LEXCO generamos valor a sus documentos **NIT: 860515402-9**		**Cliente: METROCALI**	metrocali
Soluciones Integrales en Gestión Documental	SEVENET	**PROPUESTA COMERCIAL PCLEX113565**	**Marzo 19 de 2025**

RESUMEN EJECUT IVO

Requerimiento:
METROCALI, requiere oferta para la adquisición del PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SEVENET, para obtener actualizaciones, soporte técnico, acompañamiento, reentrenamiento a capacitaciones de forma virtual o presencial para los tres módulos que fueron adquiridos por la entidad.

Propuesta de Valor LEXCO:
Nuestra propuesta permitirá a METROCALI: **Manejo de la Información:** Acceso a la información de forma centralizada a través de imágenes digitalizadas, optimizando los procesos en tiempos de respuesta y disminuyendo la utilización de documentos físicos, dejando evidencia en la trazabilidad en el manejo de la información. **Seguridad de la Información**: Al disponer de manera digital, a cambio del documento físico, la universidad podrá garantizar el control de acceso a la información y minimizar riesgos de confidencialidad y pérdida del documento sensible: Consentimiento informado. **Actualización:** Permite mantener la funcionalidad del software actualizada para su funcionalidad.

Resumen Solución Propuesta:	
Alcance:	**Costos Asociados**
➢ Extensión de Garantía ➢ Soporte Técnico ➢ Mantenimiento al Software ➢ Acompañamiento en Implementación ➢ Asesoría y Capacitación	**$5.600.000** **Más IVA**
Tiempo de ejecución Total:	Nueve (05) Meses

Ver mas…:		**Presentado por:**
Solución propuesta detallada Beneficios a obtener Valor de la inversión Quiénes Somos Casos de Éxito	LEXCO generamos valor a sus documentos ww.lexco.com.co	**Mauricio Castro M.** Ejecutiva de Cuentas Corporativas **PBX**: 6051500 Ext. 161 **Móvil:** 3224460686 **Email**: mcastrom@lexco.com.co **Dirección**: Calle 72 # 20 – 53 Bogotá - Colombia Canon OKI SEVENET

PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL DETALLADA

LEXCO S.A. tiene la satisfacción de entregar a **la METROCALI,** la presente oferta técnica y comercial, para prestar el servicio de asistencia técnica de sevenet por un tiempo de un año.

La siguiente matriz describe cada uno de los servicios que hacen parte del Plan de Asistencia Técnica, su alcance, los recursos disponibles para **METROCALI**y la cantidad de tiempo límite asignada a cada uno de ellos por parte de EL CONTRATISTA:

1. DESCRIPCIÓN:

Los paquetes de asistencia técnica SEVENET son un servicio de valor agregado que le traslada a nuestros clientes mecanismos de ayuda y apoyo para la atención de necesidades relacionadas con el uso y garantía de nuestras licencias de software.

2. COMPONENTES:

PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA – MATRIZ DE SERVICIOS COMPONENTES			
Servicio Amparado	**Descripción**	**Recursos a Utilizar**	**Tiempo Límite Amparado**
Extensión de Garantía	Servicio que permite la atención y corrección de fallas en el funcionamiento de la aplicación, plenamente identificados como defectos atribuibles a la fabricación del software y que impiden su normal desempeño.	• Visita presencial • Mesa de ayuda (Asistencia Remota)	Sin Límite durante la vigencia del Contrato
Soporte Técnico	Atención a consultas y requerimientos sobre fallas operativas en el aplicativo, generadas por condiciones externas al software, relativas a otros recursos o al entorno de la plataforma de trabajo, no atribuibles a defectos de fabricación ni cubiertas por la garantía.	• Visita presencial • Mesa de ayuda (Asistencia Remota)	20 horas Anuales *
Mantenimiento al Software	Entrega de mejoras a través de paquetes de actualización (Services Pack), Releases sobre la misma versión en uso, y nuevas versiones (cada vez que se encuentren disponibles y sean técnicamente viables sobre la versión actual del cliente).	• Visita presencial • Mesa de ayuda (Asistencia Remota)	De acuerdo a disponibilidad de los nuevos desarrollos.
Acompañamiento en Implementación	Diseño y Generación de Reportes y Consultas a la Medida del Cliente	• Visita presencial	20 Horas Anuales *
Asesoría y Capacitación	Orientación al cliente final sobre la interacción de sus procesos con el aplicativo. Reentrenamiento en el software.	• Visita presencial	20 Horas Anuales *
*Nota:	Cumplidas las horas estipuladas se cobra la hora ingeniero adicional a las tarifas vigentes en el momento de la prestación del servicio.		

3. RECURSOS DISPONIBLES PARA EL CLIENTE:

- **Mesa de ayuda – Ingeniero en línea:**

Servicio de atención de consultas en línea, referentes al sistema adquirido a través de nuestro exclusivo sistema de help desk NTR basado en tecnología WEB por Internet, el cual ofrece reporte de incidencias, Chat en directo con un ingeniero de tecnología y Voz-IP. Este servicio será manejado mediante una clave de acceso entregada a cada cliente.

- **Asistencia Remota:**

Servicio de control remoto de PC's que se utiliza exclusivamente para apoyar los usuarios emulando de esta manera la presencia física del ingeniero frente a su computadora. Ofrece muchos beneficios para apoyar labores como actualizaciones ó asesoría directa desde el PC por un ingeniero de tecnología. Este servicio requiere que el cliente tenga un canal de internet disponible de alta velocidad y será manejado mediante una clave de acceso entregada a cada cliente.

- **Visita presencial:**

Consiste en el acompañamiento en persona de un Ingeniero de Tecnología a las oficinas del cliente, para asistir los requerimientos en cualquiera de los servicios incluidos en el Plan de Asistencia Técnica, tales como la elaboración de informes especiales, reentrenamiento, pruebas, instalación física de Services Packs, etc. El contrato de Asistencia Técnica solamente cubre las horas de servicios de ingeniería para las categorías limitadas por el tiempo. Todos los demás gastos asociados la prestación del servicio son de responsabilidad del cliente. Cuando se deba incurrir en dichos gastos adicionales tales como medios de desplazamiento, alojamiento, etc., estos serán cubiertos por el cliente, exceptuando los casos en que sea atribuible a la EXTENSIÓN DE GARANTÍA. Es decir, fallas comprobadas por errores atribuibles plenamente a defectos de fabricación del software.

1. CONDICIONES COMERCIALES:

- ✓ Formalización del Servicio: A través de la protocolización y firma del contrato de Asistencia Técnica por parte del Cliente y Lexco S.A.
- ✓ Forma de pago: Anual anticipado mediante la presentación de factura de venta por parte de LEXCO S.A
- ✓ Costos adicionales: Aquellos servicios diferentes a los especificados en el alcance del contrato y/o aquellos que se presten de forma adicional una vez finalizadas las Quince (15) horas amparadas por el Contrato de Asistencia Técnica, se facturaran al valor de hora ingeniero adicional vigente en el momento de la prestación del servicio, previa autorización del cliente.
- ✓ El anexo técnico detalla los alcances y cobertura del programa para todos nuestros clientes.
- ✓ Costo por Cinco (05) meses del contrato: De acuerdo con las tarifas vigentes aplicadas a la versión en uso, módulos adquiridos y cantidad de usuarios licenciados, según propuesta económica adjunta.

2. ALCANCE, ESPECIFICACIONES, CONDICIONES Y RESTRICCIONES APLICABLES:

2.1. ALCANCE:

Los servicios a prestar por parte de LEXCO S.A., a través del Contrato de Asistencia Técnica están suscritos única y exclusivamente a los descritos en la "Matriz de Servicios Componentes", relacionada en esta propuesta comercial. Estos se encuentran enmarcados y destinados para aplicar al Software de Gestión Documental SEVENET. Cualquier otro requerimiento solicitado por el cliente por fuera de este alcance, no estará cubierto por el Plan de Asistencia y tendrá una aplicación diferente tanto a nivel comercial como contractual.

2.2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:

SOLICITUD: Los requerimientos del cliente deberán ser solicitados por medio telefónico, correo electrónico o por el sistema de mesa de ayuda ubicado en la página Web sevenet.info. Una vez recibido, un Ingeniero de Tecnología lo evaluará y definirá su clasificación de acuerdo con la "Matriz de Servicios Componentes", estimando el tiempo de solución y validándolo frente al saldo en horas disponibles para el Cliente, cuando se trata de servicios con límite de tiempo amparado. De haberse superado el tiempo de atención cubierto por el contrato, se requerirá aprobación previa por parte del cliente para su posterior facturación y se programará el servicio. En caso se requerimientos correspondientes a EXTENSION DE GARANTIA, no aplica esta validación y el fabricante (LEXCO S.A.) tendrá hasta 16 horas hábiles para valorar la incidencia y dictaminar si efectivamente corresponde a un defecto de fabricación del software.

EXTENSIÓN DE GARANTÍA: Bajo este concepto solo serán atendidas correcciones a los defectos de fabricación expuestos y serán resueltas durante la vigencia del contrato sin costo adicional. Los casos de fallas considerados como error de fabricación serán resueltos tal como se indica en el proceso de garantía inicial del producto, sin que esto demande obligatoriamente presencia en las instalaciones del cliente o usuario final, por parte del proveedor. LEXCO S.A., ha definido tres (3) niveles de garantía de acuerdo con la afectación o severidad del problema de fabricación presentado y la prioridad que debe dársele a la solución. Así:

PRIORIDAD	SEVERIDAD	DESCRIPCION
Alta	Uno (1)	El servicio completo está afectado y no opera.
Media	Dos (2)	El servicio opera, pero está afectado de forma parcial.
Baja	Tres (3)	Una condición de error detectado de forma intermitente pero que no afecta el servicio.

TIEMPO DE RESPUESTA: Una vez determinado que la incidencia reportada corresponde a un error de fabricación y que deberá ser amparada por la EXTENSION DE GARANTIA, se definirá el tiempo de la implementación de la corrección de acuerdo con el diagnóstico que ofrezca el fabricante, sin que esto de lugar a la cancelación del contrato, demandas, indemnizaciones o emplazamientos por parte del cliente. De cualquier forma, los tiempos de atención se suscribirán en los siguientes lapsos: Ocho (8) horas hábiles para fallas de severidad uno (1), veinticuatro (24) horas hábiles para fallas de severidad dos (2), y cuarenta y ocho (48) horas hábiles para fallas de severidad tres (3).

REQUERIMIENTOS O CAMBIOS AL APLICATIVO: Cuando un reporte de falla al ser evaluado por el proveedor concluya que es un requerimiento nuevo que no hace parte integral del software, este será evaluado presupuestalmente por fuera de las condiciones del contrato y podrá ser aprobado o descartado solo a criterio del proveedor, sin que en ningún caso el rechazo o aceptación del mismo dé lugar a la cancelación del contrato, a demandas, indemnizaciones o emplazamientos por parte del cliente. Es necesario anotar que cambios de ley o interpretaciones sobre normatividad que pueda llegar a incidir en el producto no quedan amparados en la propuesta, ni surten efecto dentro de la EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA.

HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO: LEXCO S.A. prestará los servicios descritos en el Plan de Asistencia Técnica de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 6:00 PM. En horarios adicionales el cliente podrá reportar incidencias y/o solicitud requerimientos mediante correo electrónico y estos procederán a ser atendidos el primer día laboral siguiente que corresponda.

2.3. CONDICIONES Y RESTRICCIONES:

DE REPRODUCCIÓN: El software objeto de este contrato de Asistencia Técnica está protegido por las leyes de propiedad intelectual internacionales, por tanto, el Usuario Final exclusivamente podrá hacer copia de seguridad de sus datos e imágenes, siendo esta su responsabilidad desde el primer día de instalación siguiendo las instrucciones del software, de sus manuales o de la capacitación recibida.

COMUNICACIÓN DE LAS RESTRICCIONES POR EL USUARIO FINAL: El Usuario Final o cliente comunicará las condiciones de este acuerdo de la licencia a toda persona por él empleada, bajo su dirección y/o control que haya de utilizar el software.

CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO FINAL Y USO NO AUTORIZADO: El Usuario Final se compromete a tomar las medidas pertinentes para asegurar que las personas por él empleadas o bajo su dirección y control cumplan las condiciones del acuerdo de licencia que lo ampara y su EXTENSIÓN DE GARANTÍA, incluyendo, sin restricciones, el no permitir deliberadamente a nadie utilizar ninguna parte del software autorizado con la finalidad de copiar, distribuir, descifrar o alterar su código fuente. Si el Usuario Final tuviera conocimiento de que el software se estuviera usando por tales personas de modo no autorizado por este acuerdo, deberá usar todos los medios a su alcance para que cese inmediatamente tal uso, asumiendo la responsabilidad legal, civil y pecuniaria de tal hecho. El Usuario Final deberá notificar por escrito a LEXCO S.A, toda violación de seguridad identificada por el, en un lapso no superior a 5 días.

SOFTWARE DE TERCEROS: La utilización de otros productos o tecnologías complementarios como: bases de datos, navegadores, controladores, sistemas operativos, anti-virus, parches y demás, serán responsabilidad del Usuario Final y este deberá notificar a LEXCO S.A cualquier utilización de software ajeno a SEVENET que se ejecute especialmente en el servidor o computador que aloja este producto, con el fin de asegurar la integridad de la aplicación y el amparo de la GARANTÍA EXTENDIDA

GARANTÍA DE FUNCIONAMIENTO: LEXCO S.A garantiza el correcto funcionamiento del software SEVENET versión Gestión Documental bajo condiciones eléctricas, ambientales e informáticos libres de virus, ideal para equipos de cómputo con arquitecturas Intel o AMD fabricados en fechas posteriores al año 2006, los cuales cumplan con las especificaciones técnicas del producto SEVENET. Así mismo el usuario final debe contar con un sistema de poder ininterrumpido o U.P.S, conectada al equipo de cómputo que almacene la aplicación y la base de datos para proteger la integridad de la misma. Todas las licencias adicionales y que corresponden a otros fabricantes, deben ser adquiridas o dispuestas por el Usuario Final bajo su responsabilidad; LEXCO S.A coloca a disposición sus recursos humanos y técnicos para garantizar la confianza y el respaldo de este producto, si y solo si las condiciones de instalación tienen las características aquí descritas.

TIEMPO DE GARANTÍA EXTENDIDA. Será la definida en la propuesta comercial o el contrato formalizado, tiempo en el cual, si el Usuario Final reporta algún defecto de fabricación, deberá notificarlo por escrito en un lapso no superior a cinco (5) días, indicando el tipo de anomalía, hora, fecha, operación realizada y nombre del funcionario a cargo para su respectivo trámite y asistencia**.**

EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA EXTENDIDA. LEXCO S.A no se responsabilizará de los daños directos o indirectos, consecuentes de la utilización o imposibilidad de utilización de la aplicación, incluida la pérdida de datos que se produjeren con ocasión o en relación con el uso del software autorizado. La garantía en ningún caso cubre problemas eléctricos, ambientales o la realización de copias de seguridad de datos o imágenes. La garantía aplica exclusivamente a problemas o fallas en los servicios del aplicativo (problemas de fabricación), sin que esto cobije problemas de

infraestructura computacional o de comunicaciones en los equipos del Usuario Final. En caso de contener la aplicación algún error de funcionamiento, LEXCO S.A se compromete a solucionarlo durante la vigencia de la garantía, previa notificación por escrito, en un periodo no superior a cinco (5) días laborales.

EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD: LEXCO S.A y/o sus fabricantes no conceden ninguna otra garantía del software SEVENET y queda expresamente excluida toda responsabilidad de estos por infracción de otra garantía o condición técnica de un tercero, incluida toda responsabilidad por perdida datos o daño indirecto o consecuente en relación con el uso del software autorizado incluyendo requerimientos específicos. LEXCO S.A no responderá por negociaciones o actuaciones técnicas efectuadas por personas no autorizadas que puedan afectar de manera directa o indirecta cualquiera de los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del software SEVENET. El Usuario Final debe reportar por escrito con al menos cinco (5) días de antelación, cualquier modificación, actualización o reforma considerable al equipo de cómputo donde el sistema de administración documental esté instalado, y que suponga un evidente riesgo o amenaza en la continuidad del sistema, para evaluar la pertinencia y las implicaciones de dichos hechos. El no informe de estas actividades puede anular la garantía del producto.

ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE AUTORIZADO: LEXCO S.A podrá a su sola discreción, ofrecer al Usuario Final actualizaciones del software autorizado en los tiempos y modalidades que consideren pertinentes y de acuerdo con el previo análisis técnico de viabilidad en las que pueda aplicar una migración a una nueva versión disponible. En especial cuando la versión del cliente no corresponde a la inmediatamente anterior liberada. LEXCO S.A se reserva el derecho de exigir el pago de un precio adicional por los servicios complementarios de la actualización como capacitación o instalación. Por su parte el Usuario Final podrá rechazar dichas actualizaciones y servicios.

VALOR DE LA INVERSIÓN

SEVENET

DESCRIPCION ACTIVIDADES	*CANTIDAD*	*VALOR MENSUAL*	*VALOR PLAN ASISTENCIA TÉCNICA 5 MESES*
PLAN DE ASISTENCIA TECNICA PARA SEVENET	1	$1.120.000	$5.600.000
		SUBTOTAL	**$5.600.000**
		IVA	**$1.064.000**
		TOTAL	**$6.664.000**

Para procesos de capacitación presencial en las oficinas de la METROCALI, se tiene un valor adicional de $3.500.000, para gastos de representación.

VALIDEZ DE LA OFERTA:

Oferta Valida hasta por 30 días

Formalización: Mediante orden de compra de bienes o servicios enviada por el cliente en señal de aceptación de esta propuesta comercial

CONDICIONES COMERCIALES

- ***Costos adicionales*** no incluidos en la propuesta de licenciamiento deben ser asumidos por el cliente.
- ***Forma de Pago:***
  - Se realizará el pago del PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA SEVENET, por valor de **ONCE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE ($11.995.200) INCLUIDO IVA, en 9 CUOTAS discriminadas así: Un valor mensual de UN MILLON TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE ($1.332.800) INCLUIDO IVA.**

Agradecemos la atención prestada y a la espera de sus comentarios, nos suscribimos.

Cordialmente,



MAURICIO CASTRO M.
Ejecutivo de Cuenta
mcastrom@lexco.com.co
Tel: 6051500 Ext 161
Móvil: 3224460686

QUIÉNES SOMOS

LEXCO S.A es una Compañía que lleva más de 39 años representando oficialmente las marcas **CANON, RISO, HONEYWELL** y más de 16 años ayudando a construir **SOLUCIONES INTEGRALES EN GESTIÓN DOCUMENTAL** en el mercado colombiano. (visite nuestro portal www.***LEXCO***.com.co)

Somos propietarios de los derechos patrimoniales y fabricante del Software **SEVENET Document Manager** conocido por su fácil capacidad de adaptarse a la forma natural de gestionar los documentos en las organizaciones. Además, su diseño está alineado con la ley General de Archivo Colombiana y con soporte técnico especializado.

Nuestros exitosos servicios incluyen:

- ✓ ***Consultoría***: en la implementación de un Modelo de Gestión Documental, en la elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos tales como: Tablas de Retención, Tablas de valoración, Cuadro de clasificación, Inventario Documental y Programa de Gestión Documental.

  Estos son algunos de nuestros casos de éxito:

  - ***COMFECÁMARAS:*** *Talleres de elaboración e implementación de instrumentos archivísticos. Elaboración e implementación de un* ***PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN c****on fines probatorios*
  - ***UNIVERSIDAD LIBRE:*** *Inventario en estado natural del fondo acumulado, TRD y digitalización historias académicas en Bogotá.*
  - ***CENCOSUD:*** *Servicio de Centros de administración de Archivo.*

- ✓ ***Digitalización garantizada y certificada***: damos garantía de un documento digitalizado fiel, con la integridad suficiente para servir como elemento probatorio al mismo nivel que el documento físico, reúne un conjunto de componentes digitales que representan el contenido y el aspecto del documento original, así como las características o metadatos asociados que contribuyen a garantizar la fidelidad de la imagen.

  Estos son algunos de nuestros casos de éxito:

  - ***BANCO DE LA REPÚBLICA:*** 15.000.000 de imágenes.
  - ***AXA COLPATRIA***: 1.900.000 de imágenes.
  - ***SODEXO:*** 700.000 imágenes.
  - ***WORLD VISION:*** 2.800.000 imágenes.
  - ***UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA:*** 800.000 imágenes

LEXCO S.A actualmente cuenta con más de 500 clientes en el territorio nacional y emplea profesionales calificados en gestión documental, soportando sus proyectos a través de colaboradores con excelentes conocimientos y experiencia en buenas prácticas archivísticas, bibliotecología, ingeniería y afines. Todas nuestras líneas de negocio tienen implementado el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 certificado por **ICONTEC**, desde enero de 2006.

Nuestra misión es proporcionar soluciones integrales para administración de información, soportadas con un excelente servicio técnico, de tal manera que nuestros clientes puedan satisfacer sus necesidades completas en la generación física y/o electrónica de documentos, su impresión, reproducción, transmisión, almacenamiento, consulta, recuperación y control de los mismos.

Nuestra visión es lograr el reconocimiento como Compañía destacada a nivel nacional y con participación en los mercados internacionales, en el suministro de soluciones integrales para la administración de información documental, con alta responsabilidad social.

Nuestro portafolio de servicios y productos en gestión documental:

- **CONSULTORÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL.**
- **SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACION DE ARCHIVOS.**
- **DIGITALIZACIÓN SIMPLE Y CERTIFICADA.**
- **SOFTWARE ESPECIALIZADO EN GESTIÓN DOCUMENTAL SEVENET 4.7.**
- **APLICACIONES PARA GESTION ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS.**
- **COMERCIALIZACIÓN DE HARDWARE E INSUMOS.**

Esperamos que la presente propuesta sea de su total agrado, cumpliendo sus expectativas, la vigencia de esta propuesta será de 60 días calendario. Sería muy valioso para Lexco convertirnos en sus proveedores y sumar a nuestro amplio portafolio de clientes a **METROCALI**

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES