 6 meses</u>

Este acompañamiento se refiere el conjunto de servicios y actividades de administración y soporte que se deben llevar a cabo para lograr el apropiado funcionamiento de la herramienta en el día a día. Este acompañamiento tiene dos servicios el primero es el soporte técnico, el segundo es el soporte en administración funcional.

1.1. Soporte en la administración técnica

Este servicio le garantizará la administración técnica de la herramienta para lograr aprovechar al máximo los beneficios del proceso de sistematización de los casos en el uso del aplicativo, solución de incidentes o inquietudes técnicas. Los siguientes son las actividades asociadas a este servicio.

- Solución de inconvenientes e inconsistencias en aplicativo.
- Seguimiento de los inconvenientes registrados.
- Envío de soluciones adecuadas según el conocimiento y perfil de los usuarios.
- Soporte en la administración de cuentas, perfiles y usuarios administradores.
- Reuniones virtuales para resolver dudas técnicas.
- Supervisión y control del correcto funcionamiento de la integralidad de la base de datos.

Este servicio además permite realizar acompañamiento sobre las nuevas parametrizaciones y sobre la funcionabilidad y los servicios descritos en esta propuesta *(No incluye el desarrollo de nuevos módulos)*.

1.2. Soporte en administración funcional

Este servicio se encargará de brindar un soporte/ayuda a los usuarios finales a los que va destinado el servicio en todos los temas referentes a la operación de la herramienta como el registro, seguimiento, caracterización y demás funcionalidades. Los siguientes son los servicios que provee este componte.

- Asistencia en dudas e inquietudes de cualquiera de los usuarios finales.
- Reuniones virtuales para resolver dudas funcionales.

- Máximo 1 capacitación virtual de 2 horas cada una para el sistema de permanencia.
- Máximo 1 capacitación virtual de 2 horas cada una para el sistema de graduados.

NIVELES DE SERVICIO DEL MANTENIMIENTO Y MESA DE AYUDA

1. Mesa de ayuda:

La función de la mesa de ayuda es ser el canal principal para proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan las solicitudes con respecto al correcto uso y funcionamiento del sistema de información. Este servicio le permitirá a la institución tener la capacidad de respuesta y reacción ante cualquier duda, error de usuario, instrucción, incidente, solicitud, ajuste o parametrización de manera rápida.

Esta mesa de ayuda tiene el objetivo de facilitar la comunicación entre el usuario que presenta el incidente y el equipo de soporte encargado de solucionarlo, y su propósito es mantener activo el sistema y con los servicios funcionando en el día a día.

Canales de comunicación: Los siguientes son los canales por los cuales se proporcionará mantenimiento a los usuarios:

Teléfono	300 5157481
Correo	soporte@bersoft.co
Skype	bersoft.soluciones
Sede principal	Cl. 105a ## 14-92 Oficina 515, Bogotá

2. Niveles De Soporte

2.1. Soporte de primer nivel

Este es el primer punto de contacto para todas las solicitudes de soporte realizadas, cuyo registro y tratamiento está a cargo de nuestro personal. En este nivel mediante trabajo en equipo y con bases de datos de conocimientos se encuentra rápidamente una solución para la mayoría de los problemas. Para problemas más complejos, el soporte de primer nivel recibe apoyo del soporte de segundo nivel.

2.2. Soporte de segundo nivel

Este apoya al soporte de primer nivel mediante capacitación continua en el puesto de trabajo, así como a través de la documentación de nuevas soluciones elaboradas para hacer accesibles los conocimientos al soporte de primer nivel. En este nivel se atenderán y solucionarán los incidentes en donde se deban hacer ajustes en la parametrización de la base de datos o donde sean ajustes que no afecten la funcionalidad del sistema. Si la complejidad de una solicitud excede el saber o las posibilidades técnicas del soporte de segundo nivel, esta es transmitida al soporte de tercer nivel.

2.3. Soporte de tercer nivel

El soporte de tercer nivel está compuesto por el equipo de desarrollo de software, y representa el grado de escalamiento más alto dentro de una organización. Las solicitudes cuya solución requiere una intervención en la lógica del programa o en la base de datos se atenderán y solucionarán en este tercer nivel.

3. Acuerdos de Servicio del Soporte y Ayuda

3.1. Actores

La mesa ayuda estará disponible para los diferentes actores de la universidad:

- Funcionarios de permanencia
- Funcionarios del área de tecnología
- Funcionarios del área de soporte tecnológico

3.2. Tiempos

Para asignar el tiempo de solución se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Complejidad:** Analizar y establecer cuántas horas toma la solución del incidente.
- **Urgencia:** El tipo de solicitud tendrá el siguiente orden de prioridad:
  1. Error general
  2. Error de registro de información
  3. Error en sincronización
  4. Error gestión de información
  5. Error en reportes
  6. Oportunidad de mejora
  7. Nuevo requerimiento

Los siguientes son los tiempos máximos de respuesta que tendrán los incidentes de acuerdo a la complejidad y urgencia:

- Cuatro (4) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como críticas. Las situaciones críticas se clasifican como la caída de servicios de cara a los estudiantes en momentos de alta demanda.
- Ocho (8) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como alta prioridad. Las situaciones de alta prioridad se clasifican como la no operación de los servicios principales del aplicativo de cara a los usuarios funcionales.
- Doce (12) horas (durante horas laborales) para las situaciones clasificadas como media prioridad. Las situaciones de media prioridad se clasifican como las que se presentan cuando un servicio no está funcionando correctamente.

Es importante destacar 3 elementos para la correcta prestación de los servicios de soporte:

- Los tiempos son de respuesta y diagnóstico de la situación en la cual se notificará el plan de resolución y se tomaran todas las medidas para solucionarlo.
- Los servicios de acompañamiento cubren todos los inconvenientes presentados en el funcionamiento del aplicativo, no sobre inconvenientes de infraestructura ya que la herramienta correo una infraestructura soportada por la institución
- La modificación o adaptación de las fuentes ocasiona la pérdida de la garantía.

- El horario de atención son los días hábiles de 7:30AM a 5:30PM.

3.3. Valor horas de desarrollo adicionales al contrato de soporte

El costo de hora ingeniero para desarrollos adicionales dentro del contrato de soporte es de $137.500 + IVA.
Fuera del contrato de soporte el costo de hora ingeniero es de $179.300 + IVA.

PROPUESTA DE INVERSIÓN

A continuación, se describe la propuesta de inversión del soporte y acompañamiento distancia para los módulos de permanencia, bienestar y graduados de Adviser por 6 meses.

SERVICIO	PRECIO
Soporte y Acompañamiento a distancia por 6 meses Este servicio tiene dos servicios el primero es el soporte en administración técnica y el segundo es el soporte en administración funcional de la herramienta para Permanencia, bienestar y graduados. 1 capacitación virtual de 2 horas cada una para el sistema de permanencia y bienestar. 1 capacitación virtual de 2 horas cada una para el sistema de graduados. Servicio de alojamiento de las plataformas. Hardware • Procesamiento: Intel® Xeon® 10 Cores • Memoria RAM: ECC RAM 12GB • Almacenamiento: 100GB SSD • Ancho de Banda: Ilimitado 1Gbps Software • Sistema operativo: Linux Ubuntu • Servidor Web: NginX • Firewall: UFW	**$ 11.453.884**
IVA 19%	**$ 2.176.238**
Valor total del contrato	**$ 13.630.122**

NOTA IMPORTANTE:

- Esta propuesta se calcula con un IPC aproximado de 9.28 % el cual será ajustado el próximo año según el IPC oficial del cierre del 2023.
- Forma de Pago: Se hará en dos pagos iguales de $6.815.061 incluido IVA cada uno; el primero en el tercer mes de ejecución y el segundo en el sexto mes de ejecución.
- La propuesta ya incluye todos los impuestos.

Estamos a su disposición para aclarar o ampliar la información que consideren necesaria, quedamos a la espera de sus comentarios, esperando que nuestra oferta responda a sus necesidades.

berSoft
Soluciones.

Milena Parra Forero
Consultora Comercial
Bersoft S.A.S
+57 314 4235770 |
Calle 105 A #14 – 92 Of. 515 Bogotá
mparra@bersoftsas.com