Propuesta de Servicios

Noviembre de 2.024

CIBER-TEC SAS, se complacen en presentar esta propuesta de servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos, garantía, mejoras y actualización de software del dispositivo CIBERCASE, que actualmente opera en la Fiscalía General de la Nación y adquirido dentro del contrato de compra venta No. FGN -FORPO- CONTRATO- 384 – 1- 2021.

Los servicios incluidos en la presente propuesta, están planteados dentro de la experiencia de servicio de CIBER-TEC SAS, los cuales se vienen suministrando de manera ininterrumpida desde el año 2021, por lo tanto, en la presente propuesta se detallarán cada uno de los servicios y actividades ofertados:

1. Suministro y cambio de elementos descritos para el correcto funcionamiento del equipo CIBERCASE.

En un entorno donde la tecnología desempeña un papel crucial en las operaciones diarias, mantener el rendimiento óptimo y la confiabilidad del sistema CIBERCASE, es fundamental para asegurar la continuidad del negocio y minimizar el tiempo de inactividad. Nuestra propuesta de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y suministros de repuestos, está diseñada para garantizar que CIBERCASE opere al máximo de su capacidad, extendiendo su vida útil y mejorando su eficiencia operativa.

El mantenimiento preventivo se enfoca en la inspección y el servicio de los componentes para evitar fallas imprevistas y futuras, mientras que el mantenimiento correctivo aborda los problemas emergentes que surgen por el uso en operación, lo anterior, asegurando una resolución rápida y efectiva. Nuestro enfoque integral combina el conocimiento técnico con un servicio personalizado para satisfacer las necesidades específicas de su sistema, asegurando que esté siempre listo para enfrentar los desafíos operacionales y técnicos

Con este plan CIBER-TEC SAS, se comprometen a ofrecer un soporte preventivo y correctivo, al inicio del contrato, minimizando interrupción y optimizando la funcionalidad de CIBERCASE, lo que se traduce en una mayor productividad y una inversión protegida, con su respectiva implementación, en cuanto al al soporte, entrenamiento, garantía, actualización y mantenimiento y otros, para el efectivo mantenimiento.

2. Mantenimiento preventivo y correctivo del equipo CIBERCASE

El mantenimiento preventivo es esencial para asegurar la óptima funcionalidad y prolongar la vida útil del equipo CIBERCASE, previniendo fallas y reduciendo riesgos de reparaciones inesperadas. Este procedimiento permite identificar y corregir problemas potenciales antes de que se conviertan en fallos críticos, lo que contribuye a minimizar el tiempo de inactividad y mejorar la productividad del equipo. Mantener el equipo en buenas condiciones, mejora también la eficiencia y reduce el desgaste de

componentes, asegurando un rendimiento constante en los diferentes módulos que componen el equipo. A continuación, se relaciona una tabla con el resumen de actividades a desarrollar:

ITEM	Acciones incluidos dentro del mantenimiento preventivo	INCLUIDO
1	Ajustes de sistema – dispositivos- sistema CIBERCASE	●
2	Ajuste play de Visualización de voltaje	●
3	Revision Baterias de dispositivo o Capacidad de la batería o Voltaje de la batería o Voltaje de carga máximo o Voltaje de corte de descarga o Corriente continua de carga / descarga. o Corriente máxima de carga / descarga o Temperatura de funcionamiento o Protección integral	●
4	Revisiòn y ajuste de antenas GPS instalados en los dispositivos	●
5	Revisión y ajustes de sistemas electrónicos digitales, circuitos, microelectrónica, intgrados, semiconductores, entre otros	●
6	Reivisón de estado de dispositivos móviles, en cuanto a software instalado. (no intervención de hardware)	●
7	Revisión y ajustes de conectores y cables integrados al hardware.	●
8	Revisión y ajuste de Tarjeta interna de carga y control de corriente ac/dc, incluye fuente MW 20 amp 12v 110in.	●
9	Revisión y ajuste de paneles plegables superiores (dispositivos móviles)	●
10	Revisión y ajuste de paneles de bahía de panel inferior (alojamiento de dispositivo server, puerto usb).	●
11	Cambio y ajuste de tornillería general -pavonada negra-.	●
12	Revisiòn y mantemiento de Inversores de voltaje, tensión de entrada de corriente continua, tensión simétrica de salida -senoidal, cuadrada y triangular, magnitud de frecuencia deseada.	●
13	Planes de datos dispositivos móviles especialzados	●

Vale la pena resaltar que el dispositivo El CIBERCASE®, que opera actualmente en la Fiscaliía General de la Nación, ha realizado una amplia gama de operaciones a nivel nacional desde 2021.

Por lo tanto para garantizar el óptimo desempeño de este dispositivo en sus diversas funciones, es necesario un mantenimiento preventivo regular que se oferta en el presente item.

Para abordar los nuevos desafíos técnicos y asegurar que el CIBERCASE ®, de la Fiscalía General de la Nación, siga operando a su máxima capacidad, presentamos nuestra propuesta de servicios de mantenimiento correctivo enfocados en el cambio o sustitución de piezas o componentes.

Nuestro enfoque realiza la identificación precisa de componentes defectuosos o desgastados, por lo tanto, se hace necesario la sustitución eficiente de estos con repuestos de alta calidad, garantizando así la continuidad operativa de CIBERCASE®, Con un equipo de técnicos especializados y un inventario bien gestionado de piezas clave, estamos preparados para intervenir de manera ágil, minimizando el tiempo de inactividad y reduciendo el impacto en sus operaciones.

Este servicio es esencial para mantener la continuidad y el rendimiento óptimo de CIBERCASE®, asegurando que cualquier interrupción sea manejada de manera eficaz y que su inversión esté protegida a largo plazo. Por lo tanto, con nuestra propuesta de mantenimiento correctivo y sustitución de componentes, aseguramos que el CIBERCASE® continuará operando a su máximo rendimiento, respaldado por un soporte técnico confiable.

Debido al desgaste natural por uso prolongado, algunos componentes del sistema han alcanzado su vida útil. Es imperativo reemplazarlos para evitar fallas mayores y garantizar la continuidad de las operaciones, por lo tanto, nos permitimos señalar en la tabla que a continuación se relaciona los diferentes componentes y accesorios necesarios de cambio o sustitución y garantizar la eficiente operación del dispositivo CIBERCASE®

Nota 1. Tras el diagnóstico realizado al dispositivo CIBERCASE®, que opera en la FGN, se justifica el reemplazo de los componentes enumerados del ítem 1 al 19, debido a su desgaste normal y progresivo por el uso continuo durante más de dos años y los viajes a nivel nacional. Este desgaste ha generado estrés en las piezas, fallos intermitentes y afectado el funcionamiento del equipo; además, dichos componentes forman parte integral de la electrónica y los sistemas de protección del dispositivo.

Nota 2. El ítem 20 y 21, por medio de esta nota se quiere señalar que existe una justificación funcional para la sustitución de estos componentes por cuanto los dispositivos en parte comienzan a tener fallas, para su funcionamiento y operación, como:

- Velocidad reducida: vienen experimentando una disminución en la velocidad de procesamiento debido a la acumulación de datos y la ejecución de aplicaciones más demandantes.
- Fallo de la batería: Las baterías de los celulares tienen un número limitado de ciclos de carga y descarga. Con el uso prolongado, la capacidad de la batería disminuye, lo que reduce la duración de la carga.
- Interrupciones frecuentes: Generan interrupciones en la comunicación y en las operaciones diarias, lo que impacta negativamente en la productividad.
- Retrasos en la transmisión de información: ralentización para procesar y enviar datos, lo que puede resultar en demoras críticas, especialmente en entornos donde la velocidad de respuesta es crucial.

ELEMENTOS CIBERTEC MANTENIMIENTO CORRECTIVO DISPOSITIVO DE CIBERCASE			
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT	VALOR TOTAL
1	Cambio de Maleta o contenedor	1	$ 1.400.000
2	Cambio de bateria ECO-WORTHY LIFEP04 - Cargador y su bateria - 30 Ah	1	$ 2.100.000
3	Cambio concentrador HUB Industrial	1	$ 22.000.000
4	Conversor fuente de voltaje swchada de 12 V	1	$ 600.000
5	Cable - kit de cables USB 3.0 tipo industiral.	2 mts	$ 55.000
6	Cable de potencia 600V 3x14 AWG Multiplex THWN 90 grados celsius 2m, AC	2 mts	$ 55.000
7	Cable de potencia 600V 3x14 AWG Multiplex THWN 90 grados celsius 2m, DC	2 mts	$ 55.000
8	Conector tipo industrial USB 3.O - datos- Juego de conectores, tipo A hembra, enchufe macho, montaje en panel, receptáculos, conector impermeable de datos IP68 M24	1 juego	$ 350.000
9	Conector tipo industrial DC, macho hembra enchufe enchufe industrial impermeable conector de alimentación, M16 10A 3 Pin conector de alimentación Conector de junta eléctrica IP68 M24	1 juego	$ 350.000
10	Conector tipo industrial AC -Conector impermeable de 3 pines 25A 500V AC Conector circular de enchufe rápido PBT carcasa de plástico Conector de aviación de liberación rápida M24 Enchufe de brida.	1 juego	$ 350.000
11	Cambio de cable USB Tipo C - Material: cable trenzado de nailon + carcasa de aleación de aluminio, cable trenzado con diseño de alivio de tensión, resistente y duradero, cables de cobre, Compatible con transmisión de datos-Salida: 5 v/3-	13	$ 500.000
12	Cambio de cargador equipos moviles- Adaptador de carga rápida - Cable tipo-C (15W)-	1	$ 150.000
13	Cambio de Arnés	1	$ 150.000
14	Cambio de protector Maletin tipo morral en lona impermeable	1	$ 500.000
15	Cambio de protector de Vuelo imperameable	1	$ 200.000
16	Cambioo de S-PEN-BLACK-dispositivo movil	1	$ 150.000
17	Cambio de unidad de DVD RW externa	1	$ 200.000
16	Cambio de de tarjeta, interna de carga y control de corriente ac/dc, incluye fuente MW 20 amp 12v 110 AC	1	$ 500.000
17	Cambio de tornillería general rosca, fina, pavonada, negra.	1	$ 50.000
18	Cambio de tres paneles plegables superiores, para 12 equipos celulares	1	$ 6.000.000
19	Monitor de batería inteligente con derivación - 6.5-70 VDC - Pantalla y Bluetooth	1	$ 1.700.000
20	Cambio de un panel inferior con bahía para una Tablet o celular y puerto usb, incluye sw de control y panel táctil de 3.5 pulgadas	1	$ 2.000.000
21	Cambio de dispositivo movil - especializado en recolección de datos generados en el lugar de los hechos-	1	$ 3.500.000
	Dispositivo especializados de mando y control, que recepciona imformación de valor de dispositivos de busqueda y recolección-.	1	$ 8.000.000
		Total	$ 50.915.000

3. Actualización de software en los diferentes módulos que componen el equipo CIBERCASE.

Las actualizaciones de software del CIBERCASE, es de gran valor para la operación del sistema, por lo tanto, en la presente propuesta por parte de CIBER- TEC SAS, se entregará el software con la última versión disponible dispuesta por el laboratorio CIBERCASE®, de igual manera en coordinación con el cliente, se harán las diferentes pruebas de funcionamiento, donde se verificará todo los relacionado con los módulos incluidos.Ç

ITEM	DESCRIPCIÓN	INCLUIDO
1.	**Revisión y ajustes de software** Sistemas de exportación Generación automática de informes. Base de datos de inventario de antenas **Actualizaciones de Software** **Objeto:** Instalación de parches y actualizaciones para garantizar la seguridad y la compatibilidad c **Optimización de Rendimiento:** Análisis y mejora del rendimiento del software para garantizar una ejecución más rápida y eficiente. **Revisión de Código:** Auditorías regulares del código fuente para identificar posibles problemas y mejorar la calidad del código. **Capacitación del Usuario:** Ofrecer formación a los usuarios para maximizar el uso efectivo del software y evitar errores comunes. **Pruebas de Seguridad**:Evaluación regular de la seguridad del software mediante pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades.	*
2.	**Actualización de ultima versión del Modulo de Gestión de Información e Inventario de Antenas.**	*
	Actualizaciòn de métodos de consolidación y procesamiento de base de datos.	
	Acualización de generación de puntos de marca.	
	Verificación de verificación de mapa cartografico -mapas de antenas-.	
	Actualización de sistema criptográficos, SHA – (Secure Hash Algorithm), que garantiza la huella digit	
	Verificación y actualización de la importación de dispositivos móviles, archivos KML.	
	Reparación de Blug - Debugging y corrección de fallos de programación que afectan el rendimiento del software.	
	Implementación de nuevas características o mejoras funcionales según las necesidades del cliente.	
	Adaptación a Cambios en el Entorno: Modificación del software para mantener la compatibilidad con cambios en el entorno, como actualizaciones de sistemas operativos o cambios en los requisitos de hardware.	
	Actualización de Documentación: Mantenimiento y actualización de la documentación del software para reflejar cambios en la funcionalidad y mejorar la comprensión del usuario.	

CIBER- TEC, ofrece dentro de su propuesta le ofrece una solución forense completa y adaptada a sus necesidades específicas. Incluimos un servicio integral de mantenimiento y actualización del software incluido en CIBERCASE®, garantizando que siempre cuente con las últimas herramientas y funcionalidades.

Nuestra propuesta le ofrece una solución forense completa y adaptada a sus necesidades específicas. Incluimos un servicio integral de mantenimiento y actualización de los softwares CIBERCASE®, garantizando que siempre cuente con las últimas herramientas y funcionalidades.

Beneficios clave:

Actualizaciones constantes: Mantenemos sus softwares al día con las últimas mejoras y parches de seguridad, asegurando un rendimiento óptimo y la protección de sus datos.
Soporte técnico especializado: Nuestro equipo de expertos estará a su disposición para resolver cualquier duda o incidencia que pueda surgir durante la utilización del software.

Capacitación personalizada: Ofrecemos entrenamiento a dos miembros de su equipo en cada actualización, garantizando una rápida adaptación a los nuevos cambios y un aprovechamiento máximo de las herramientas.

Software incluido:

- inventario de BTS y/o Antenas: Gestión integral de su infraestructura de telecomunicaciones, incluyendo terminales móviles.
- Análisis y correlación: Potente herramienta para la investigación forense, con capacidad de analizar y correlacionar grandes volúmenes de datos

3.1 Condiciones para la actualización de Software

a. las actualizaciones de Software, se realizarán remotamente previa autorización y coordinación, con el supervisor del contrato, cumpliendo las medidas de seguridad y confidencialidad.
b. El soporte remoto se puede realizar via Team Viewer o programas similares.

4. Capacitaciones-Valor Agregado-

Dentro del plan de crecimiento y fortalecimiento de conocimientos, alrededor del uso de los sistemas adquiridos por el cliente, CIBER-TEC SAS, suministrará una conferencia virtual, de (16) horas basados en reforzamiento de los conocimientos en el manejo del sistema, que permitirá ilustrar nuevas directrices complementarias a la actividad operativa y táctica, en procedimientos de análisis de CDRS e inventario de BTS, potencializando la capacidad de operadores y técnicos en los sistemas suministrados.

Nota: Sobresale, que mencionada capacitación puede ser tomada por el cliente dentro del periodo de ejecución del contrato, por lo tanto, CIBER-TEC SAS, estará dispuesta a realizar las diferentes coordinaciones técnicas y académicas del caso.

Nota: En caso de no lograr ejecutar presente capacitación en los términos de entrega del CIBERCASE®, por parte de CIBER-TEC SAS, se entrega VAUCHER DE CAPACITACIÓN, abierto, para ser tomado por parte de la Fiscalía General de la Nación. cuando dispongan.

5. Garantía del Mantenimiento preventivo y correctivo con suministro instalación de repuestos de un (1) año, incluidas las actualizaciones de software a que haya lugar durante el periodo de garantía.

CIBER-TEC SAS ofrece una garantía de (01) un año, que cubre todos los servicios y componentes relacionados en la presente propuesta mediante el dispositivo CIBERCASE®. Como parte de este compromiso, se realizarán (03) tres mantenimientos preventivos anuales, los cuales incluirán inspección visual, limpieza de componentes, calibración y sensores, según sea necesario. Estos mantenimientos programados garantizan un funcionamiento óptimo del equipo y prolongan su vida útil después de las acciones correctivas señaladas en la presente propuesta.

Nota: La garantía No, se extiende o cubre cuando por daños por mal uso o perdida en la operación de elementos relacionados en la tabla 2.

6. Plan de respuesta si se presentan incidentes.

En caso de hacerse el llamado al mantenimiento o garantía, de los elementos propuestos, el plan esta cubierto con soporte 24/7, con asistencia de experto que solucionara todo lo relacionado con el requerimiento y se acoge a la programación del numeral 10 “respuesta de atención de incidentes”.

7. Reemplazo de CIBERCASE, en caso de incidente critico.

Esta entregable de servicio corresponde a la entrega provisional de un dispositivo CIBERCASE®, cuando el dispositivo por fallas o cambios de piezas, y que determine el evento diagnostico del especialista, señale un incidente “critico” por daño grave y su ajuste o arreglo supere los (12) días.

Vale la pena señalar el procedimiento de CIBER-TEC SAS, para este evento, el cual inicialmente se reemplazará el dispositivo CIBERCASE®, de manera temporal, mientras se soluciona el incidente o daño, dispositivo que cumple con las mismas condiciones y características que el CIBERCASE, objeto de adqusión, es preciso resalta que el anterior, se entrega mediante protocolo de funcionamiento al supervisor del contrato y con la documentación formal asociada al cumplimiento del mismo.

Nota de excepción: La presente cobertura no se entrega si el daño o falla, es por mal uso o cuidado del operador del dispositivo, es decir se atribuye a responsabilidad de cliente.

8. Capacitaciones-Valor Agregado-

Dentro del plan de crecimiento y fortalecimiento de conocimientos, alrededor del uso de los sistemas adquiridos por el cliente, CIBER-TEC SAS, suministrará una conferencia virtual, de (16) horas basadas en reforzamiento de los conocimientos en el manejo del sistema, que permitirá ilustrar nuevas directrices complementarias a la actividad operativa y táctica, en procedimientos de análisis de CDRS inventario de BTS, potencializando la capacidad de operadores y técnicos en los sistemas suministrados

Nota: Sobresale, que mencionada capacitación puede ser tomada por el cliente dentro del periodo de ejecución del contrato, por lo tanto, CIBER-TEC SAS, estará dispuesta a realizar las diferentes coordinaciones técnicas y académicas del caso.

9. Escalonamiento – en caso de incidentes

Dentro del plan de soporte y mantenimiento, CIBER-TEC SAS, pone a disposición ingenieros y operadores expertos para el escalonamiento de incidentes, para obtener respuesta eficiente e inmediata, 24/7.

NIVEL DE ATENCION	NOMBRE	TELEFONO
1	WILLIAM CARDENAS	3208830301
2	FRANKLIN HERRERA	3122149334

Esta comunicación puede usarse via telefónica o correo electrónico y teniendo en cuenta.

10. Mantenimiento equipos móviles celulares

En caso de ser necesario y en el tiempo de entrega de garantía se realizará el mantenimiento preventivo a los equipos móviles acondicionados en el dispositivo, consistente en una revisión integral que incluye limpieza de componentes internos, actualización de software y ajustes de configuración, todo ello con el objetivo de garantizar el máximo rendimiento y prolongar la vida útil del dispositivo".

11. Respuesta de atención a incidentes

Parámetros	Plan de soporte		Nota
Disponibilidad del personal de guardia	24/7		
Tiempo de respuesta telefónico	120 min.		
Tiempo de recuperación del software	Crítico	12 días hábiles	Incidente que necesita intervención de cambio de piezas o elementos, que permitan su operación desde el punto de vista funcional

Parámetros	Plan de soporte		Nota
	Mayor	6 días hábiles	Cambio de piezas y entrega de soporte.
	Menor	En tiempo definido a partir de la presentación del incidente.	También, se tendrá en cuenta, en los mantenimientos preventivos de tres veces por año, la resolución de incidentes menores.
Soporte en el sitio	Visita al sitio por incidente crítico, que no se puede resolver de forma remota		Total (2) asistencias IN SITU, en caso de ser requeridas por el cliente.
Verificación de funcionabilidades del software	Se asistirá una vez se realice el tiket de requerimiento, por el cliente via virtual.		

12. Soporte en el Sitio

Cuando exista la necesidad de realizar soporte en sitio, CIBER-TEC SAS, brindara esta visita diagnositca en casos de presentar fallas y eventos, que no puedan solucionarse remotamente y donde el evento sea diagnosticado como critico Numeral 11 de la presente propuesta.

Nota: En caso de falla, daño u otro trabajo requerido con respecto al sistema de CIBERCASE, como resultado de un mala operación, uso o manipulación o por cualquier otra causa donde se evidencie negligencia o omisión por parte del usuario final, en lo relacionado con el dispositivo, CIBER-TEC SAS, se reservan el derecho de diagnosticar y emitir cuenta de cobro al Cliente por servicios o gastos.

13. Definiciones de severidad de Incidentes

Severidad	Definición
Incidente crítico (Severidad 1)	Un incidente que cause una interrupción completa de la operación del sistema que le impida su funcionamiento, por lo tanto, se hace necesario el reemplazo del dispositivo CIBERCASE, por cuanto la corrección del equipo requiere sistemas que tienen procesos de importación y otros, que retardan la pronta respuesta.
Incidente mayor (Severidad 2)	Un incidente que cause una interrupción o una degradación moderadas de la prestación del servicio al cliente, entorno u operación del CIBERCASE. Si bien

	el impacto inmediato es moderado, el riesgo de un mayor impacto puede ser evidente. Puede haber un plan de contingencia automatizado o manual que permita a los afectados alcanzar un nivel cercano a la prestación normal del servicio durante el evento. En caso de una solución alternativa, la severidad se reducirá a Severidad 3.
Incidente menor (Severidad 3)	Cualquier incidente que no sea Severidad 1 o Severidad 2.

14. Excepciones de garantía de nivel de servicio.

- No aplica con respecto a problemas que no están bajo el control directo de CIBERTEC SAS y que requieran acciones de respuesta para el funcionamiento del CIBERCASE.
- No está incluido, por lo tanto no aplica con respecto el tiempo de inactividad planeado (actividades planeadas como la instalación, la actualización o cualquier actividad de mantenimiento que requiera tiempo de inactividad del sistema), donde por caso fortuito o causa mayor no se pueda realizar, como también la inactividad del cliente (por ejemplo, cualquier tiempo de inactividad inesperado en el sistema causado por incidentes del cliente o errores en la operación o incidentes relacionados con el entorno).
- Cuando por parte del operador se manipule o apertura el sistema sin autorización del encargado CIBERTEC.
- Daños o fallas, ajenas a CIBERTEC SAS, por adiciones o acondicionamientos de componentes de terceros realizados por el cliente o que no estén bajo las obligaciones del contrato, es decir, fallas causadas por cualquier cambio no autorizado por CIBERTEC SAS
- Cualquier incidente que tenga un elemento de acción pendiente del cliente, que no se haya resuelto dentro de los 30 días posteriores a la notificación CIBERTEC SAS, se procederá a cerrar sin notificación adicional.
- Con respecto a incidentes menores que no afecten la capacidad del dispositivo para utilizar el Sistema, CIBERTEC SAS, aplicará sus facultades discrecionales sobre el diagnostico de como resolver dichos incidentes menores.

15. Responsabilidad del Cliente

La Fiscalía General de la Nación utilizará el sistema de acuerdo a los manuales del sistema proporcionada por CIBERTEC SAS y será responsable de proporcionar:

- Acceso a los sitios del sistema.
- Disposición para la programación de mantenimientos preventivos.
- Disposición y entrega del CIBERCASE, en caso de mantenimiento correctivo.
- Notificación de cualquier incidente por los canales establecidos de comunicación.

16. Fecha de Validez de la oferta

- Esta propuesta es válida hasta el 30 dias calendario

- La validez de la propuesta de soporte, mantenimiento, garantía y entrenamiento esta sujeta a un (365) días calendario.
- En caso de requerir mas años de servicios de parte de CIBERTEC SAS, se procederá a actualizar la presente propuesta.

17. Condiciones de Pago

- Forma de pago: 100% a contra el recibido a satisfacción de servicio propuesto en la presente oferta.
- EL pago deberá cancelarse a la cuenta bancaria de CIBERTEC SAS.

18. Precio

ITEM	CONCEPTO	INCLUIDO
1	Suministro y cambio de elementos descritos para el correcto funcionamiento dispositivo CIBERCASE	$ 50.915.000,00
2	Mantenimiento correctivo y preventivo equipo CIBERCASE	$ 16.000.000,00
3	Actualización y sostenimiento de software por (1 año), con respecto a los diferente modulos de software que posee el sistema CIBERCASE®	$ 44.000.000,00
4	Capacitación	Incluido
5	Programa de garantia (1 año)	incluido
SUBTOTAL		$ 110.915.000,00
IVA		$ 21.073.850,00
TOTAL		$ 131.988.850,00

19. Tiempo de Ejecución de Mantenimiento

CIBER-TEC SAS, se compromete a la materialización de los entregables descritos en la presente oferta, entregando el 13 de diciembre del presente año.

20. Consideración

CIBER-TEC SAS, recomienda al cliente realizar oportunamente la renovación servicios de soporte, mantenimiento, garantía y entrenamiento, del sistema CIBERCASE, con el fin de garantizar la efectiva operación del sistema, que de seguro es de gran apoyo a las acciones operacionales y tácticas de la FISCALIA GENERAL DE LA NACION.

21. Definición de términos

A continuación, se encuentran las definiciones de varios términos utilizados en este documento:

+ Horario de trabajo – 08:00-17:00 en el país del cliente.

- Días hábiles – Todos los días de trabajo oficiales de la semana en el país del cliente (hasta 5 días en una semana).
- Personal certificado de - Certificación oficial realizada por CIBERTEC SAS
- Partes consumibles – Partes tales como baterías etc.
- Cliente - El comprador en la orden de compra respectiva o la Fiscaliía General de la Nación, que cuenta con licencia para utilizar el Producto operativamente para su propio uso.
- Incidente - Interrupción o reducción de la calidad del sistema correspondiente no planeadas.
- Repositorio de conocimientos - Manuales de usuario.
- Misión - Actividad operativa del cliente con el sistema.
- Vigilante Ingenieros del equipo de soporte en espera, disponibles para recibir llamadas del cliente.
- Tiempo de respuesta - Tiempo transcurrido entre el momento en que el Cliente reporta un incidente y el momento en que el equipo de CIBERTEC, da respuesta a ese incidente.
- Conexión remota segura - Conexión al sistema del Cliente a través de un software de control remoto que ha sido aprobado previamente por el Cliente para dar mantenimiento al sistema y proporcionarle asistencia técnica. Favor de consultar los derechos de acceso en la parte del Reglamento general de protección de datos en la sección Términos y condiciones.
- Solicitud de servicio Una solicitud formal por parte del Cliente para cualquier servicio que requiera, como asistencia para la resolución de incidentes, instalación de un nuevo software, cambio de hardware o reemplazo de un componente.
- Sitio - La ubicación donde se instala el sistema, según lo acordado en el contrato.
- Recuperación del software - Resolución, solución alternativa o restauración del software.

  Repositorio de partes de repuesto en sitio – Partes de repuesto que fueron compradas y mantenidas en el sitio por el Cliente.
- Ingeniero de soporte - Personal certificado por CIBERTEC SAS, que está entrenado, tiene los conocimientos necesarios y es técnicamente capaz de analizar, diagnosticar y dar soporte al Sistema.
- Período de soporte - El período definido en la sección de Propuesta comercial, que comienza desde el final del período de garantía.
- Sistema - La solución entregada por El Fabricante.
- Centro de reparación– Una ubicación en la que CIBERTEC SAS, puede reparar o reemplazar el hardware defectuoso suministrado.
- Período de garantía – El plazo definido en el contrato.