ALTHVIZ	INFORME DE ACTIVIDADES N. 2	Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia

Identificación del Cliente		
Empresa: Alcaldía de Rionegro	Contacto: David Alejandro Machado Montoya	
Teléfono: +57 (604) 520 4060 | Ext 1255	Email: dmachado@rionegro.gov.co	
Área: Subsecretaría de TIC		
Identificación del Servicio		
Proyecto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SOFTWARE SE SUITE – BPMS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO		
Nombre de la actividad: Informe de actividades renovación servicio soporte	**Factura 30% soporte**	
Teléfono: 3176491658	E-mail: jdiago@althviz.com	
Fecha: Julio 15 de 2024	Julio 15 de 2024	

I- INFORME DE ACTIVIDADES

A continuación, se relaciona el informe de actividades realizadas conforme con la ejecución del proceso contractual, en cumplimiento de los requerimientos del contrato 1160-06-07-044-2024 con la Alcaldía de Rionegro: prestación del servicio de:

Renovación del servicio de soporte platinum, cumpliendo las siguientes obligaciones especificas:

- El soporte incluye 10 licencias Manager nombradas
- El soporte incluye staff ilimitados

- Acceso a las correcciones de producto (bug fixes): Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.
- Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas): derecho a acceder a las nuevas versiones de Productos SoftExpert que contienen varias innovaciones en requerimientos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos por toda la aplicación.
- Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ): Acceso a la base de conocimientos de soporte (FAQ): para ayudar en el proceso de resolución de problemas o para responder preguntas, el cliente tendrá derecho a acceder a los registros publicados en nuestra base de conocimiento las 24 horas del día.
- Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.
- Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets: Acceso al sistema de tickets en línea (Customer Center) para seguimiento de los tickets abiertos o cerrados durante las 24 horas del día.
- Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte: La subsecretaría de TIC debe designar personas de contacto específicas por solución que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad.

- Analista de soporte personalizado por conjunto de módulos: SoftExpert designará uno o más analistas de soporte técnico que centralizarán la atención a determinados conjuntos de componentes (squad).
- Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).

SLA de atención:

SEVERIDAD	TIEMPOS DE RESPUESTA/INTERACCION
NIVEL 1	4 horas
NIVEL 2	8 horas
NIVEL 3	16 horas
NIVEL 4	24 horas

II- VALOR DEL SERVICIO:

El valor total de renovación de servicio de SOPORTE PLATINUM es de $233.737.845, con IVA incluido.

El valor de este Informe de Actividades N. 2, por un 30% del valor total del soporte con IVA incluido ($70.121.353,50), con pago a (30 días máximo 60 días calendario) de su radicación en la Alcaldía de Rionegro.

FIRMA DE ENTREGA:

Nombre	Firma
Jacqueline Diago Rodríguez Sergio Althviz Consultores SAS Gestión Proyecto	