Bogotá, agosto 30 de 2024

Señores

GOBERNACION DE BOYACA
SECRETARIA DE SALUD
Tunja

Referencia: Cotización No. 0169-2024 REALIZAR SERVICIO DE SOPORTE BASICO DE LOS MÓDULOS SAMPLER LIMS, RECURSOS Y ADMINISTRATIVO"

Objetivo General: Realizar servicio de soporte básico de los módulos SAMPLER LIMS, RECURSOS Y ADMINISTRATIVO,

Alcance:

1. Prestar doscientas cuarenta (240) horas de soporte técnico remoto de todos los módulos del software SAMPLER, durante el tiempo de ejecución del contrato. Divididas en 210 horas remotas y 10 horas remotas, de 2 visitas de 5 horas de 1 consultor a sus instalaciones por 3 meses, con fecha y horario acordada entre las partes.

Mes 1 70 horas remotas y 10 horas presenciales
Mes 2 70 horas remotas y 10 horas presenciales
Mes 3 70 horas remotas y 10 horas presenciales

2. Brindar soporte a los requerimientos establecidos por el Laboratorio de Salud de Publica Departamental, a través de todos los canales de comunicación remoto, tales como, telefónico, WhatsApp y sistema de tickets durante la ejecución del contrato y en los horarios establecidos para tal fin.

3. Contestar dentro de los tiempos establecidos, los tickets que requiera el Laboratorio de Salud Pública, para la resolución a los problemas presentados con el soporte lógico SAMPLER.

4. Horario de atención de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 5:30 pm .

5. Los canales de comunicación de este servicio son:

Línea celular: 3229491191

Línea WA: 3229491191

Servicio de tickets a través de la página www.sampler.com.co

Nuestro sistema de registro de solicitudes, inquietudes, mejoras, quejas y desarrollo de nuevas funcionalidades se maneja a través de una herramienta precisa y trazable para garantizar que sus requerimientos sean tramitados de acuerdo con su necesidad. La prioridad del ticket determina cual será el orden de ejecución y la actuación de su requerimiento, basados en los criterios de impacto y urgencia.

Con base en lo anterior, un ticket se puede clasificar en uno de estos 4 estados:

- Se define como prioridad alta los eventos que no permitan la continuidad de la operación.
- Se define como prioridad media el evento en el software que aunque no impide la continuidad de la operación, presenta resultados diferentes a lo esperado.
- Se define como prioridad baja los eventos que impliquen cambios en alguna funcionalidad, pero que no determinan una urgencia manifiesta.
- Se define como prioridad cero los eventos en los cuales el cliente desee agregar una nueva funcionalidad al software.

Condiciones Económicas

a. **Costo de la propuesta:**

Valor unitario $27.428.871

IVA (19%) $ 5.211.485

Valor Total $32.640.356

b. **Condiciones Comerciales**

Moneda: pesos COP.

Validez de la oferta: 90 días calendario

Tiempo de entrega: 3 meses calendario una vez se haya formalizado el contrato.

Forma de pago: 30 días fecha factura.

Facturación sugerida: A convenir

Cordial saludo



Javier Enrique Carreño López

CC 91.270.928 de Bucaramanga

Gerente C&M Development Group SAS

NIT 900.378.474-5

Dirección: Calle 150 No. 100-25 T1 OF 103 SUBA (BOGOTA)

Teléfono: 3208566866 – 3118479969

Correos electrónicos: gerencia@sampler.com.co ventas@sampler.com.co