Señores:
SENA
Atn Andres Alejandro Yela Bastidas
Laboratorio de metrología
Neiva.

COTIZACION 24-4263-2
2024-10-01

F-COM-02-01

Respetada Ingeniera de acuerdo a su solicitud estamos colocando a su consideración nuestra oferta referente al proceso de soporte anual del software Jupiter advanced que permite la gestión del sistema de calidad con base a la Norma ISO 17025:2017.

Términos Generales

Validez de la Oferta

La presente propuesta tiene una validez de 30 días contados a partir de la recepción de la misma por parte del SENA.

Objetivos Específicos

PROCESO DE SOPORTE INCLUYE

1. **Proceso de formación.**
   Se efectúa por medio de autorización a la plataforma de formación Moodle donde en cualquier momento puede acceder el personal de laboratorio para la formación específica en cada uno de los módulos del software aplicada para entrenamiento o reentrenamiento del personal del laboratorio, Esta plataforma es 100% virtual y autodidacta.

2. **Soporte**
   Soporte técnico comprende asistencia ante algún problema presentado en el funcionamiento del software y asesoramiento ante dudas presentadas en la configuración y uso del software. El soporte debe ser canalizado con un lider de laboratorio para realizar un adecuado seguimiento a estas actividades.

   Tiempo de soporte técnico 16 horas mensuales, no acumulables las cuales se pueden programar de lunes a viernes de 8am – 5pm. Donde se empleará las siguientes formas de soporte.
   a. vía telefónica o WhatsApp
   b. Correo electrónico
   c. vía acceso remoto debidamente agendada

   En el tiempo de soporte se puede emplear para los procesos de reinstalación e indicaciones para el proceso de implementación del software por parte del personal del laboratorio donde se pasa cronograma de actividades a ejecutar en conjunto con el personal responsable del laboratorio.

3. **Mantenimiento**
   Mantenimiento comprende asistencia por medio de la aplicación de Windows Asistencia Rápida, para administrar el servidor, supervisar backup de base de datos, incorporar actualizaciones, depurar información

4. **Actualizaciones**

   Se efectuará las actualizaciones disponibles para la magnitud licenciada sin costo adicional y estas se efectuarán vía acceso remoto donde se agendará previamente el proceso.

Compromiso de confidencialidad por parte del consultor

Toda la información proporcionada por SENA, y toda la información a la que tenga acceso los consultores será tratada de manera confidencial, no será divulgada a terceros, no será reproducida por ningún medio

Señores:
SENA
Atn Andres Alejandro Yela Bastidas
Laboratorio de metrología
Neiva.

COTIZACION 24-4263-2
2024-10-01

F-COM-02-01

si es necesario tener acceso a información confidencial se hará únicamente con la debida autorización del personal autorizado del SENA.

Compromiso del SENA

Se debe garantizar que se puede tener acceso al servidor y a los equipos del grupo de trabajo via VPN o por el medio que el SENA determine, al inicio se necesitar del apoyo del personal de a mesa de ayuda para poder efectuar los proceso de actualización del software debido a que todos los equipos de la institución tienen restricción de procesos de instalación y cambios de configuración.
Toda la información proporcionada por SENA, y toda la información a la que tenga acceso los consultores

Costos del proceso

ÍTEM	SERVICIO DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARO	VALOR TOTAL
1	Proceso de soporte y mantenimiento de software de gestión Jupiter Advadced	1	Servicio	9.670.000	9.670.000
		SUBTOTAL			9.670.000
		IVA			1.547.200
		TOTAL			11.217.200

Cordialmente



Javier González Acero
Asesor Técnico