COTIZACIÓN: **25-319**
PROYECTO: **Cotización suscripción anual soporte técnico.**
FECHA: **Julio 01 de 2025**

Señores,
Subsecretaria TI.

Atn.
Wilson Libardo Lopez.

Cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud y con el interés de conservar la calidad en el servicio en cuanto al sistema de turnos se refiere me permito informar alguna de las ventajas que incluye el valor que tiene el contrato de soporte:

1. Plataforma de Tickets para registro y solución de casos de soporte.
2. Activación de Qantyapp para solicitud de turno virtual por parte del usuario para la atención presencial.
3. Realizar durante el plazo del contrato mínimo una (1) actualización mensual del Software Qanty.
4. Realizar durante el plazo del contrato mínimo una (1) actualización del sistema y versión de base de datos de asignación de turnos.
5. Realizar durante el plazo del contrato un (1) mantenimiento por sede del sistema digital de asignación de turnos.
6. Prestar soporte técnico y asesoría remota o presencial de manera ilimitada cada vez que se requiera en horario de oficina 7:00 am-17:30 pm de Lunes a Viernes, durante el plazo de duración del contrato, para atender fallas y darle solución a las posibles incidencias o problemas que se puedan presentar y afecten el normal funcionamiento del software del sistema de asignación de turnos
7. Mesa de soporte remoto de Lunes a Viernes en horario de oficina para soluciones prontas y correcciones de funcionamiento en el sistema.
8. Realizar durante el plazo del contrato, dos (2) capacitación respecto al funcionamiento, mejoras, desarrollos y actualizaciones del software, orientadas a los servidores públicos de las dependencias administrativas en las que funciona el sistema electrónico de asignación de turnos y a los de otras que, en razón de su tecnología, uso y funcionamiento, el Municipio considere oportuno o pertinente. La Capacitación para los servidores del nivel directivo de estas dependencias

9. Precios más cómodos para la adquisición de nuevos productos, repuestos, integraciones o desarrollos específicos.
10. No cobro de visitas por cada caso de soporte que presente el sistema, evitando sobrecostos en mantenimiento.
11. Capacitaciones básicas y acompañamiento en la implementación de modificaciones en servicios o cambios en el sistema.

Estas son algunas de las ventajas que ofrecemos como compañía, esperamos que la información sea de total agrado.



Christian Danilo Corredor Mejia.
Asesor Comercial DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S
Cel: 3128911700

COTIZACIÓN: **25-319**
PROYECTO: **Cotización suscripción anual soporte técnico.**
FECHA: **Julio 01 de 2025**

PROPUESTA COMERCIAL HASTA 31 DE DICIEMBRE DE 2024	
ITEM	**TOTAL**
Suscripción anual a servicio de soporte técnico remoto y presencial con líneas de atención casos de soporte: DYD Dinámica y Desarrollo ofrece actualizaciones constantes del software debido a que el municipio de Rionegro adquirió en la compra del sistema de turnos una licencia de uso,la cual por modernización de tecnología dicho software debe migrar a la nube pero no afecta la permanencia y el uso del sistema de la licencia adquirido por el municipio de Rionegro. DYD Dispone de 3 canales de atención directa sin importar la gravedad del caso, es a libre elección del cliente cuál opción desea tomar. • https://st.grupodyd.com/ • soporte@grupodyd.com • 604 448 83 93 Capacitaciones: DYD Dinámica y Desarrollo ofrece capacitaciones virtuales y capacitaciones presenciales durante la vigencia del servicio. Sedes: • CIAC • Subsecretaria de Rentas • Banfamilia • Agencia Pública de Empleo • Centro Documental • Hábitat • Casa Provincial • Valorización • Casa Dorada	$42.400.000
SUBTOTAL	**$42.400.000**
IVA 19%	**$8.056.000**
TOTAL	**$50.456.000**

ANS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Uno de los aspectos más importantes de nuestra solución es el servicio de soporte técnico.
Contamos con cobertura a nivel nacional con técnicos en las principales ciudades como:

- Cali
- Medellín
- Bogotá
- Barranquilla
- Bucaramanga

Adicional tenemos soporte presencial cubriendo toda la geografía nacional con presencia desde Ipiales hasta Riohacha y desde Tumaco Buenaventura hasta Arauca.
Nuestros ANS son:

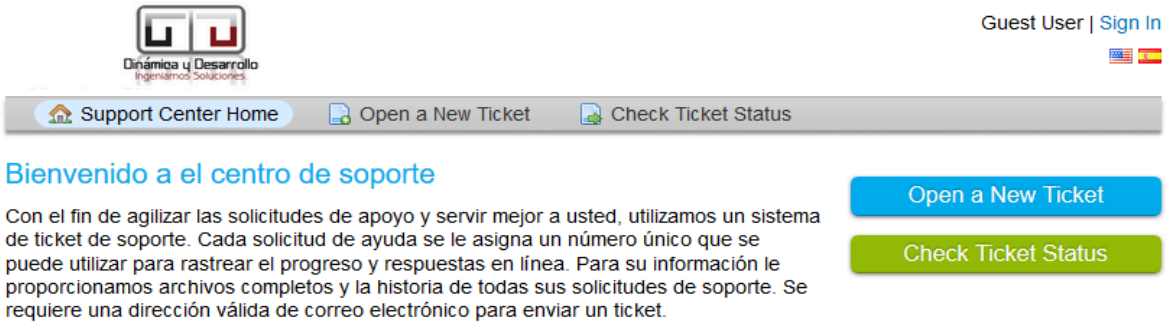
Tipo de Oficina	Tiempo de respuesta (horas hábiles después de escalado el caso en plataforma tickets)
Ciudad Principal	12
Ciudad Intermedia	24
Ciudad Básica	36

1. Es de aclarar que el hardware ofrecido por DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S está diseñado para que el 90% de los casos de soporte puedan ser resueltos de forma remota, disminuyendo considerablemente los tiempos de respuesta teniendo garantía directa con el fabricante. Es importante aclarar que estos tiempos de ANS serán contados a partir de que el caso en la plataforma TICKET tenga respuesta de nuestro área de soporte.
2. Los fines de semana se atienden casos de soporte solicitados por e-mail o ticket hasta el sábado a las 5 pm, si se requiere atención 24/7 favor contactar al comercial asignado y solicitar cotización.

Canales de atención soporte técnico DYD

Canales de atención DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S

Contamos con una herramienta para el registro de casos de soporte a través de nuestro sitio web https://st.grupodyd.com/ , donde nuestros clientes pueden registrar y hacer seguimiento.



Adicionalmente nuestra mesa de ayuda cuenta con la línea nacional (604) 4488393 donde el primer agente disponible atenderá el requerimiento, y correo electrónico **SOPORTE@GRUPODYD.COM**

El 90% de los casos de soporte se pueden resolver de forma remota.

Nuestros horarios de oficina son de Lunes a Viernes de 7.00am a 5:30pm, por fuera del horario de oficina los casos deben ser escalados en la plataforma de tickets del área de soporte.

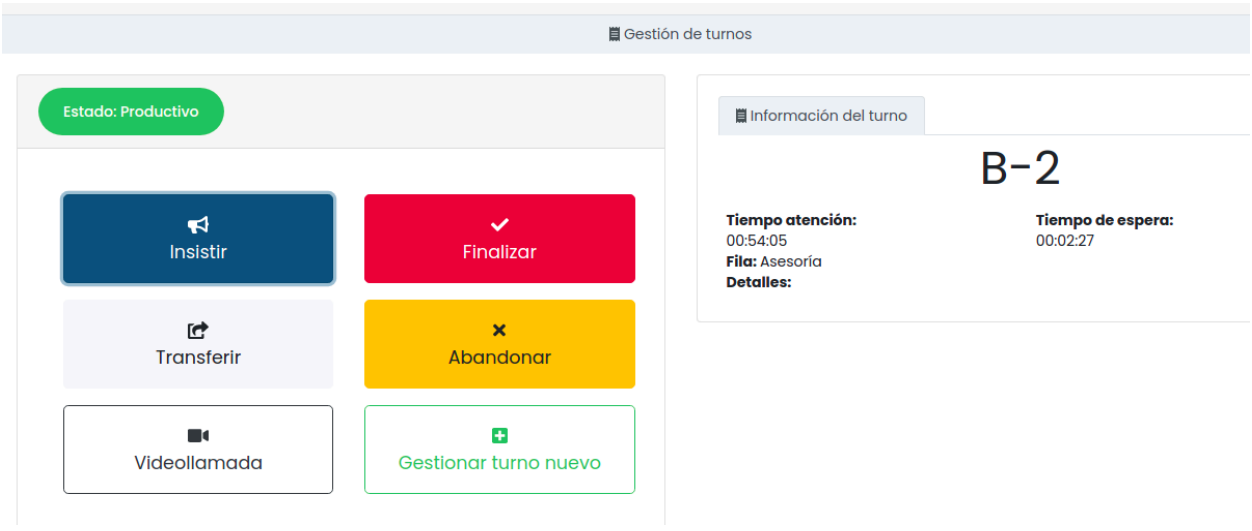
En cualquier momento y en caso de requerir escalar algún caso estarán disponibles el Key Account Manager. Buscamos una relación transparente con nuestros clientes, por eso un canal directo es la mejor forma de realizar un mejoramiento continuo.

CONSIDERACIONES COMERCIALES	
Forma de pago	El Municipio de Rionegro realizará un único pago después de verificada la actualización del software y se generará factura electrónica por parte de DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S.
Tiempo de inicio	A partir de la suscripción del acta de inicio.
Validez de la propuesta	30 días calendario a partir de la fecha.
Tiempo Validez Contrato Servicio	DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Nota: La vigencia del licenciamiento y del soporte técnico debe cubrir DOCE (12) meses, a partir del acta de inicio.

2. SOFTWARE

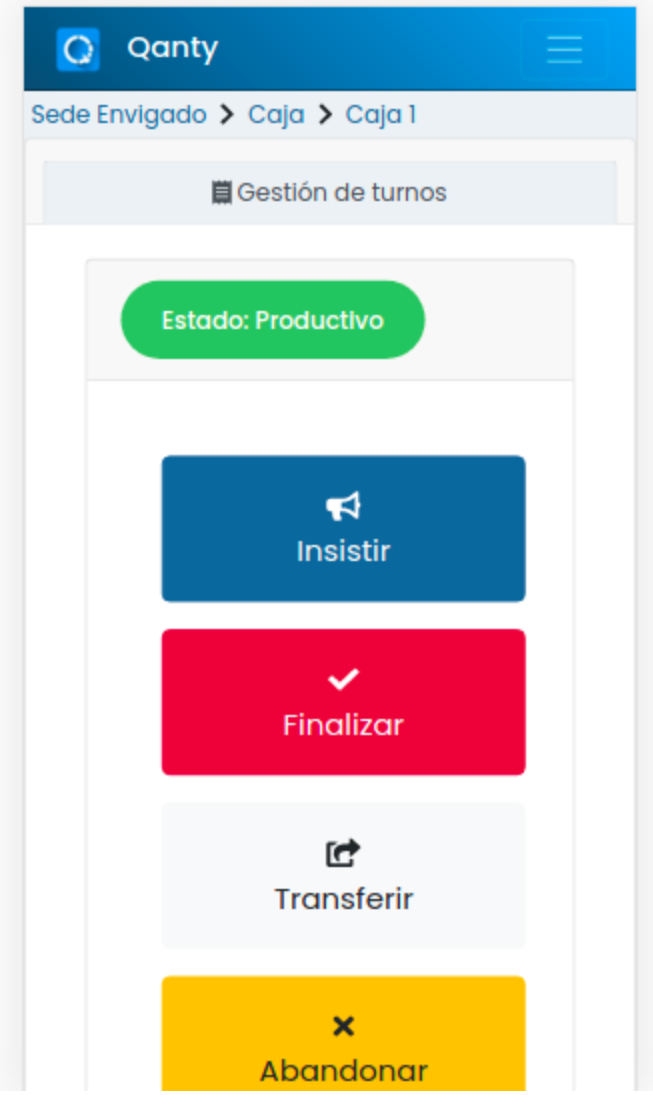
2.1 Interfaz de Asesor





Características:

- Diseño limpio, intuitivo, llamativo y amigable.
- Cada asesor tiene nombre de usuario (email) y contraseña.
- Cloud, se puede acceder desde cualquier lugar del mundo con internet.
- Responsive. Se puede abrir desde cualquier dispositivo: PC, Laptop, tablet o smartphone.





La interfaz de asesor permite:

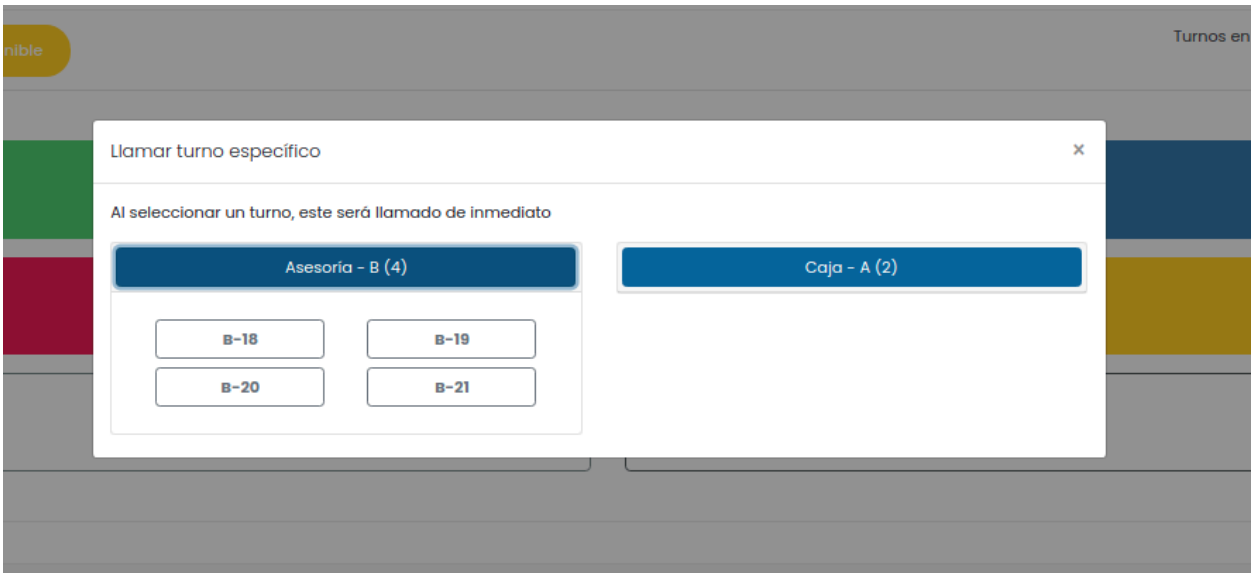
- Llamar, abandonar, transferir, reutilizar, buscar, crear o finalizar un turno (funciones parametrizables).
- Insistir en el llamado de un usuario distraído.
- Recordar contraseña autogestionada por el usuario
- Acceder desde cualquier lugar y dispositivo
- Tomar datos y observaciones de cada atención.
- Seleccionar la taquilla o módulo donde está ubicado.
- Seleccionar el servicio a atender (parametrizable por el supervisor).
- Realizar pausas en el proceso de atención y especificar el motivo.
- Indicar los motivos de atención para tener información más detallada de la atención
- Cambiar la contraseña.
- Entre otras funciones.

La interfaz le informa al asesor:

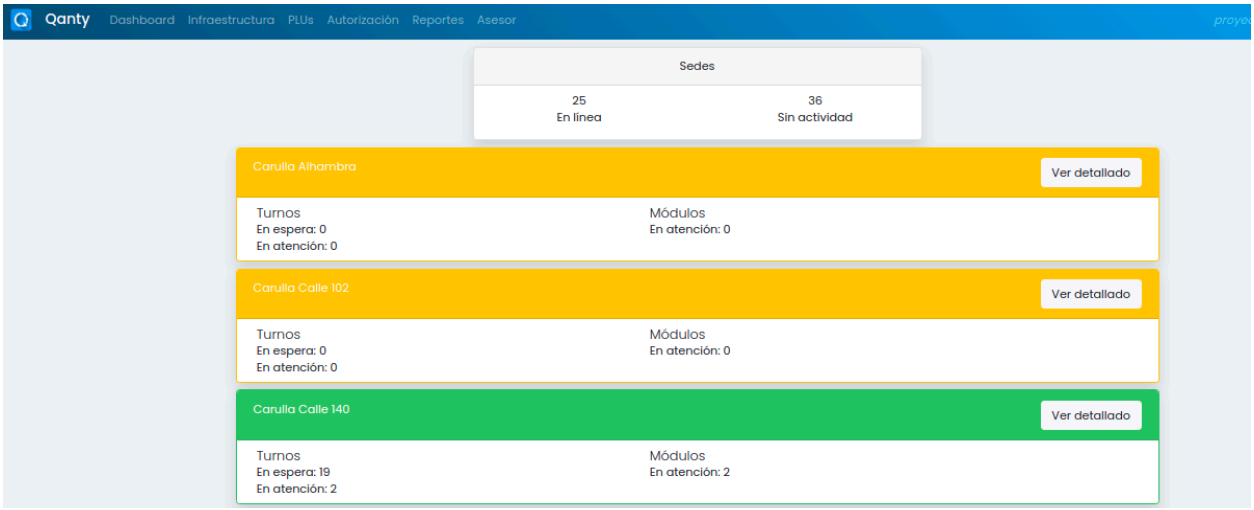
- Porcentaje de eficiencia en el uso del tiempo.
- Usuarios atendidos y usuarios en cola por cada servicio.
- Cuánto tiempo esperó cada usuario.
- Tiempo de atención del turno actual y promedio del tiempo de atención (permite saber si está por encima o por debajo del promedio).

- Tiempo promedio de llegada de usuarios.





2.2 Interfaz de Supervisor Local



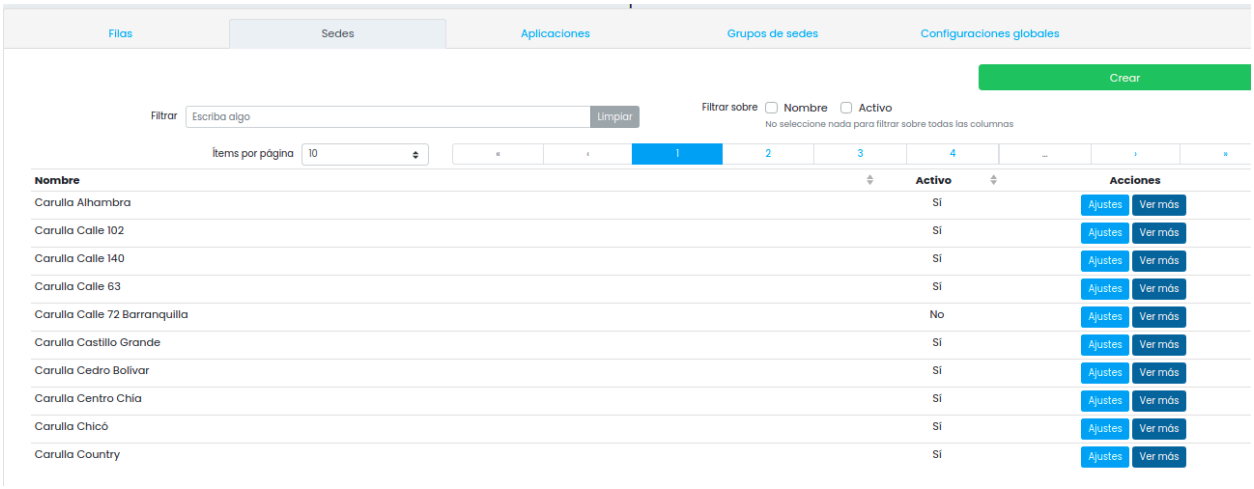
Características:

- Cada supervisor tiene nombre de usuario (email) y contraseña, sólo los usuarios que tengan perfil de supervisor pueden acceder a la información.
- Dentro de cada usuario y con su rol se define la oficina a la que puede acceder
- Toda la información se entrega en tiempo real.

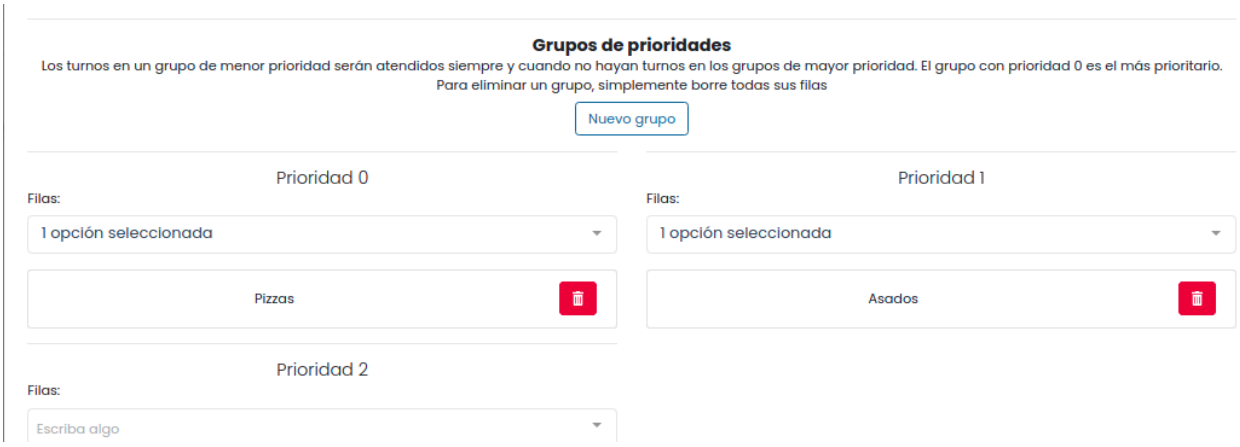


La interfaz de supervisor permite:

- Conocer el estado de cada taquilla (Cerrado, ocupado, disponible, en pausa o en reposo).
- Conocer los turnos impresos, atendidos, en espera, en atención o abandonados.
- Conocer el uso del tiempo, la eficiencia, los usuarios atendidos y abandonados por cada asesor.
- Conocer los tiempos promedios de llegada, espera y atención de la sede en general y de cada servicio.

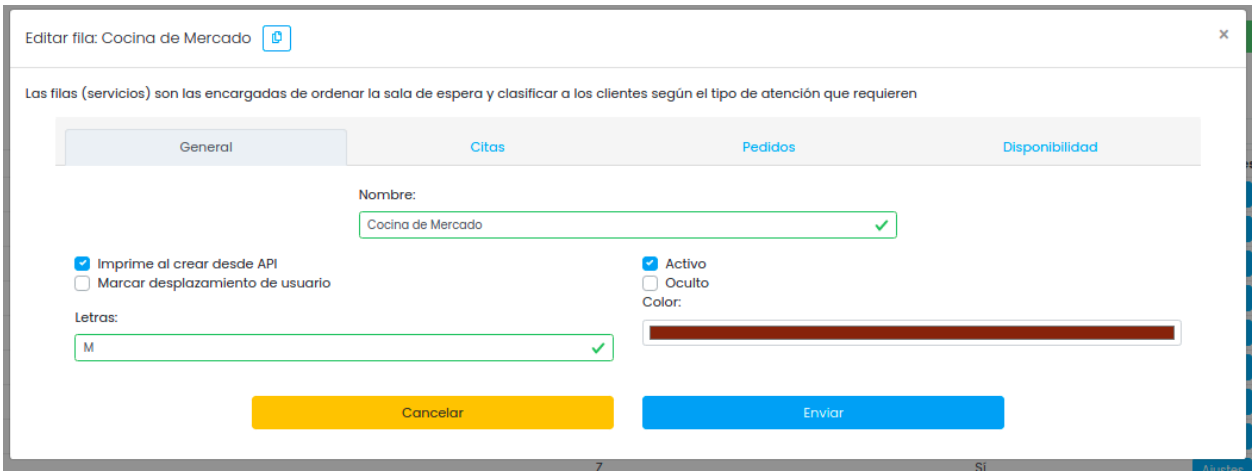


- Escoger las fechas en las que se desea evaluar la información.
- Crear o eliminar cuentas de asesores, cambiar claves.
- Realizar consultas directas a la base de datos para obtener información de un turno específico
- Agregar, modificar o quitar servicios.
- Configurar la prioridad de la atención por servicios y horarios.

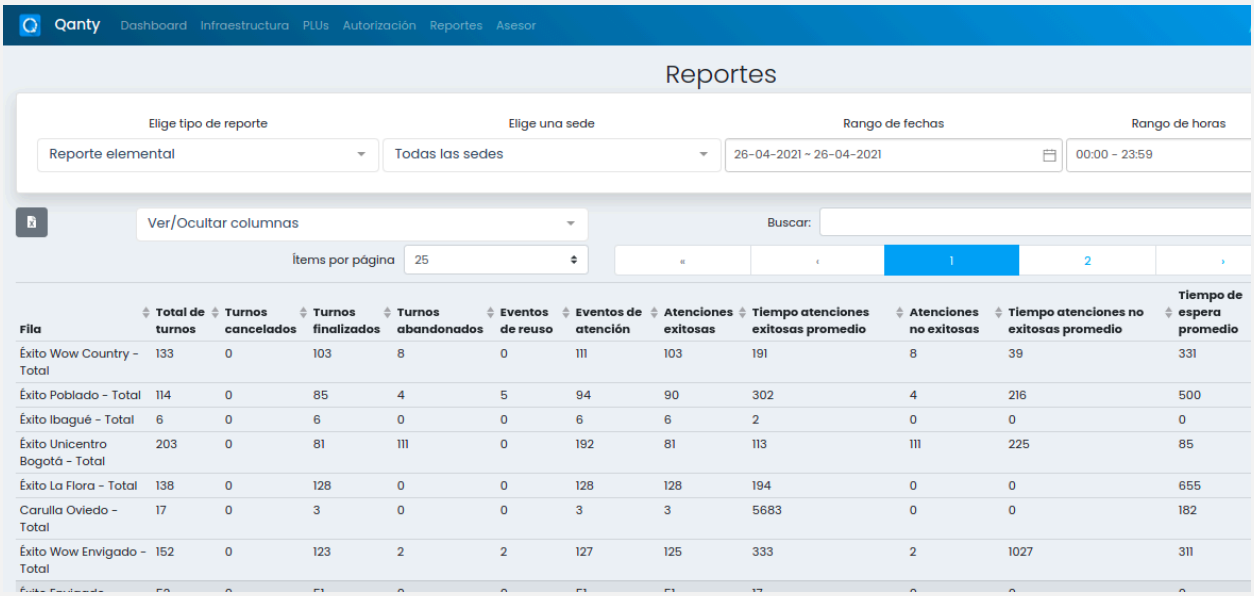


- Conocer la actividad de los cajeros en tiempo real o en días anteriores, permite conocer el horario en el que laboraron, las pausas realizadas, el tiempo desperdiciado, etc.
- Consultar los datos de usuarios y observaciones que toman los asesores.

- Emitir reportes de resultados compatibles con Excel.
- Otras estadísticas que sean importantes para su compañía.



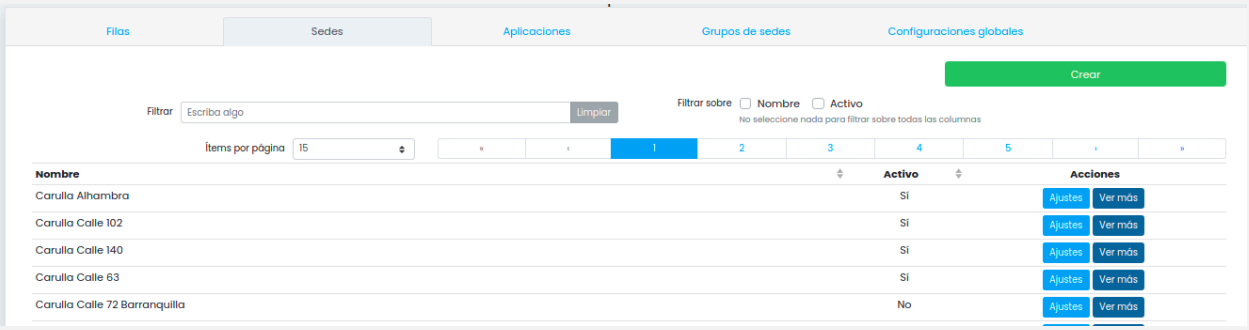
2.3 Interfaz de Supervisor Global



Fila	Total de turnos	Turnos cancelados	Turnos finalizados	Turnos abandonados	Eventos de reuso	Eventos de atención	Atenciones exitosas	Tiempo atenciones exitosas promedio	Atenciones no exitosas	Tiempo atenciones no exitosas promedio	Tiempo de espera promedio
Éxito Wow Country - Total	133	0	103	8	0	111	103	191	8	39	331
Éxito Poblado - Total	114	0	85	4	5	94	90	302	4	216	500
Éxito Ibagué - Total	6	0	6	0	0	6	6	2	0	0	0
Éxito Unicentro Bogotá - Total	203	0	81	111	0	192	81	113	111	225	85
Éxito La Flora - Total	138	0	128	0	0	128	128	194	0	0	655
Carulla Oviedo - Total	17	0	3	0	0	3	3	5683	0	0	182
Éxito Wow Envigado - Total	152	0	123	2	2	127	125	333	2	1027	311

Características:

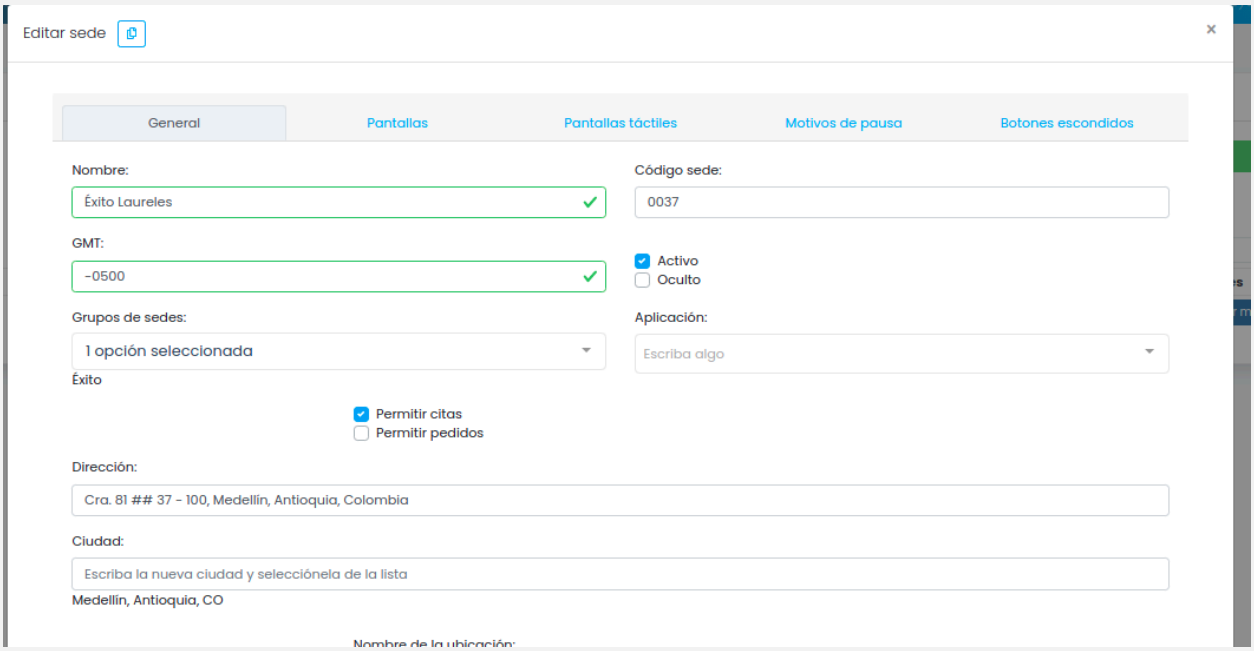
- El acceso se puede realizar desde cualquier computador con Internet.
- Los datos de todas las sedes se centralizan en la nube.
- La información se envía cifrada, usando mecanismos altamente confiables para la protección de la misma.
- La información entregada está orientada a la toma de decisiones gerenciales.



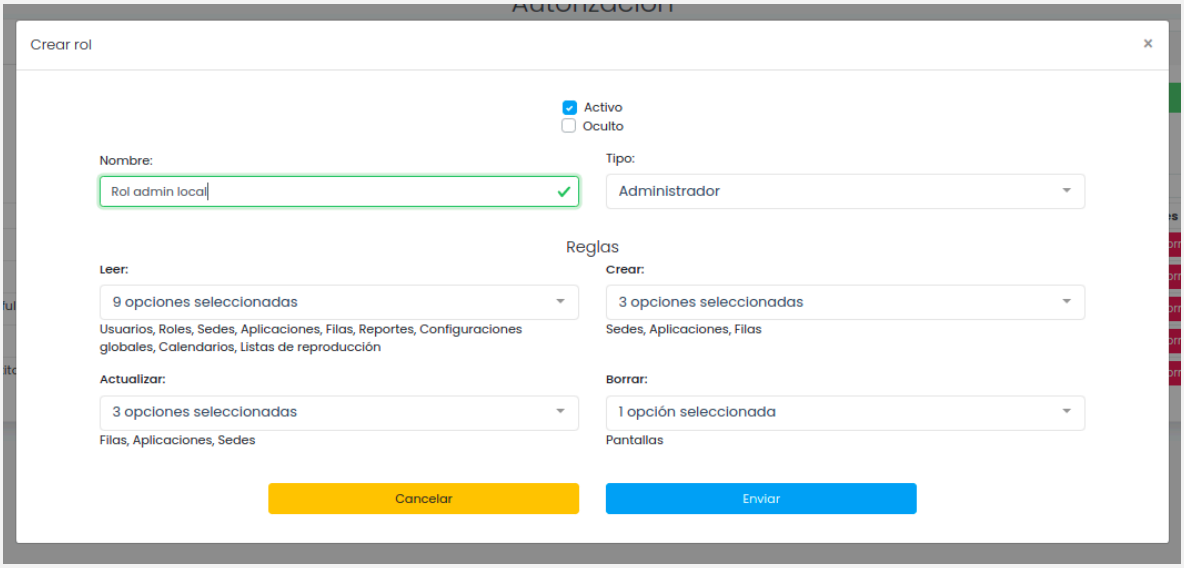
La interfaz de supervisor global permite:

- Conocer las estadísticas de cada sede con el mismo detalle que un supervisor local.
- Crear y editar sedes y configurarles todos sus parámetros: usuarios, servicios, motivos de atención, motivos de pausa, contenidos, etc.
- Configurar zona horaria, ubicación, ciudad, opciones por cada sede.

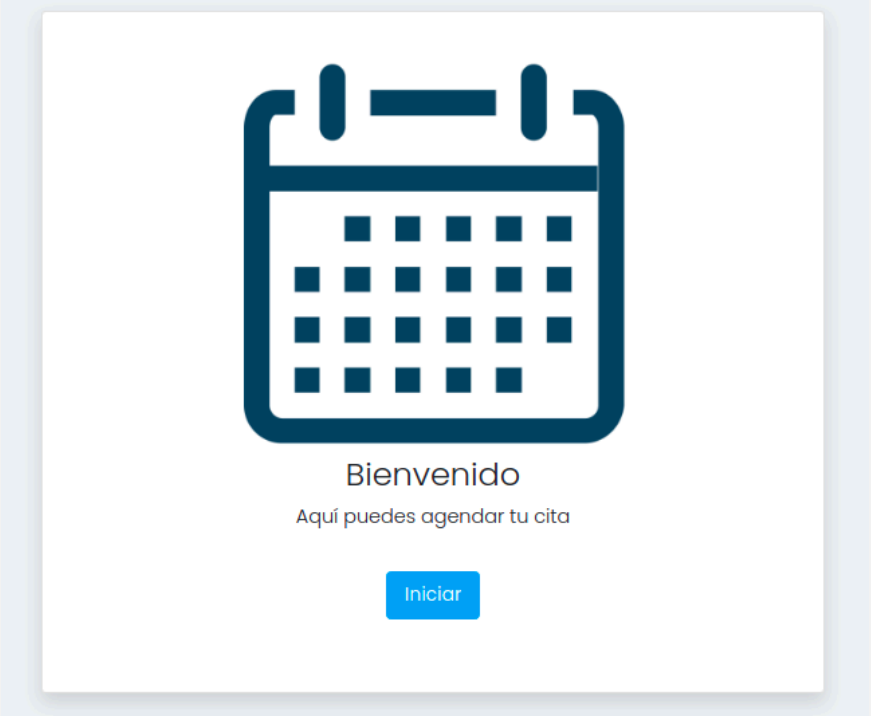
- Ajustar los horarios de cada sede.

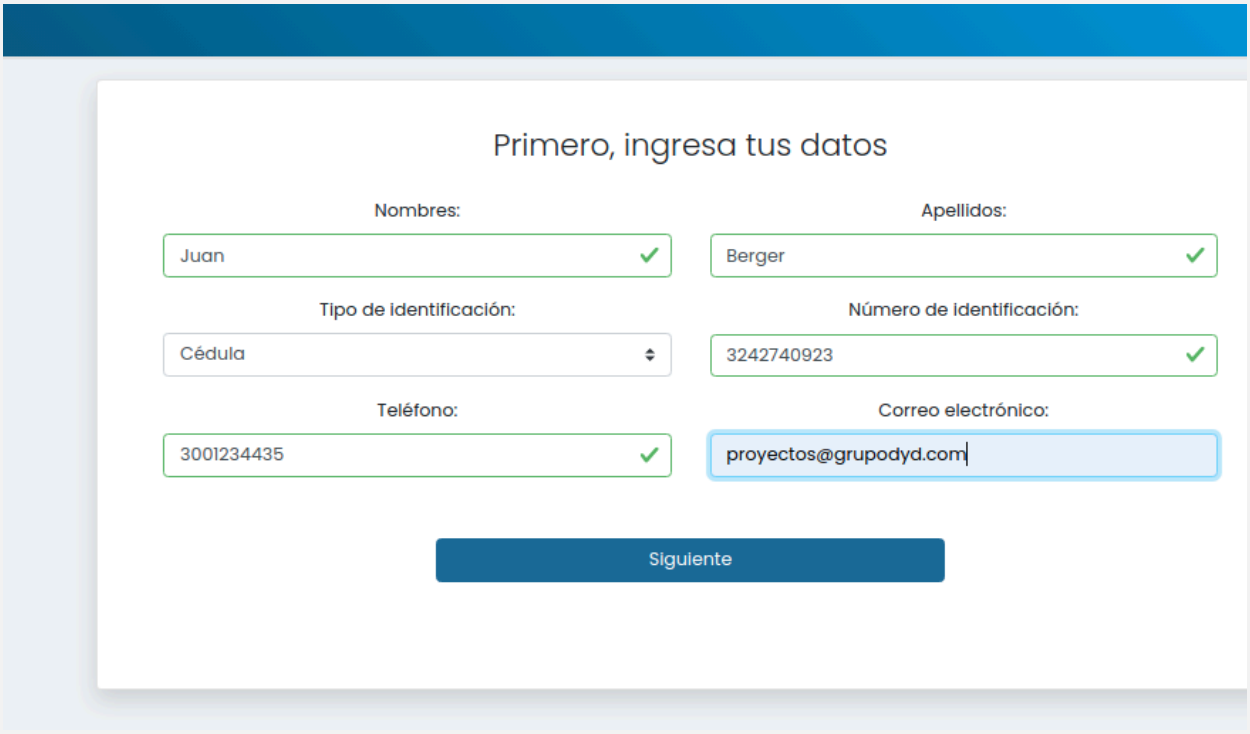


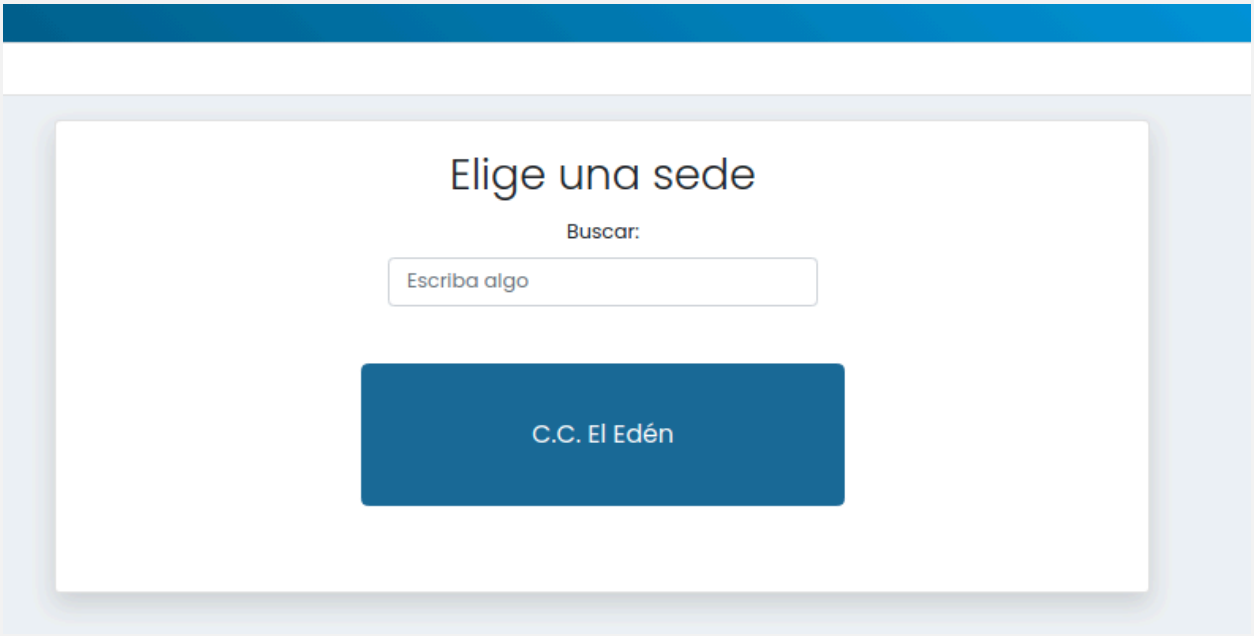
- Sistema de aprovisionamiento masivo con parámetros heredados que permiten configurar rápidamente diferentes sedes o enviar contenidos audiovisuales con celeridad.
- Comparar con gráficas el comportamiento de cada sede y ver cuáles están por encima o por debajo de los promedios.
- Permite administrar los usuarios de todas las sedes o configurar el acceso pro directorio activo.
- La administración de usuarios incluye los perfiles a través de los cuales se pueden habilitar o deshabilitar funciones a los usuarios
- Crear roles de usuarios seleccionando permisos de lectura, escritura, edición para cada uno.

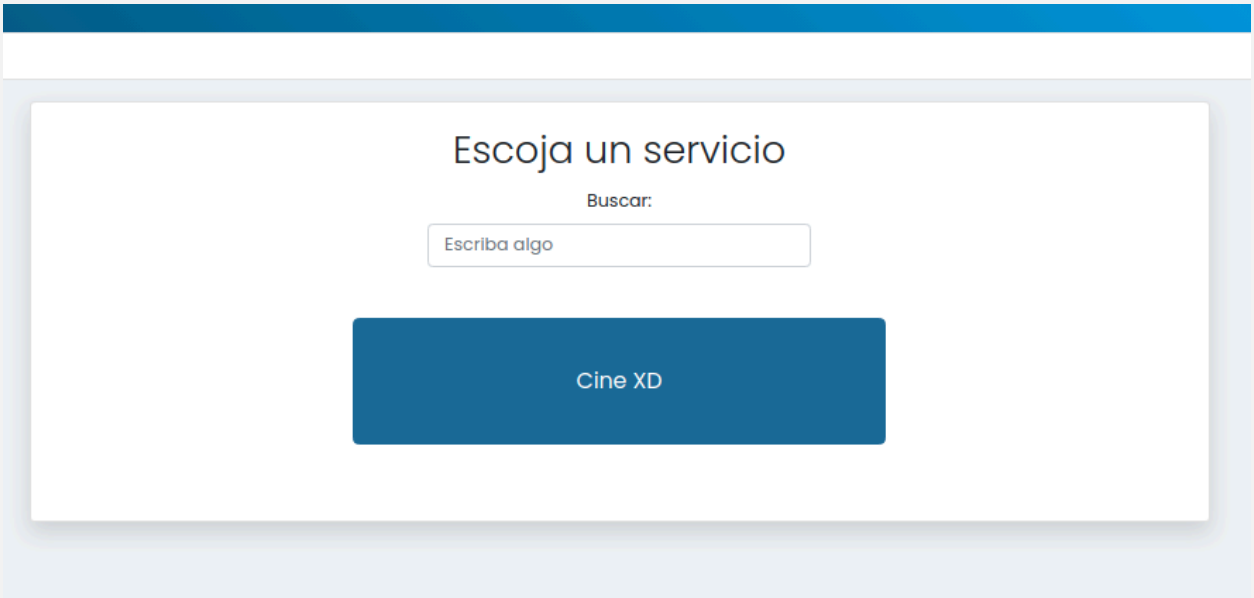


- Permite la creación de políticas de atención de acuerdo al análisis de la teoría de colas.
- Conocer el estado de cada sede, la versión de los paquetes instalados, el rendimiento de la red, el tamaño de la base de datos y demás información técnica.
- Agendamiento




Primero, ingresa tus datos
Nombres:
Juan
Apellidos:
Berger
Tipo de identificación:
Cédula
Número de identificación:
3242740923
Teléfono:
3001234435
Correo electrónico:
proyectos@grupodyd.com
Siguiente


Elige una sede
Buscar:
Escriba algo
C.C. El Edén


Escoja un servicio
Buscar:
Escriba algo
Cine XD


08:50:00
08:55:00
09:00:00
09:05:00
09:10:00
09:15:00
09:20:00
09:25:00
09:30:00
09:35:00



Su cita ha sido agendada con éxito

Hora de la cita: 09:00:00

Día de la cita: 2021-07-31

Servicio: Cine XD

Sede: C.C. El Edén

Entidad: New Enterprise Associates

Nombre: Juan Berger

Documento: CC 3242740923

Teléfono: 3001234435

Correo electrónico: proyectos@grupodyd.com

Qanty <no-reply@qanty.com>
para proyectos

!Hola JUAN BERGER!

!Tu cita para **Cine XD** en la sede **C.C. El Edén** ha sido programada exitosamente!

Día de la cita:

2021-07-31

Hora de la cita:

08:10:00 AM

Proceso seleccionado:

Cine XD

Sede seleccionada:

C.C. El Edén

- Permite crear listas de reproducción de videos y enviarlas de manera diferencial a las diferentes sedes.

