Digital Solutions For Business

Ciencias

Soporte, Mantenimiento, Garantía y Migración de la Herramienta HOPEX

Digital Solutions For Business S.A.S

¿Quiénes Somos?

Somos una compañía innovadora en la implementación y adecuación de herramientas tecnológicas que generan alto valor a nuestros socios en el desarrollo de la estrategia empresarial.

Con presencia en el mercado desde el 2016, ubicados en Bogotá y prestando servicios a países de la región de Centro y Suramérica.

Partner de:

MEGA

Premio Technology Partner Of The Year 2019

bizagi

AUTOMATION ANYWHERE

Nuestros Clientes

Proyectos en

Objeto del Proyecto

Adquirir los servicios de soporte, mantenimiento, garantía y actualización de versión del licenciamiento de la herramienta Hopex de Mega y servicios especializados en modalidad bolsa de horas

Ciencias



Alcance

Renovación del soporte y mantenimiento de los módulos de la plataforma Hopex licenciados por Minciencias

Servicios de Instalación y configuración de la última versión disponible

Servicios integrales de soporte Especializado (hasta agotar la bolsa de horas)



- Adecuaciones tecnológicas (Bolsa de 20 horas)

- Transferencia de conocimiento (Bolsa de 64 horas)

Equipo de trabajo

Perfil No. 1 Joan Villegas

Perfil No. 2 - Andrés Gutiérrez

Perfil No. 3 - Edicson Polanco

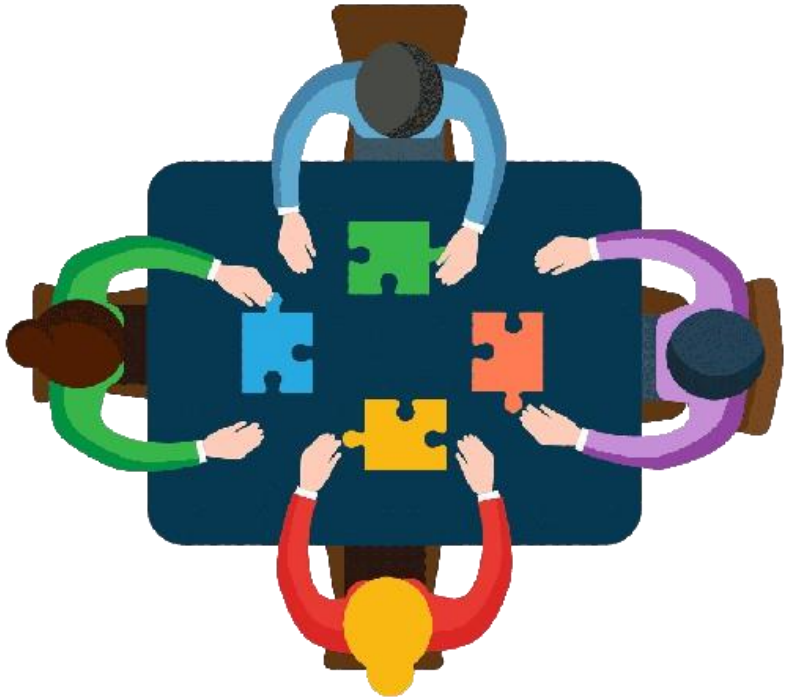
Gestor de Proyecto – Paola Aldana

Gestor de Apoyo – Angie Polanco

Gestor de Apoyo – Oscar Clavijo

Gestor de Apoyo – Jonathan Pinilla

Gestor de Apoyo – David Guana



Renovación del soporte y mantenimiento de los módulos de la plataforma Hopex licenciados por Minciencias





DS4B
Digital Solutions for Business

MEGA

Actividades

- Actualización del licenciamiento actual (Versión 1) a la última versión de HOPEX (Versión V5)
- Renovación anual y activación de la suscripción de soporte para el licenciamiento de la Plataforma HOPEX.
- Disponer de canales de soporte para atender solicitudes e incidentes en línea, con disponibilidad de atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana (7X24).
- Disponer y habilitar canales que permitan la descarga de actualizaciones, versiones, parches correctivos y hotfixes, con su respectiva documentación, durante todo el periodo de validez del mantenimiento anual renovado.



Servicios de Instalación y configuración de la última versión disponible





DS4B
Digital Solutions for Business

MEGA

Actividades

- Presentar un plan de trabajo detallado que incluya las actividades, recursos y entregables necesarios para alcanzar el objetivo definido en el servicio de instalación y puesta en operación de la herramienta HOPEX.
- Proporcionar las especificaciones técnicas, funcionales y de seguridad necesarias para aprovisionar la infraestructura tecnológica que se utilizará para implementar el nuevo ambiente de trabajo.
- Configurar, parametrizar y poner en operación la última versión disponible de la Plataforma HOPEX en un nuevo ambiente de trabajo, siguiendo las directrices y buenas prácticas establecidas por la dependencia encargada de las TI en la Entidad, manteniendo las condiciones técnicas, funcionales y de seguridad necesarias para garantizar un rendimiento óptimo.
- Entregar la documentación oficial, memorias y registro de pasos de la instalación y configuración del ambiente de trabajo.
- Disponer de profesionales expertos en la Platafoma HOPEX, para brindar servicios de instalación y soporte durante y después del procedimiento de instalación, configuración, puesta en operación y estabilización de la misma.

Servicios integrales de soporte Especializado





DS4B
Digital Solutions for Business

MEGA

Adecuaciones tecnológicas (Bolsa de 20 horas)

Actividades

- Ejecutar las horas prepagadas durante la vigencia del soporte y Mantenimiento, conforme a la demanda de solicitudes remitidas por el supervisor del contrato.
- Proveer soporte especializado para la realización de requerimientos funcionales, personalizaciones y/o acompañamiento en actividades que permitan asegurar la correcta aplicación y uso de la Plataforma.
- Disponer de profesionales especializados y avalados por Mega, para atender servicios relacionados con requerimientos funcionales, personalizaciones y/o acompañamiento en actividades según la demanda de necesidades de la Entidad.

Transferencia de conocimiento (Bolsa de 64 horas)

Actividades

- Realizar la transferencia de conocimiento para cada uno de los siguientes módulos:
  - Business Process Analysis (16 horas)
  - HOPEX IT Architecture (16 horas)
  - HOPEX IT Business Management (16 horas)
  - HOPEX Power Supervisor (16 horas) (en modalidad taller)

ANS

Matriz ANS			
Nivel de Impacto	**Tiempo de atención remoto**	**Tiempo de diagnóstico/ solución remota**	**Tiempo de diagnóstico/ solución sitio**
Alto (critico)	4 horas	24 horas	48 horas
Medio (moderado)	24 horas	48 horas	72 horas
Bajo (Menor)	48 horas	96 horas	120 horas

Nota 1: La totalidad de las solicitudes serán atendidas de forma remota durante jornadas hábiles, a menos que surja una situación que requiera la presencia de personal en el lugar después de haber agotado los recursos remotos disponibles.

Nota 2: Las horas hábiles se definen de 9:00 AM a 6:00 PM en tiempo local, de lunes a viernes, excluidos días feriados oficiales. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento que el cliente reporta la novedad al Soporte Técnico.

Nota 3: Los reportes deberán ser notificados a través de los siguientes canales digitales habilitados: Correo Electrónico: soporteminciencias@ds4business.com.co

Forma de Pago

Un único pago a la entrega de los siguientes entregables de conformidad con el valor propuesto en la oferta económica, previo recibo a satisfacción por parte del Supervisor del Contrato.

Entregables:

1. Certificado de renovación anual y activación de la suscripción de soporte para la plataforma HOPEX del Minciencias.
2. Plan de trabajo del proyecto y documentación resultante del desarrollo del proyecto.
3. Constancia con el detalle del total de horas prepagadas contratadas para las adecuaciones tecnológicas, asociadas a los servicios integrales de soporte especializado.
4. Constancia con el detalle del total de horas prepagadas contratadas para la transferencia de conocimiento y entrenamiento.

Digital Solutions For Business

Gracias

www.ds4business.com.co

contactenos@ds4business.com.co