



PROPUESTA COMERCIAL SERVICIOS DE SOPORTE

Microsoft Dynamics

Bogotá, septiembre de 2024

AlfaPeople Andino S.A

Av. Cr 45 # 108 – 27 Ofi 801 y 802 Torre D Centro Empresarial Paralelo 108
+57 (1) 605 42 22
Bogotá - Colombia

Bogotá, 25 de septiembre de 2024

Señores
Agencia de Desarrollo Rural
Atn. Ing. Sonia Castillo
E.S.D.

Respetada Ingeniera Sonia:

Es grato para AlfaPeople presentar nuestra propuesta de suministro de servicios de soporte de nuestra solución de Dynamics 365 Finance and Operations, seguros de ser una solución apta para dar cubrimiento a los requerimientos funcionales detallados y soportar el crecimiento de los próximos años.

Los servicios de soporte ayudan a los empleados a ser más productivos y aumenta el valor de los datos, proporcionando a todas las personas de la organización disponibilidad, identificación de nuevos requerimientos y capacitación continua de los módulos implementados.

Quedamos atentos a dar cumplimiento a cualquier otro requerimiento necesario dentro del análisis de la oferta preparada.

Atentamente,

MARICIELO GALVIS G.

MARICIELO GALVIS GUTIERREZ

Gerente de Desarrollo de Negocios

mgg@alfapeople.com

Cel: 3124609017

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS	4
2.1. Tipo de Plan Propuesto	4
2.2. Definiciones	4
2.3. Alcance del Servicio	4
2.4. Priorización De Casos	5
2.5. Acuerdos de Servicios - SLA's	6
2.6. Horario de la Mesa de Ayuda	7
2.7. Servicios Fuera del Horario Regular	7
3. INVERSIÓN EN LOS SERVICIOS PROPUESTOS	8
4. PREMISAS Y RESTRICCIONES	8
5. CONDICIONES DE CIERRE Y GARANTIA	9
6. CONDICIONES COMERCIALES	9
7. VALIDEZ	10
8. CONFIDENCIALIDAD:.....	10

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

2.1. Tipo de Plan Propuesto

BOLSA DE HORAS:

En este modelo se define un paquete de horas de soporte prepagadas que irán siendo descontadas con los casos de soporte escalados por el cliente y aprobados para ser gestionados. Este modelo requiere proceso de aprobación permanentes y obligatorios para la ejecución de horas estimadas en el diagnóstico y solución.

2.2. Definiciones

El paquete de horas se convierte en una disponibilidad permanente de servicio de soporte en horas prepagadas que el cliente podrá disponer para solucionar sus incidencias. La vigencia del paquete de horas en suscripción será hasta agotar inventario o por un año, lo que ocurra primero. A continuación, una relación de los paquetes estándar disponibles:

2.3. Alcance del Servicio

De manera referencial se exponen a continuación actividades tipo que se tienen establecidas suplir con el paquete de horas adquirido:

Realizar el escalamiento de solicitudes a niveles superiores e incluso al fabricante de acuerdo con los niveles de servicio.

Acompañamiento para la implementación e instalación de las futuras actualizaciones de Dynamics.

Mantener actualizada la documentación de los servicios contratados, manuales de usuario, manuales técnicos y manuales de instalación durante la vigencia del contrato. Entregar la documentación a que haya lugar sobre nuevos desarrollos y/o funcionalidades que se implementen durante el desarrollo de la operación.

Aconsejar y plantear la adaptación del software a las circunstancias especiales, a las necesidades de negocio o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.

Elaborar las adecuaciones por cambios o normas legales dictadas por los organismos reguladores y/o entidades internas o externas que aplican a ADR.

Resolver las dudas relacionadas con los procesos y procedimientos definidos en el modelo de negocio Dynamics 365 Finance and Operations implementado.

Asesorar y solucionar inquietudes para el mejoramiento de procesos.

Realizar parametrizaciones que se requieran por cambios en la legislación colombiana.

Actualizar, Implementar y desarrollar nuevas funcionalidades sobre el sistema, así como participar en las pruebas e instalación en productivo de las mismas.

Desarrollar y afinar las funcionalidades, programas y reportes que se encuentran definidos actualmente en Dynamics y los que se llegaren a implementar durante la ejecución del contrato. Para esto el proponente debe definir las metodologías a utilizar que incluya cada una de las fases de los desarrollos.

Realizar la implementación de los desarrollos en cada uno de los ambientes, cumpliendo con lo definido en la metodología propuesta.

Programar y realizar capacitación a Líderes Funcionales en los procesos y su interacción con Dynamics 365 Finance and Operations .

Transferir el conocimiento a los Líderes Funcionales sobre las nuevas funcionalidades implementadas.

Apoyar los proyectos específicos que incluyan la aplicación de Dynamics.

Actualizar el conocimiento de Dynamics, mediante el reentrenamiento de los Líderes Funcionales en las funciones implantadas y de las nuevas.

Realizar el mantenimiento a nivel Técnico de la plataforma.

Optimizar la configuración de Dynamics y de su base de datos, para la mejora del desempeño y rendimiento, bajo el enfoque de las mejoras prácticas de Microsoft.

2.4. Priorización De Casos

□ Categorización por Severidad

SEVERIDAD DEL TICKET	DESCRIPCIÓN
Detenido: <i>Impacto crítico al negocio</i>	El intento de uso de la aplicación no es posible o es demasiado limitado por este tipo de problemas. La aplicación o los componentes de la aplicación han fallado, no están disponibles o están en condición crítica de tal forma que afecta completamente la operación del Sistema y del negocio.
Alto: <i>Impacto significativo al negocio</i>	El intento de usar la aplicación es parcialmente posible. La aplicación o los componentes de la aplicación fallan parcialmente o de forma aleatoria, permitiendo el uso del aplicativo mediante una alternativa que no detiene la operación del negocio.
Medio: <i>Impacto medio al negocio</i>	Los intentos de uso de la aplicación son algo limitados por este tipo de problemas, aunque la aplicación puede ser usada con dificultad o de forma limitada. Estos problemas tienen poca incidencia directa en la operación del negocio y existe rutas alternas para ejecutar los procesos dentro del sistema.
Bajo: <i>Impacto mínimo al negocio</i>	En gran medida, la aplicación se puede utilizar, el mantenimiento posterior es suficiente. Se trata de problemas que no afectan la operación del negocio pero que sería ideal solucionar.

□ Categorización por Complejidad

COMPLEJIDAD DEL PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Moderada	Cuando el incidente reportado es posible replicarlo siempre con el paso enviado por el cliente.
Alta	<p>El caso no es replicable siempre con el paso a paso enviado por el Cliente. No se puede identificar la casusa del problema y para ello es necesario acudir a un diagnóstico técnico de la solución (trace del código).</p> <p>El diagnóstico y/o la solución del incidente requiere un análisis los datos o corrección de la data.</p>

2.5. Acuerdos de Servicios – SLA´s

Urgencia				Critico	Alto	Medio	Bajo
Impacto	Incidentes			Todas las tareas afectadas	Emperora con el tiempo o es una tarea sensible	Algunas tareas son imposibles de realizar	Algunas tareas estan afectadas
	Solicitud de servicio			Excede la fecha limite	La fecha limite esta en riesgo	Tarea estandar	Sin plazo inmediato
	Solicitud de cambio			Actualmente dañino	Poco dañino	Problemas o defectos menores	Mejoras para generación de valor
Extenso	Todos los usuarios afectados	Todos los usuarios afectados o varios VIP	Impacto significativo	Prioridad 1	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 4
Alto	Algunos usuarios afectados	Algunos usuarios afectados o varios VIP	Claro impacto	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Medio	Pocos usuarios afectados	Pocos usuarios afectados o varios VIP	Impacto limitado	Prioridad 2	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Bajo	Un usuario afectado	Un usuario afectado	Sin impacto	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4	Prioridad 4

Incidentes	Tiempo de atención	Solicitud de servicio	Tiempo de atención	Solicitud de cambios	Tiempo de atención
Prioridad 1	2 horas	Prioridad 1	8 Horas	Prioridad 1	16 Horas
Prioridad 2	8 horas	Prioridad 2	16 Horas	Prioridad 2	32 Horas
Prioridad 3	24 Horas	Prioridad 3	24 Horas	Prioridad 3	48 horas
Prioridad 4	32 Horas	Prioridad 4	32 Horas	Prioridad 4	64 horas
Para incidentes con prioridad 1 se cuenta con la opción de disponibilidad.					

2.6. Horario de la Mesa de Ayuda

Nuestra mesa de ayuda estará disponible de en un horario de lunes a viernes, excluyendo los festivos, en un horario de 8:00 am a 5:00 pm.

2.7. Servicios Fuera del Horario Regular

Los servicios prestados de lunes a viernes fuera del horario regular tendrán una tarifa diferencial de un recargo adicional del 50% sobre la tarifa regular acordada para facturar y/o a descontar de un paquete.

En el caso de servicios prestados en fines de semana y festivos, el recargo será de 75% sobre la tarifa regular acordada para facturar y/o descontar de un paquete.

2.8. Servicios contratados

De manera referencial se exponen a continuación actividades tipo que se tienen establecidas suplir con el paquete de horas adquirido:

- ✓ Realizar el escalamiento de solicitudes a niveles superiores e incluso al fabricante de acuerdo con los niveles de servicio.
- ✓ Acompañamiento para la implementación e instalación de las futuras actualizaciones de Dynamics.

- ✓ Mantener actualizada la documentación de los servicios contratados, manuales de usuario, manuales técnicos y manuales de instalación durante la vigencia del contrato.
- ✓ Entregar la documentación a que haya lugar sobre nuevos desarrollos y/o funcionalidades que se implementen durante el desarrollo de la operación.
- ✓ Aconsejar y plantear la adaptación del software a las circunstancias especiales, a las necesidades de negocio o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.
- ✓ Elaborar las adecuaciones por cambios o normas legales dictadas por los organismos reguladores y/o entidades internas o externas que aplican a ADR
- ✓ Resolver las dudas relacionadas con los procesos y procedimientos definidos en el modelo de negocio Dynamics 365 Finance and Operations implementado.
- ✓ Asesorar y solucionar inquietudes para el mejoramiento de procesos.
- ✓ Realizar parametrizaciones que se requieran por cambios en la legislación colombiana.
- ✓ Actualizar, Implementar y desarrollar nuevas funcionalidades sobre el sistema, así como participar en las pruebas e instalación en productivo de las mismas.
- ✓ Desarrollar y afinar las funcionalidades, programas y reportes que se encuentran definidos actualmente en Dynamics y los que se llegaren a implementar durante la ejecución del contrato. Para esto el proponente debe definir las metodologías a utilizar que incluya cada una de las fases de los desarrollos.
- ✓ Realizar la implementación de los desarrollos en cada uno de los ambientes, cumpliendo con lo definido en la metodología propuesta.
- ✓ Programar y realizar capacitación a Líderes Funcionales en los procesos y su interacción con Dynamics 365 Finance and Operations.
- ✓ Transferir el conocimiento a los Líderes Funcionales sobre las nuevas funcionalidades implementadas.
- ✓ Apoyar los proyectos específicos que incluyan la aplicación de Dynamics.
- ✓ Actualizar el conocimiento de Dynamics, mediante el reentrenamiento de los Líderes Funcionales en las funciones implantadas y de las nuevas.
- ✓ Realizar el mantenimiento a nivel Técnico de la plataforma.
- ✓ Optimizar la configuración de Dynamics y de su base de datos, para la mejora del desempeño y rendimiento, bajo el enfoque de las mejoras prácticas de Microsoft.

3. INVERSIÓN EN LOS SERVICIOS PROPUESTOS

OPCIONES	HORAS	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	TOTAL
Bolsa de Soporte Multipropósito	450	COP \$ 333,333,33	COP \$150.000.000

DISCLAIMER. Por políticas de precios el incremento anual de precios de servicios está sujeto a variables macroeconómicas como aumento en el IPC.

4. PREMISAS Y RESTRICCIONES

- El cliente definirá un coordinador de soporte que será el canal único de comunicación para la gestión de escalamiento de casos y la aprobación de las horas a descontar.
- La prestación del servicio esta contemplados para ser prestados de manera remota a través de las herramientas de conexión de AlfaPeople, para lo anterior el cliente debe garantizar que los usuarios tengan acceso al uso de dichas herramientas.
- EL costo de los ambientes que se requieran para prestar el servicio de soporte debe ser asumido por el cliente. AlfaPeople no se hará responsable de costos adicionales.
- En caso de presentarse cualquier situación que no permita corregir el incidente de manera remota el coordinador de soporte de AlfaPeople y el Coordinador de soporte por parte del cliente deberán acordar una visita presencial (Los gastos de viáticos serán responsabilidad del CLIENTE).

5. CONDICIONES DE CIERRE Y GARANTIA

Después de 48 horas de entrega del diagnóstico o solución sin respuesta por parte del cliente, se procede al cierre del caso.

AlfaPeople garantiza el perfecto funcionamiento de la solución entregada, por un período de treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de cierre del caso, que ocurrirá después de la aprobación de la solución por parte del cliente o cuando el caso sea cerrado por ausencia en la respuesta por parte del cliente.

Durante el período de garantía, y ante la ocurrencia de eventuales problemas, el cliente creará un nuevo caso, relacionando el caso del cual se solicita la garantía.

6. CONDICIONES COMERCIALES

- Los precios incluyen el valor del IVA.
- Las tarifas expresadas en la propuesta comercial para los servicios son en pesos colombianos y pagaderos más lo impuestos que apliquen de acuerdo con la regulación colombiana.
- Forma de pago: Un pago por el 100% anticipado, 30 días después de radicada la factura.
- Los pagos se deben realizar mediante cheque o consignación a la cuenta bancaria de AlfaPeople.
- Toda cita pactada que no se pueda realizar, se debe comunicar al personal de AlfaPeople con 2 días de antelación. Es necesario aclarar que, en caso de incumplimiento de citas pactadas, se realizará el cobro respectivo al desplazamiento y/o disponibilidad de nuestro personal, salvo situaciones de calamidad doméstica.
- La bolsa de horas tendrá caducidad 1 año después de la fecha de inicio pactada entre las partes.
- El ambiente DEV, debe ser suministrado por el cliente, en caso tal de no contar con un ambiente de desarrollo, AlfaPeople podrá suministrar un ambiente el cual debe ser pagado por el cliente.

7. VALIDEZ

Esta propuesta es válida durante treinta (30) días a partir del momento de su presentación.

8. CONFIDENCIALIDAD:

AlfaPeople y ADR se obligan a mantener en forma estrictamente confidencial toda la información contenida en esta propuesta y/o en el proyecto derivado. Para ello se comprometen a tomar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros y a no utilizarla para ningún fin diferente a lograr el objetivo de la propuesta y realizar las tareas que ese objetivo se deriven directamente.

Adicionalmente se comprometen a devolver toda información cuando termine la labor de evaluación de la presente propuesta y/o la ejecución del proyecto derivado, junto con la confirmación escrita de que la misma no ha sido copiada ni ha sido puesta en manos de terceros sin autorización explícita.

Esta obligación de Confidencialidad continuará vigente aún después de la evaluación de la propuesta y/o ejecución del proyecto.