Distribuidor Exclusivo y Autorizado para Colombia del Software SIABUC
Calle 28 No. 85C-30 - Teléfono 6024028600- Cel: 310- 500 29 61
e-mail: siabuccolombia@hotmail.com
Cali – Valle del Cauca – Colombia

Santiago de Cali,
21 de octubre de 2024

Señores
UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
Biblioteca "Néstor Grajales López"
Tuluá, Valle del Cauca

Cordial saludo,

En la fecha, para su consideración y evaluación, remito la Propuesta, por concepto de: **RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SIABUC EN SU VERSIÓN 9, POR (1) AÑO.**

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A) OBJETO SERVICIO Y/O PRODUCTO:

RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SIABUC EN SU VERSIÓN 9, POR (1) UN AÑO, PERIODO: NOV.2024-NOV.2025, PARA LA BIBLIOTECA "NÉSTOR GRAJALES LÓPEZ" .

B) DEFINICIÓN CLARA Y DETALLADA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS

Servicios Integrales para Bibliotecas - S.I.B., firma autorizada para la distribución exclusiva del Software SIABUC para Colombia, ofrece **SERVICIOS EMPRESARIALES ESPECIALIZADOS PARA BIBLIOTECAS**, orientados a garantizar que la institución solicitante obtenga el soporte que necesita, a la hora que lo requiera y por el medio de su preferencia; lo cual permitirá al personal de Biblioteca, resolver las situaciones que se presenten de forma inmediata y trabajar de forma óptima con el software SIABUC.

Con los **SERVICIOS EMPRESARIALES ESPECIALIZADOS**, la Biblioteca obtendrá un socio de primera clase que conoce los procesos del quehacer bibliotecario y le ayudará a incrementar la productividad y alcanzar las metas proyectadas. Nuestra experiencia de más de 15 años es garantía de eficiencia, seguridad y confianza.

JUSTIFICACIÓN

¿Que el soporte técnico?

Soporte técnico es un contrato de servicios profesionales de asistencia técnica especializada en SIABUC9, que tiene como finalidad, atender de manera oportuna cualquier situación que se presente al momento de utilizar el software, para lo cual hemos dispuesto de profesionales de soporte, prestos a atender de forma ágil todas las solicitudes que se relacionen con SIABUC.

¿Qué actividades incluye el soporte técnico?

Al contratar los servicios de Soporte, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Asistencia técnica para atender de manera oportuna cualquier situación que se presente.
- Seguimientos de solicitudes a través de asignación de tickets, a cada uno de las situaciones reportadas.
- Soporte técnico vía remota, es decir, en caso de presentarse algún tipo de inconveniente en la operatividad de SIABUC9, usted puede solicitar que uno de nuestros técnicos, se conecte en tiempo real a su equipo y verificar la falla

¿Cuál es la frecuencia con la cual debo adquirir / Renovar el soporte técnico?

Cuando el tiempo contratado haya vencido**.**

C) ENTREGABLES DEL OBJETO:

ACTIVIDADES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

- Instalación del **CERTIFICADO DE SEGURIDAD SSL** en el catálogo en línea, que proteja la confidencialidad de los datos transmitidos a través de la red, previos requerimientos que debe proveer la Institución contratante, entre otros: Dominio, puerto, etc**. (Novedad)**
- Inducción y entrenamiento al nuevo personal involucrado en Biblioteca, en el manejo del software SIABUC9, sobre nuevas funcionalidades.
- Instalación de actualizaciones y/o correcciones que contengan mejoras para el software SIABUC9, tanto en el servidor como en los clientes (PCs).
- Instalación y configuración del software SIABUC9 en nuevos equipos (PC).
- Servicio de asistencia remota, reuniones virtuales (Aplicaciones: AnyDesk, Zoom, Meeting, etc.
- Actualizaciones, mantenimiento y monitoreo del Catálogo en Línea OPAC.
- Mejoras en los procesos en la operatividad de los diferentes módulos que integran el Programa SIABUC VERSIÓN 9.
- Guía en el proceso de configuración automática de Backup de SIABUC9.
- Restauración de información en casos de pérdida de datos **(**).**

**(****) La institución contratante debe proveer una copia de seguridad (Backup) de SIABUC generada con la herramienta administrativa, y controlada por el Área de Sistemas de UCEVA.

La responsabilidad de salvaguardar las copias de seguridad de SIABUC, es responsabilidad exclusiva de la institución contratante.

ACTIVIDADES FUNCIONALES Y DE MEJORAMIENTO

- Acompañamiento en la ejecución del inventario de la Biblioteca y depuración de las bases de datos de SIABUC9.
- Generación de Script que garanticen alguna funcionalidad o servicio específico de la Biblioteca.
- Generación de reportes personalizados a través de la herramienta de SIABUC, atendiendo necesidades específicas de la institución educativa.
- Configuración de Alertas según las necesidades de la Biblioteca.
- Actividades de integración con SIGA, validando el proceso con el servidor de SIABUC.
- Guía en el proceso de actualización del CARRUSEL DE IMÁGENES, NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS, en el catálogo en linea

D) FORMAS Y HORARIOS DE ATENCIÓN, (CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO):

El Cien por ciento (100 %) de las Actividades descritas en esta propuesta, serán EJECUTADAS con el apoyo de tecnologías de acceso remoto (AnnyDesk, , Skype, VPN, o con aplicaciones como: Zoom, Meet, etc.).

- Telefónico: ilimitado.
- Horas Acceso Remoto: Ilimitado
- Correo electrónico: Ilimitado
- WhatsApp: Ilimitado

Horario de atención: lunes a viernes de 8.00 a.m.-6:00 p.m. y sábados de 8.00 a.m.-12.00 p.m.

REQUERIMIENTOS:

- Acceso a la red institucional de la empresa contratante, con privilegios de administrador o root a través de una conexión VNC (Virtual Network Connection), a las máquinas que se tenga instalado SIABUC9, vía AnyDesk

- Apoyo del departamento de Sistemas de la empresa contratante

EXCLUSIONES:

- El software SIABUC9, es un software propietario, por tanto, no se puede realizar modificaciones a la estructura del software o funcionamiento del programa, ni eliminar o modificar las interfaces de las pantallas, los distintivos y/o logotipos de SIABUC.

E) PROPUESTA ECONÓMICA

ACTIVIDADES	VALOR
RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SIABUC EN SU VERSIÓN 9, POR (1) AÑO (PERIODO NOVIEMBRE 2024 – NOVIEMBRE 2025)	$8.730.000.oo
TOTAL	$**8.730.000.oo (*)**

Valor Total de la propuesta **(** Son**:** OCHO MILLONES SETECIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE.)

(*) PERSONA NATURAL, No Responsable de IVA

CONDICIONES COMERCIALES:

(1) Un Solo PAGO.

GARANTÍA:

- QUINCE (15) días siguientes a la terminación del servicio, SI se evidencien deficiencias o defectos en el trabajo realizado.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA:

- La intervención de terceros en la reparación o configuración no autorizada de equipos donde se ejecutaron los servicios.
- Problemas de redes o conexión que podrían causar perturbaciones en las conexiones de los clientes con el servidor.
- Problemas eléctricos, sobrecargas eléctricas o corriente débil que afecten los equipos donde se ejecutaron los servicios.

Cordialmente,



OCTAVIO GARCÍA LIZCANO
Gerente