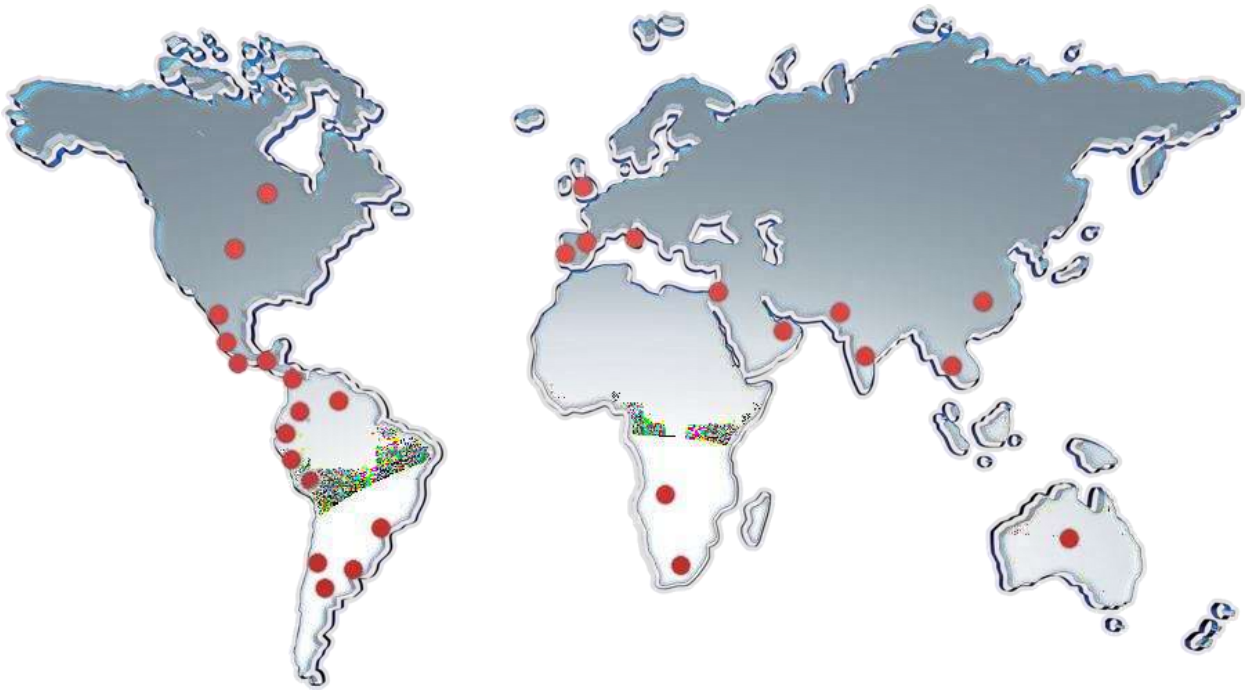
PRESENCIA MUNDIAL



PROPUESTA COMERCIAL
RENOVACION SERVICIO SOPORTE PLATINUM-
ACTUALIZACION VERSION SESUITE
BOLSA DE HORAS
22/04/2025

Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

Contents

PROPUESTA COMERCIAL 1

RENOVACION SERVICIO SOPORTE PLATINUM 1

ACTUALIZACION VERSION SESUITE 1

BOLSA DE HORAS 1

22/04/2025 1

1- SERVICIO SOPORTE PLATINUM (12) DOCE MESES SESUITE SOFTEXPERT 3

NIVELES DE SERVICIO 3

SOPORTE PLATINUM 3

DESCRIPCIÓN 4

LICENCIAMIENTO 5

SLA DE ATENCIÓN 5

Horas de atención 6

CONTACTO DE SERVICIO DE SOPORTE PRIMER NIVEL SERGIO ALTHIZ 6

CONSULTORES SAS 6

NIVELES DE GRAVEDAD DEL SOPORTE 6

2- VALOR TOTAL DE LA INVERSIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE - ACTUALIZACION DE VERSION – HORAS DE PROCESO DE GESTION DOCUMEN TAL-HORAS DESARROLLO SERVICIOS WEB. 8

FORMA DE PAGO 9

1- SERVICIO SOPORTE PLATINUM 9

2- ACTUALIZACIO DE VERSION 10

3- BOLSA DE HORAS 10

Sergio Althviz Ramírez 10

1- SERVICIO SOPORTE PLATINUM (12) DOCE MESES SESUITE SOFTEXPERT

La Alcaldía de Rionegro de Antioquia tiene la Suite de Softexpert, con la cual atiende sus necesidades tanto internas como externas.
Se requiere renovar el soporte (Platinum), con el que cuenta la entidad en este momento, con una Vigencia – hasta mayo 31 de 2026

NIVELES DE SERVICIO

SOPORTE PLATINUM

Este nivel se indica a las compañías que usan los productos de SoftExpert de forma corporativa para los procesos críticos que requieren alta disponibilidad, confianza y eficacia operativa.

Nivel de Servicio (SLA)	Platinum
Acceso a las correcciones de producto (*bug fixes*)	√
Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas)	√
Acceso a la base de conocimiento de soporte (preguntas frecuentes, FAQ)	√
Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro delciclo de vida del producto	√
Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento detickets	√
Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets	3
Analistas de soporte personalizado por conjunto de módulos	√
Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto	√

DESCRIPCIÓN

- Acceso a las correcciones de producto (bug fixes): Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.
- Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas): derecho a acceder a las nuevas versiones de Productos SoftExpert que contienen varias innovaciones en requerimientos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos por toda la aplicación. Aclarando que la actualización de versión liberada puede ser ejecutada directamente por el cliente, pero si la actualización presenta problemas y deba ser realizada por casa matriz genera un costo adicional, además; si la actualización es realizada por el cliente y luego presenta inconvenientes donde el soporte genere una actividad por casa matriz, esto sería un costo adicional al valor anual de soporte.

  Las actualizaciones son siempre responsabilidad de los clientes, independientemente del tipo de contrato de soporte. Si el cliente tiene una instalación local y desea que las actualizaciones las realice nuestro equipo, debe contratar un contrato adicional.
- Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ): Acceso a la base de conocimientos de soporte (FAQ): para ayudar en el proceso de resolución de problemas o para responder preguntas, el cliente tendrá derecho a acceder a los registros publicados en nuestra base de conocimiento las 24 horas del día.
- Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.

  El ciclo de desarrollo del producto de Softexpert es de 3 o 6 meses, y cada ciclo una nueva versión es liberada, con nuevas características/mejoras y aún más seguridad en el uso del sistema por nuestros clientes. De esta forma, para garantizar que los beneficios anteriores serán utilizados por todos, nuestras correcciones se hacen siempre en la versión vigente.
- Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets: Acceso al sistema de tickets en línea (Customer Center) para seguimiento de los tickets abiertos o cerrados durante las 24 horas del día. Los tickets registrados serán atendidos dentro del horario comercial de casa matriz, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Brasil), excepto festivos. Horario del aliado, de - lunes a viernes de 8am a 6pm (Colombia), excepto festivos.
- Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte: El departamento de TI debe designar personas de contacto específicas por solución que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad.
- Analista técnico de soporte personalizado por conjunto de módulos: SoftExpert designará uno o más analistas de soporte técnico que centralizarán la atención a determinados conjuntos de componentes (squad). El cliente será atendido por el mismo equipo de analistas.

- Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3).

LICENCIAMIENTO

Servicio de soporte incluye la siguiente configuración:

- 10 licencias Manager Nombradas
- Staff Ilimitado

SLA DE ATENCIÓN

	Tiempo de Respuesta / Interacción			
Severidad	**Standard**	**Gold**	**Platinum**	**Advanced**
Nivel 1	16 horas	8 horas	4 horas	4 horas
Nivel 2	24 horas	16 horas	8 horas	4 horas
Nivel 3	32 horas	24 horas	16 horas	8 horas
Nivel 4	40 horas	32 horas	24 horas	16 horas

Nota1: los tiempos presentados serán considerados en días/horas hábiles, según el horario comercial especificada en contrato. Si su compañía ha contratado un modelo especial y distinguido de SLA es importante consultar estos plazos en sucontrato.

Nota2: Los tiempos de respuesta son las referencias y las estimaciones que contribuyen para establecer las expectativas de respuesta de los equipos de SoporteTécnico. Sin embargo, pueden aparecer situaciones más complejas que exigen más tiempo para análisis y respuesta del equipo.

Nota3: Los tiempos de las respuestas especificados en este cuadro corresponden a tiempo/interacción necesarios para que los equipos de Soporte Técnico analicen el ticket e interactúen con soluciones o solicitudes de más informaciones a respecto deltema presentado, siguiendo la gravedad

Horas de atención

CASA MATRIZ

Las horas de atención son de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 (hora de Brasília), excepto en días festivos nacionales.

CONTACTO DE SERVICIO DE SOPORTE PRIMER NIVEL SERGIO ALTHIZ CONSULTORES SAS

Colombia - Coordinador de Servicio Soporte Primer Nivel.
Jacqueline Diago
Correo: soporte@althviz.com
WhatsApp de Soporte: 3113124682

NIVELES DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

En SoftExpert, nuestros tiempos de respuesta y las acciones que se adoptan para resolver su problema se basan en la determinación del impacto que el incidente técnico informado tendrá sobre su negocio.
Cuanto mayor sea el impacto sobre su negocio, más alta será la prioridad atribuida y menor el tiempo de respuesta.
Al responder a una solicitación de un cliente referente a un producto SoftExpert, se utilizarán los siguientes criterios para fundamentar la definición del nivel de gravedad. Los tiempos de respuesta se aplicarán de acuerdo con el nivel de gravedad.

Niveles de Gravedad	Definición	Responsabilidad
Nivel 1Crítica	Principal función no disponible. El problema provoca interrupciones sumamente serias para el sistema de producción. Sistema trabado/indisponible. Pérdida de datos. Error que impide la utilización del sistema.	Afecta o puede afectar a toda la comunidad de usuarios. Tareas que deben ejecutarse de inmediato no pueden realizarse porque el sistema se detuvo o las funciones principales del sistema de producción se interrumpieron. Se comprometió la integridad de los datos y el servicio de solicitación requiere procesamiento inmediato, ya que la situación puede provocar pérdidas financieras. El cliente entrará en contacto con el Soporte al cliente de SoftExpert para todas las prioridades de Nivel 1. Los ingenieros de soporte y/o desarrollo realizarán un esfuerzo continuo para encontrar una solución. En cuanto estén disponibles las funciones principales, el nivel de gravedad se reducirá a Nivel 3 y se desarrollará una solución definitiva.
Nivel 2Alta	Funciones principales gravemente degradadas. El problema provoca interrupciones serias en las operaciones normales del sistema, impacta negativamente en las instalaciones de toda la organización, los plazos urgentes o el riesgo. Sistema lento por causa del software. Desconfiguración de las pantallas. Inconsistencia en los datos mostrados (por bug en el software). Error que dificulta, pero no impide la utilización del sistema (el funcionamiento alternativo dura por lo menos el doble de tiempo que el normal).	No pueden realizarse tareas importantes en un sistema de producción, pero el error no impide las operaciones esenciales. Los procesos todavía funcionan, pero lo hacen de forma restricta y la integridad de los datos está en riesgo. En un ambiente de preproducción, el problema restringe el desarrollo de una instalación de la organización(etapa de implantación). La solicitación de servicio requiere procesamiento en tiempo debido porque el mal funcionamiento causa serias interrupciones en procesos críticos o impacta negativamente en los negocios. SoftExpert realizará todos los esfuerzos necesarios duranteel horario de cobertura para solucionar el problema. Los ingenieros de soporte tratarán de encontrar una solución suficiente para reducir la prioridad al Nivel 3, momento en que se desarrollará una solución permanente.
Nivel 3 Moderada	Solicitación de soporte estándar. El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales. Inconsistencia en los datos mostrados (control no previsto en el software o utilización simultánea de una misma información).	No impide el funcionamiento de un sistema de producción, simplemente puede disminuir mínimamente el rendimientoo producirse de forma aislada en algunas estaciones de trabajo. El error puede atribuirse al mal funcionamiento o al comportamiento incorrecto del sistema. SoftExpert usará todos los esfuerzos posibles durante el horario de cobertura indicado al cliente para encontrar una solución, lo más rápido posible y buscando un equilibrio con los casos de alta prioridad. Una vez que se proporcione una solución temporal, los ingenieros de soporte trabajarán enel desarrollo de una solución definitiva.
Nivel 4 Mínimo	Sin asuntos urgentes. El problema genera interrupciones mínimas o no interrumpe las operaciones normales (sin impacto en los negocios). Cualquier error que no impida la utilización del software. Necesidad de alteración en la configuración del software.	La cuestión consiste en "cómo hacer", incluyendo asuntos relacionados a API e integración, preguntas sobre instalación y configuración, solicitación de mejoras y cuestiones referentes a documentación. Las solicitaciones de mejoras se registran y evalúan para posible inclusión en versiones futuras. La información solicitada se evalúa y se responde en un nivel adecuado de esfuerzo durante el horario de cobertura.

2- VALOR TOTAL DE LA INVERSIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE - ACTUALIZACION DE VERSION – HORAS DE PROCESO DE GESTION DOCUMEN TAL-HORAS DESARROLLO SERVICIOS WEB.

ITEM	DESCRIPCION SERVICIO	Unidad		V/R HORA sin IVA	VALOR SERVICIO sin IVA	IVA	VALOR SERVICIO con IVA
1	Servicio de Soporte Platinum 2025	Global	1		$242.062.509	$ 45.991.877	**$ 288.054.385**
2	Servicio de Actualización Versión SeSuite	Global	1		$8.320.498	$ 1.580.895	**$ 9.901.393**
3	Bolsa de horas para la optimización de los procesos de gestión documental mediante la implementación de ajustes y parámetros documentales, establecer metadatos obligatorios en los documentos (tipo, área responsable, fecha de emisión, vencimiento, clasificación, retención y control de versiones en línea con las normativas de archivo y gestión pública. Optimizar formularios existentes: Ajustar los formularios actuales para mejorar su usabilidad y adaptarlos a los nuevos requerimientos legales o operativos. (300 horas).	Hora	300	$286.053	$85.815.900	$16.305.021	**$102.120.921**

4	Bolsa de horas de desarrollo de servicios web que automaticen y optimicen la generación de documentos, para garantizar una integración óptima entre la captura documental y el sistema SoftExpert. Estos servicios permitirán conectar las herramientas existentes de captura, formularios y workflows con SoftExpert, asegurando un flujo eficiente y controlado de la información. (200 horas).	Hora	200	$286.053	$57.210.600	$10.870.014	**$68.080.614**
VALOR TOTAL CONTRATO							**$468.157.313**

FORMA DE PAGO

1- SERVICIO SOPORTE PLATINUM

El servicio de soporte contempla hasta mayo 31 de 2026

• Servicio de soporte Platinum: El Municipio de Rionegro realizará tres (3) pagos parciales de la siguiente manera:

- Un primer pago: Con la entrega de la certificación de activación del soporte platinum, se radicará la factura por el 50% del valor total del soporte, IVA incluido.

- Un segundo pago: A los 30 días por un 30% del valor total del soporte, IVA incluido.

- Un tercer pago: A los 60 días por un 20% del valor total del soporte, IVA incluido.

Cada una de las facturas con pago máximo a (60) días calendario de radicada la factura en la Alcaldía de Rionegro.

NOTA
El no pago del servicio hace efectiva la suspensión de este.

2- ACTUALIZACIO DE VERSION

Pago único con actividad ejecutada, con acta firmada por el Supervisor, y pago máximo a (60) días calendario de radicada la factura en la Alcaldía de Rionegro

3- BOLSA DE HORAS

Pago mensual de actividad ejecutada, con acta firmada por el Supervisor, y pago máximo a (60) días calendario de radicada la factura en la Alcaldía de Rionegro.

Cordialmente,



Sergio Althviz Ramírez
Cr 11 B N- 99-25 WeWork
Bogotá - Colombia
Mobile: 57 - 311 808 70 51
Skype: sergioalthviz
Email: gerencia@althviz.com