COTC-007-26

Bogotá, enero de 2026

Señores:
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL
Doctora Heidi Milena Estepa Hueso
Profesional de Defensa
Bogotá

REF.: ***PROPUESTA CONTRATO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO SISTEMA DIGITURNO***

Respetados Señores:

Atendiendo su amable solicitud, le presentamos en información adjunta nuestra propuesta de soporte y mantenimiento integral que requiere la red de DIGITURNO instalada en sus oficinas de atención al público.

Para un óptimo funcionamiento de toda la plataforma tecnológica de atención al cliente que brinda DIGITURNO, es fundamental que todos los componentes operen satisfactoriamente. Es por esta razón que recomendamos a **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** se acoja al plan de soporte que ofrecemos y que describimos en información adjunta.

Nuestra promesa de servicio asegura a **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** el funcionamiento ininterrumpido de su sede, con tiempos de respuesta ágiles en caso de presentarse imprevistos por problemas de algún componente de software o por daños de algunas de las partes de hardware del sistema. Adicionalmente les ofrecemos nuestro servicio de consultoría el cual les ayuda en el análisis de la información estadística en forma periódica y hace sugerencias de mejora en sus procesos de atención al cliente.

Les agradecemos la confianza que han depositado en nuestra organización y les reiteramos nuestra disposición de continuar colaborándoles con nuestros productos y servicios.

Cordialmente.

Yessica Julieth Gutierrez Useche
Pos Sales Account Manager
ygutierrez@cielingenieria.com
315 7633849
Calle 36 # 24-38, Bogotá D.C.
www.cielingenieria.com

PROPUESTA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

1. ALCANCE:

El contrato de soporte y mantenimiento integral se presta después del vencimiento del tiempo de garantía dado al sistema Digiturno adquirido por ustedes. Mediante este contrato CIEL INGENIERIA brindará el soporte y mantenimiento requerido por el sistema Digiturno, garantizando la funcionalidad y operatividad de este, suscribiéndose a los tiempos de respuesta especificados en los ANS. (**Ver exclusiones numerales 3.5**).

Ciel Ingeniería cuenta con el equipo humano capacitado, la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindarles un excelente servicio que les garantizará el perfecto funcionamiento de la plataforma Digiturno instalada.

Dado que ***Ciel Ingeniería*** es la empresa que diseñó y construyó esta poderosa herramienta de gestión, contamos con el registro de marca y el registro de la propiedad intelectual de ***DIGITURNO.***

Con la prestación de los servicios de: mantenimiento, capacitaciones y soporte telefónico vamos generando los respectivos soportes de cada actividad, al generar la respectiva facturación se envían la relación que sintetiza las actividades realizadas y además hacemos las recomendaciones pertinentes para mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema.

2. PROPUESTA TECNICA

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN USUARIO EN LA PLATAFORMA WEB DE CLIENTES "CIEL® TE ACOMPAÑA", Y GENERAR CASOS A TRAVÉS DE MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

1. Para iniciar el uso del canal CIEL® TE ACOMPAÑA, es necesario enviar un correo a la cuenta administrativosac@cielingenieria.com, solicitando la creación del usuario para registrarse en el portal CIEL® TE ACOMPAÑA.

   El correo que se envíe debe tener la siguiente información:
   - **Cliente:** razón social de la empresa a la que pertenece.
   - **NIT:** número de identificación de la empresa a la que pertenece.
   - **Nombres y apellidos:** de la persona a la que se le creará la cuenta.
     Debe tener en cuenta que se crea solo una cuenta por cliente. Esta cuenta podrá ser compartida al interior de la empresa cliente.
   - **Correo electrónico:** email de la persona que va a registrarse en la plataforma.
     El usuario de ingreso a la plataforma CIEL® TE ACOMPAÑA será este correo.
   - **Teléfono de contacto:** puede ser celular, fijo o ambos.
   - **Cargo:** que ocupa esta persona dentro de la compañía cliente.

1. Luego de recibir estos datos, CIEL® Ingeniería le enviará a este correo suministrado la invitación para que ingrese a la plataforma y se registre, creando una contraseña.

2. Después de este registro ya podrá generar sus tickets a la mesa de ayuda de CIEL® Ingeniería.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

Nota: Este usuario estará activo durante el tiempo que esté vigente el contrato de mantenimiento o la garantía del sistema instalado, posteriormente se deshabilitará este usuario y se activará únicamente, si se contrata el servicio mantenimiento y soporte.

HORARIO DE ATENCIÓN DE LOS CASOS POR MEDIO DE UN ASISTENTE DE SERVICIO
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m. a 12 m.

PROCEDIMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DE CIEL INGENIERÍA

1. Se debe informar el inconveniente que se presenta con el sistema CIEL a la mesa de servicio del cliente; ellos están en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del Sistema CIEL o se encuentra en los equipos o la red de computadores del cliente. Si se soluciona se cierra la llamada.

2. La mesa de servicio del cliente determina el problema y se comunica con la mesa de servicio de CIEL INGENIERÍA. (en la Ciudad de Bogotá).

   Portal clientes, **CIEL® TE ACOMPAÑA**: https://desk.zoho.com/portal/cieling/es/signin
   Centro De Atención Telefónica, Tel: 3799000 – 3174013496
   Email, servicioalcliente@cielingenieria.com

3. En este momento se asigna un número de caso y se da soporte de segundo nivel para determinar y solucionar el problema. Este soporte es telefónico y mediante acceso remoto suministrado por el cliente.

4. Si no es posible resolver el problema se escala al Coordinador de mantenimiento de CIEL Ingeniería quien se encarga de asignar el recurso necesario para solventar la falla. Si la única forma de solucionar la falla reportada es asistencia técnica en sitio, el Coordinador de mantenimiento enviará el personal a la sede especificada, esta movilización se realizará después de validar las posibilidades anteriormente expuestas, (Soporte mesa de ayuda, acceso remoto, Equipos de Respaldo)

5. Cierre de la llamada.

Nota: Si el cliente cuenta con el servicio de ingeniero IN HOUSE, la mesa de ayuda del cliente escalará el caso al ingeniero IN HOUSE asignado, para que él sea quien realice la revisión y brinde la respectiva solución; esta llamada será registrada en la herramienta que la mesa de ayuda del cliente maneje, y es desde esta herramienta que se obtendrán las métricas y tiempos de repuesta.

3. MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Ciel Ingeniería SAS., se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento las aplicaciones del software Digiturno, instalado en las oficinas del Cliente, siempre y cuando este no haya realizado cambios en la configuración que se compruebe hayan sido la causa de algún mal funcionamiento del sistema o de la caída del mismo.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

3.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOFTWARE

Para lograr el correcto funcionamiento del software se harán las siguientes rutinas de mantenimientos preventivos:

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Revisión y mantenimiento de la base de datos	Tres (3) veces por Contrato (Siempre y cuando CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL garantice un acceso remoto, con conectividad ininterrumpida y usuarios de administrador con sus claves y ventana de dos horas sin servicio Digiturno en los tiempos estipulados por ANS)
Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno	Una (1) vez por Contrato CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL (Máximo 1 vez), durante la vigencia del contrato. hace referencia a los Módulos adicionales de Digiturno 5 que hay actualmente (APP Digiturno, Video Atención, Agendamiento, Citas Web, Dashboard, Turno Call)
Soporte técnico de software en configuración y soporte estadístico	A petición por el cliente por problemas que se puedan presentar, a través de mesa de ayuda de CIEL INGENIERIA

El mantenimiento de la base de datos se limita a la revisión de espacio en disco por parte del ingeniero por no ser un producto de Ciel Ingeniería sino de Microsoft. La atención de servicios adicionales se revisará en su momento y de ser necesario se cotizará.

3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

SOPORTE CIEL® INGENIERIA

En caso de presentarse alguna falla o mal funcionamiento del software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, en cualquiera de sus módulos, Ciel atenderá los casos y dará solución a este inconveniente una vez haya sido clasificado su impacto y se haya determinado la prioridad. La atención a este tipo de incidente se hará mediante atención telefónica y asistencia remota para consultas.

Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen las posibilidades de conexión:

- Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC o escritorio remoto. (recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota)

- Otras opciones a nivel de Conexión remota:

https: Cieldesk

Para cada procedimiento correctivo, verificación o configuración que deba hacerse, se debe contar con una persona de soporte técnico de la entidad para apoyar a nuestro ingeniero para dar permisos y claves de administrador.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

Todas estas opciones deberán ser previamente evaluadas técnicamente por el equipo de Consultoría e Infraestructura Tecnológica de Ciel, debido a que estarán en función de las características, requerimientos del proyecto y su alcance.

Es recomendable realizar una copia de la carpeta CIEL, que se encuentra en:

C:\\ARCHIVOS DE PROGRAMA\CIEL\DIGITURNO\VERSION5.4\BASES DE DATOS\COPIAS DE SEGURIDAD.

4. MANTENIMIENTO DE HARDWARE

Ciel Ingeniería, se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento, todos los elementos de hardware que forman la red de Digiturno, instalada durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando estos no hayan sufrido ningún daño causado por un agente externo al hardware.

El buen funcionamiento del hardware lo logramos mediante la realización de rutinas de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.

(AGENTE EXTERNO: tolerancias por fuera de las especificaciones del producto, humedad, temperatura, salinidad, picos de voltaje y regulación deficiente, daño de cableado por roedores, vandalismo y demás eventualidades por la cuales el sistema pueda fallar y no correspondan a calidad del producto o a responsabilidad imputable a CIEL INGENIERIA.**)**

La propuesta no incluye reposiciones de ningún tipo por causa de robo, desastres naturales (terremotos, inundaciones etc.) o vandalismo.

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO HARDWARE

Se realizará en sus oficinas mantenimiento preventivo **CADA CUATRO (4) MESES,** el cual busca minimizar los daños imprevistos; las rutinas técnicas que se seguirán en cada mantenimiento se relacionan a continuación:

- Revisión y Mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno.
- Revisión de las redes de energía para Digiturno.
- Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de hardware de Digiturno.
- Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno.
- Limpieza y mantenimiento de tableros generales e individuales de Digiturno.
- Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno (si aplica)
- Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma (si aplica).
- Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno (si aplica).

4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO HARDWARE

Este servicio se prestará, inmediatamente nos informen de la falla, en alguna de las oficinas del cliente. El tiempo de respuesta para este tipo de solicitudes se relaciona en el (Anexo No. 2) **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)** y se atenderá siguiendo el procedimiento descrito en el diagrama de soporte (Anexo No. 2)

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

5. VALORES AGREGADOS

Esta propuesta contempla la prestación de los siguientes servicios:

Asesoría telefónica. Este contrato contempla un total de **10 horas** de asesoría telefónica durante la vigencia de este; CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL las puede utilizar en los siguientes aspectos:

- Cambios de configuración.
- Generación de reportes WEB. (Distribución de Transacción, Distribución por Turnos, Distribución por Calificaciones, Actividad) estos reportes son de data Gerencial con parámetros únicos y personalizados para la entidad.
- Generación de plantillas OLAP. Son los Reportes antes mencionados, pero en formato Excel para uso especial de la Data según necesidad.
- Consultoría en procesos de atención al cliente.
- Procesos de Simulación.
- Cambios en la configuración del software.

Una vez **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** haya agotado las 10 horas se podrán contratar horas adicionales a una tarifa preferencial.

Capacitaciones:

Así mismo se establecen **TRES (3)** sesiones de capacitación que podrán ser redimibles por el cliente en el momento deseado (aplican únicamente una vez se suscriba el contrato). Las capacitaciones obedecen a la siguiente.

- Sesión Administrativa. Abordan temas como reportes y configuración de prioridades y validación de estado de la sala.
- Sesión Operativa. Manejo de herramienta para la gestión de los turnos se explica todo el flujo desde la creación, tiempo de espera, atención, finalización, transferencias.
- Sesión de Mesa de Ayuda o Help Desk. abordan temas de primer nivel en el cual se explica al cliente de como identificar fallos dentro de la red y como reparara los, ejemplos pantalla no muestra turnos, no genera turnos el atril.

Cada sesión posee un tiempo estipulado de 3 Horas y pueden asistir máximo 6 personas por sesión. No son prorrogables, transferibles o acumulables.

Reinstalaciones del Aplicativo:

La presente Propuesta contempla la ejecución de **UNA (1)** reinstalación que se puedan presentar por daño de la maquina servidor de Digiturno. En este caso se hace necesario reinstalar la aplicación y restaurar la base (se debe contar con el back´ups de la mencionada base de datos).

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

6. PROPUESTA ECONÓMICA

6.1. PRECIOS

La lista de precios y la lista de elementos que tiene el sistema se encuentran en el (Anexo No 1).

6.2. FORMA DE PAGO

Tres (3) pagos equivalentes al Soporte y Mantenimiento de la Plataforma de Atención Inteligente Digiturno 5 por el valor correspondiente a **OCHO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($8.766.667) IVA INCLUIDO**. Dicho pago se efectuará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la factura, entrada al almacén, expedición del cumplido a satisfacción del Supervisor del Contrato designado para el efecto.

De no cumplirse con el tiempo estimado para el cumplimiento del pago el contrato será suspendido y no se prestarán servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Hardware y Software.

6.3. VIGENCIA DE LA OFERTA

La oferta tiene una vigencia de 60 días calendario a partir de la fecha de emisión de esta.

6.4. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tiene una vigencia de 12 meses a partir del perfeccionamiento y la firma de inicio de este.

7. EXCLUSIONES DE LA OFERTA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

Los traslados, Reubicaciones, capacitaciones, reinstalaciones del sistema o elementos adicionales a los contemplados en esta propuesta no están incluidos en el contrato de mantenimiento; igualmente toda pérdida o deterioro de cualquiera de los elementos que conforman el sistema.

Los computadores de los funcionarios de atención al cliente donde se encuentran instaladas las terminales virtuales y selectores, al igual que el servidor de la plataforma tecnológica DIGITURNO pertenecen al cliente; y no son responsabilidad de CIEL INGENIERÍA si se presenta algún daño en estos.

Está excluido el cambio de:

- Servidores de Digiturno (computadores) y todas sus partes. Estos equipos son responsabilidad del cliente.
- Computadores de Atención al cliente.
- Impresoras térmicas (cambio total).
- Pantallas táctiles por daño provocado por terceros. (cambio total)
- Monitores Industriales y sus accesorios (si esta llega a presentar fallas, Ciel Ingeniería no asume los gastos; dado que son elementos que por su uso permanente pueden presentar fallos). (cambio total)
- Computadores Player. (cambio total)
- Interfaces 485 y Ethernet

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

- Membranas Atriles y Kioskos
- Repuestos de mayor Cuantía
- Desarrollos de Software

[1]Repuestos de menor cuantía: *Conversor serial-USB, conectores, cajas de datos, cortador impresor, Baterías BIOS.*

[2]Repuestos de mayor cuantía: *Pantallas y/o Monitores Industriales, Monitores Touch, Player y/o CPU, Tabletas, Discos Duros, Memorias RAM.*

Los equipos diseñados y producidos por CIEL INGENIERIA, tales como tableros generales, tableros individuales, terminales físicas, atriles de botones, informadores, hubs, unidades de control, tienen mantenimiento y cambio de elementos por parte del personal técnico de CIEL INGENIERIA.

Los equipos o elementos que son suministros (producidos por otro fabricante) de los sistemas de CIEL INGENIERIA, tales como CPU, pantallas LCD, monitores industriales, pantallas Touch Screen, lectores de huella y banda magnética, serán remitidas al fabricante en caso de falla (previa verificación y diagnostico global del sistema, por parte de CIEL INGENIERIA), el fabricante determinará si es viable realizar algún tipo de reparación o si cumple con las condiciones de garantía (en el caso en que este vigente este periodo).

8. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

El contrato de mantenimiento NO contempla la renovación tecnológica y/o Actualización de Sistema Operativo de la solución implementada, si por algún caso es necesario aumentar la capacidad de los equipos, debido a crecimiento de la funcionalidad del software, convivencia con múltiples aplicaciones, programas propios **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** o implementación de nuevas plataformas que no son compatibles o soportadas por el hardware instalado; se debe realizar el proceso de renovación tecnológica de forma diferenciada frente al presente contrato, esta adquisición o renovación hace parte de una negociación diferente; pero se trabajará con precios diferenciales y especiales (más bajos), teniendo en cuenta que **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** tiene suscrito contrato de mantenimiento.

9. GARANTÍA

Por ser Digiturno un producto diseñado y construido por CIEL INGENIERÍA garantizamos que los repuestos, elementos y equipos que se utilicen en los procesos de mantenimiento son originales y garantizan el óptimo desempeño del sistema.

10. REGISTRO DE MARCA

Adjuntamos el certificado del registro de marca número 194671, expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio

11. REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO

La plataforma de atención al Cliente Digiturno se encuentra registrada ante el Ministerio del Interior y de Justicia en su dirección nacional de Derecho de autor, donde aparece como titular Ciel Ingeniería SAS. En el libro 13, tomo 19, y partida 317 del 19 de diciembre de 2007.

Este software registrado incluye todos los protocolos de comunicaciones con todos los elementos de hardware que soporta. Los tableros individuales y generales trabajan con estos protocolos los cuales están en el firmwar de cada uno de estos equipos. Por tanto, el uso de los tableros con otro software viola los derechos de autor estipulados por la ley.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

12. RECONOCIMIENTO DE DAÑOS A EQUIPOS EN PRÉSTAMO

CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL reconoce haber recibido los equipos en perfecto estado de funcionamiento, según lo detallado en el acta de entrega. En caso de que dichos equipos sufran daños durante su uso **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** se compromete a cubrir un porcentaje equivalente al 40% del valor actual del equipo al momento del daño. El valor actual del equipo será determinado en base a su depreciación desde la fecha de entrega, esta compensación será destinada a la reparación o sustitución del equipo dañado.

13. PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE RESPALDO Y PLAZO PARA ADQUISICIÓN

Los equipos de respaldo serán entregados a la entidad **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** en calidad de préstamo por un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega bajo acta y/o informe de servicio durante el cual la entidad deberá realizar las gestiones necesarias para determinar, de acuerdo con el diagnóstico emitido por el laboratorio técnico de CIEL INGENIERIA S.A.S., si es necesaria la compra de un nuevo equipo. En caso de que **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** no concluya dicho proceso dentro del plazo establecido, se procederá a cobrar un alquiler mensual equivalente a **CIENTO SESENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE IVA INCLUIDO ($167.000)** por cada mes adicional durante el cual el equipo permanezca en posesión de la entidad. Dicho alquiler se calculará a partir del día 31 de la entrega del equipo y será exigible mientras el equipo permanezca en las instalaciones de la entidad o hasta su devolución.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

ANEXO No 1

PROPUESTA ECONÓMICA

ARCHIVO ADJUNTO:

COTC-007-26 PROPUESTA ECONOMICA CONTRATO MTO S. DIGITURNO CIRCULO DE SUBOFICIALES DE LAS FUERZAS MILITARES 2026

ITEM	ALCANCE DE LA PROPUESTA	VALOR ANTES DE IVA	
1	CONTRATO DE MANTENIMIENTO HARDWARE	$	8.840.336
2	CONTRATO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE SOFTWARE	$	13.260.504

SUBTOTAL	$	22.100.840
IVA	$	4.199.160
TOTAL (INCLUYE IVA)	$	26.300.000

LOS ANTERIORES VALORES INCLUYEN EL IMPUESTO A LAS VENTAS IVA 19%

El atril con el que cuenta actualmente la entidad continuará recibiendo servicio de soporte y mantenimiento por parte de Ciel Ingeniería, conforme a las condiciones del contrato vigente. No obstante, es importante precisar que este modelo presenta obsolescencia tecnológica, razón por la cual, en caso de requerirse el reemplazo de algún componente interno (electrónica, membranas, tarjetas, sensores o elementos de comunicación), es posible que dichos repuestos ya no se encuentren disponibles en el mercado.

Nota: Los equipos de respaldo se entregarán en calidad de préstamos con un plazo no mayor a 30 días calendario, tiempo que la entidad tendrá para determinar la compra de un equipo nuevo si asi se requiere de acuerdo con el diagnóstico emitido por Laboratorio

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

ANEXO No. 2

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Un ANS es el acuerdo en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros, objetivos (medidas), establecidos por nosotros, reflejando el nivel operativo, penalizaciones, premios, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

1. CONDICIONES GENERALES

1.1 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Con el fin de realizar periódicamente la medición de los parámetros establecidos tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

- La medición se realizará en cada evento para cada componente del servicio ofrecido. Sin embargo, la evaluación general por servicio será realizada por **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** de manera periódica.
- Los resultados de la medición serán analizados de manera conjunta con **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL**
- Durante el proceso de materialización de la oferta, definiremos juntamente con **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** la metodología y procedimientos que permitan la medición precisa de cada parámetro descrito en las tablas de los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Dichos procedimientos serán acordados y podrán ser actualizados o modificados en común acuerdo entre las partes, toda vez que los cambios tecnológicos o procesos de negocio de **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** lo ameriten.
- Los instrumentos o herramientas para la medición y monitoreo del servicio serán suministrados por nosotros (INFORMES DE SERVICIO)
- Definiremos juntamente con **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** los ANS adicionales o modificaciones a los mismos en el momento de llevar a cabo la implementación y puesta en marcha de un nuevo servicio, cambios tecnológicos o procesos de negocio de **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** que lo ameriten.

1.2 INDICADORES

Los indicadores que se medirán periódicamente están basados en la clasificación de cada servicio, para los casos en los cuales aplique, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

ANS: Nombre del acuerdo de nivel de servicio a aplicar.

DESCRIPCIÓN: Definición detallada del acuerdo de nivel de servicio.

MEDICIÓN: Es el parámetro / formula que identifica la forma en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

META: Es el parámetro de cumplimiento mínimo, expresado en unidades de porcentaje o unidades de tiempo y en el cual **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES – CREMIL** y nosotros acordamos se preste el servicio de resolución del tema.

PERIODICIDAD: Es el parámetro de tiempo en el cual será medido el acuerdo de nivel de servicio.

OBSERVACIONES: Aclaraciones a tener en cuenta en el momento de medir el acuerdo de nivel de servicio.

APLICACIÓN DE LOS ANS

Los ANS ofrecidos y/o sus modificaciones aprobadas, se aplicarán a partir de la fecha de aceptación de la oferta por parte del **CLIENTE**.

1.3 ENTREGA DE INFORMES DE ANS

Con la respectiva emisión de la facturación, entregaremos el informe con la relación de los servicios prestados a **CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES - CREMIL** indicando los niveles de servicio alcanzados en los procedimientos requeridos.

2. ANS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

2.1 DEFINICIONES

2.1.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es la actividad de mantenimiento que se produce por algún funcionamiento o resultado incorrecto o no esperado de la aplicación, o de un proceso o de un reporte del sistema en comparación con lo especificado o documentado por el usuario.

2.1.2 MANTENIMIENTO SOPORTE USUARIOS: Es la actividad de soporte a los análisis de datos donde la trazabilidad de las transacciones del sistema no permita detectar las incidencias de la información, corrección de datos de producto de procesos mal ejecutados, soporte a reprocesos para recuperar información, explotación de procesos que el sistema permite que los ejecute el usuario, soporte stand by con dedicación exclusiva, dentro del horario en que rige el servicio.

2.2 NIVELES DE ATENCIÓN

Prioridad Crítica: Con esta prioridad se atienden problemas del sistema CIEL que impiden la atención al usuario debido a fallas del sistema en sus funciones básicas. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

Este nivel de atención debe ser solucionado de manera prioritaria e inmediata, ingresando dentro del cronograma con prioridad crítica sobre los demás servicios ya programados.

Prioridad Media: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

Este nivel de atención permite establecer un cronograma y fechas de atención dentro de un tiempo razonable para las partes sin afectar la atención al usuario final.

Prioridad Baja: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos. Para más información remítase al ANEXO 1. Tipificación de fallas por producto, dentro de este mismo documento.

2.3 ATENCIÓN HORARIOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE SOPORTE

La siguiente tabla establece, con relación a la criticidad del proceso afectado, la prioridad y plazos máximos de respuesta y resolución del mantenimiento correctivo. Los tiempos indicados se refieren a horario continuo en días hábiles comprendido entre: las 7:00 AM a las 7:00 PM en de lunes a viernes y los sábados entre las 9:00 AM a las 12:00 M para atención telefónica; y entre las 8:00 AM a las 6:00 PM de lunes a viernes y los sábados entre las 9:00 AM a las 12:00 M, para atención en sitio.

ANS SOPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (HORARIO HABIL ESTABLECIDO POR CIEL INGENIERIA)				
NIVEL DE SERVICIO	**CANAL**	**PRIORIDAD CRITICA**	**PRIORIDAD MEDIA**	**PRIORIDAD BAJA**
Primera Respuesta (Recepción de la solicitud y creación del ticket)	CIEL® TE ACOMPAÑA	INMEDIATO		
	TELEFÓNICO	INMEDIATO		
	CORREO ELECTRÓNICO	2 horas (Máximo)		
Soporte telefónico (Segundo nivel)	TODOS	3 horas (Máximo)	5 horas (Máximo)	7 horas (Máximo)
Solución. Asistencia en sitio.	TODOS	8 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	16 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipiosintermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.
Solución. Cambio de hardware. (Estos tiempos incluyen el envío de equipos desde Bogotá, para los casos en los que el contrato lo incluye).	TODOS	36 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	48 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.	60 horas en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Barranquilla, Cúcuta y Cali. Para las ciudades o municipiosintermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.

** Los periodos de tiempo están expresados en horario hábil.*
** El tiempo de solución comienza a correr a partir de la culminación del soporte telefónico.*

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

ANEXO 3. TIPIFICACIÓN DE FALLAS POR PRODUCTO

PRODUCTO	PRIORIDAD CRITICA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Digiturno®	No genera turnos de ninguna cola. No visualiza los turnos en ninguna pantalla. No llama turnos en ninguna terminal. No permite acceso a la aplicación en ninguna de las sedes.	No visualiza turnos en algunas de las pantallas. No llama turnos en algunas de las terminales. No permite acceso a la aplicación en alguna de las sedes.	No genera reportes. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento. Ajustes en la configuración. No califica turnos.
Comunicación Inteligente (Cartelería digital)	No visualiza el contenido en ninguna pantalla. No actualiza el contenido en ninguna pantalla. La página no carga o caducó la licencia.	No visualiza el contenido en algunas de las pantallas. No actualiza el contenido en algunas de las pantallas.	Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Medición de audiencia	No realiza la medición de audiencia en ninguna de las sedes.	No realiza la medición de audiencia en alguna de las sedes.	No genera reportes. Configuraciones básicas en el sistema de medición de audiencia. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Módulo de Encuestas	No permite calificar la encuesta en ninguna de las terminales.	No permite calificar la encuesta en algunas de las terminales.	No genera reportes. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Módulo WorkFlow	No hace transferencias en ninguna de las terminales.	El sistema hace la transferencia, pero de manera incorrecta.	No hace transferencias en alguna de las terminales.
Agendamiento	No se permite agendar ninguna cita, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles.	No se permite agendar algunas citas, aun cuando las agendas están correctamente creadas y disponibles.	Configuraciones básicas en el sistema de agendamiento.
Video Atención	No genera video y/o audio en todas las terminales habilitadas.	No genera video y/o audio en algunas de las terminales habilitadas.	Configuraciones básicas en el sistema de video atención. Algún elemento presenta una irregularidad física la cual no afecta su funcionamiento.
Digiturno App	Ningún usuario puede tomar un turno.	El sistema permite tomar turno, solo para algunos servicios.	Algunos usuarios no pueden tomar turnos.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

3. FÓRMULAS DE CÁLCULO DE ANS

A continuación, se incluyen las fórmulas de cálculo de ANS, aplicables para todos los tipos de procesos (CRÍTICA, ALTA, MEDIA Y BAJA), correspondientes al correctivo y soporte funcional:

NIVEL DE SERVICIO	% CUMPLIMIENTO PRIMERA RESPUESTA	% FUERA LIMITE PRIMERA RESPUESTA
PRIMERA RESPUESTA	(N°IncTiempo/N°TotInc) * 100	(N° Inc Fuera Limite Respuesta/N°TotInc) * 100

NIVEL DE SERVICIO	% CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN	% FUERA LIMITE RESOLUCIÓN
RESOLUCIÓN	(HH-real/HH-Comp) * 100	(N° Inc Fuera Limite Resolución/N°TotInc) * 100

Primera respuesta: Incluye las HH para análisis por parte del administrador del sistema. En caso de mantenimiento, considera análisis para verificar naturaleza del error y evaluar el tiempo de corrección, en caso de que los tiempos sean superiores a lo establecido para el módulo afectado.

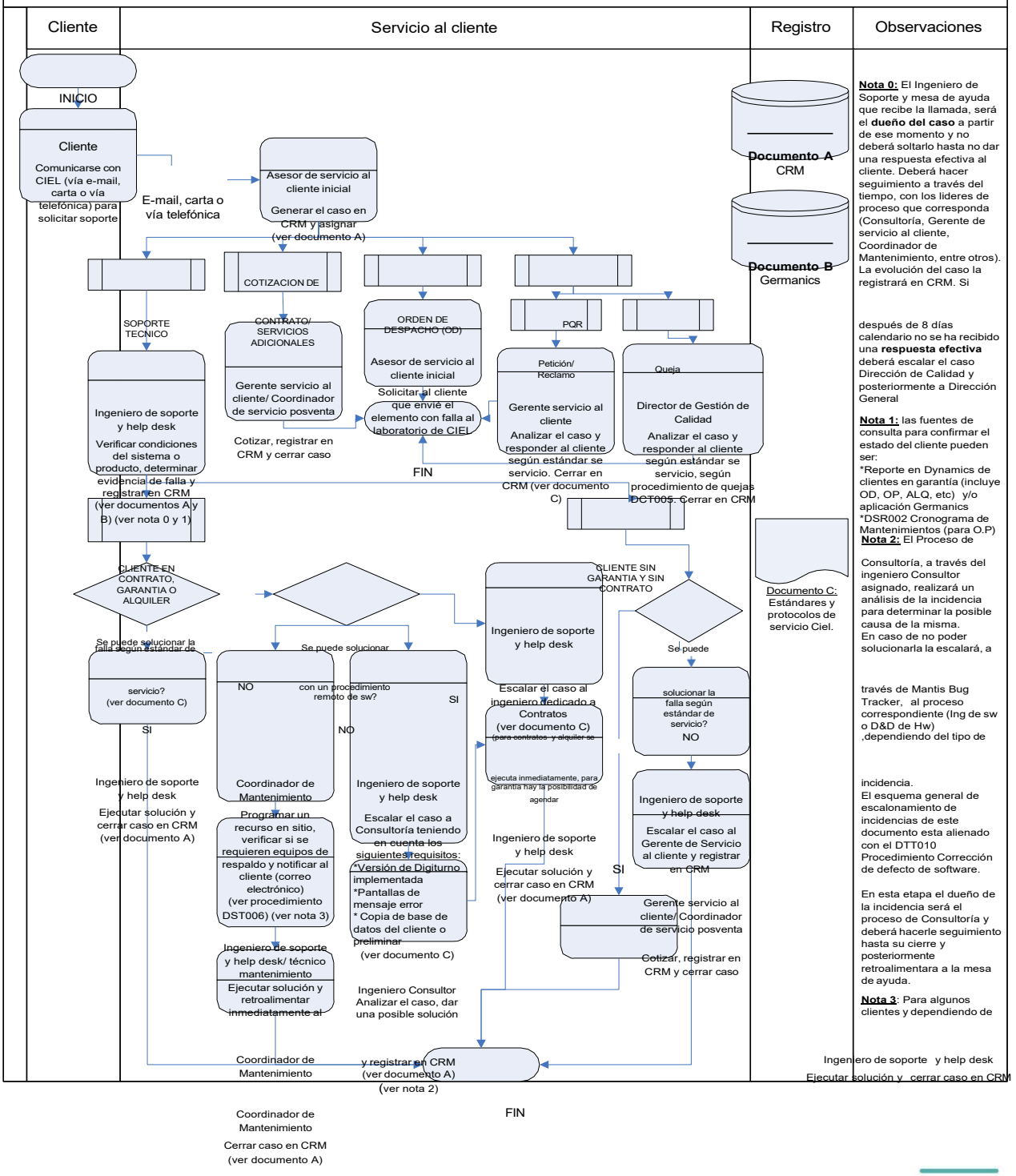
- **N° Inc. Tiempo:** Cantidad total de incidencias y requerimientos con tiempo de respuesta en plazo, dentro de un periodo.
- **N° Inc. Fuera Limite Respuesta:** Cantidad total de incidencias y requerimientos que exceden el límite de tiempo de respuesta, dentro de un periodo.
- **N° Inc. Fuera Limite Resolución:** Cantidad total de incidencias y requerimientos que exceden el límite de tiempo de resolución, dentro de un periodo.
- **N° Tot. Inc:** Total de incidencias y requerimientos en el periodo.
- **HH Real:** N° total de Horas de ejecución del total de requerimientos del periodo.
- **HH comp.** N° total de horas comprometidas de ejecución del total de requerimientos del periodo.

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com

ANEXO No. 4

DST003 Procedimiento de soporte en Help Desk. Pag 1. Versión I 30/09/2015



PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia
www.cielingenieria.com

	la negociación en el contrato de mantenimiento, puede darse el caso que el cliente tenga algunos elementos de respaldo en sus instalaciones (ejemplo terminales), para ello el Coordinador de Mantenimiento debe confirmar la existencia de estos elementos con los documentos y registros del mismo en CIEL

PBX 3279000
Calle 36 No 24-38
Bogotá, Colombia

www.cielingenieria.com