PROPUESTA DEL SOFTWARE AMERIKA
MODALIDAD SAAS (SOFTWARE COMO SERVICIO)

ELABORACIÓN		
	Javier Sierra Director de Operaciones	Diciembre 30 de 2024
REVISIÓN	Wulfran Angarita Subdirector de fábrica de software, proyectos e innovación	Diciembre 30 de 2024
APROBACIÓN		
	Raquel Puente Gerente	Diciembre 30 de 2024

Tabla de contenido

1. DEFINICIONES 5
2. QUIENES SOMOS 11
3. CLIENTES DE REFERENCIA 12
4. ALCANCE DE LA PROPUESTA 16
4.1 SERVICIO SAAS (SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL) 16
4.2 SERVICIO SAAS (ERP) 24
4.3 APLICACIÓN MÓVIL OPERATIVO 28
4.4 PORTAL TRANSACCIONAL 29
4.5 FACTURACION ELECTRÓNICA 30
4.6 MÓDULO DE NÓMINA Y NÓMINA ELECTRÓNICA 31
4.7 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN SW GESTIÓN COMERCIAL: MIGRACION DE SUSCRIPTORES PARA FACTURACIÓN DE ASEO DEL MUNICIPIO DE LA MESA. 33
4.7.1 PREMISAS DEL SERVICIO 33
4.8 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MOVIL: FACTURACIÓN EN SITIO. 34
4.8.1 REQUISITOS TÉCNICOS DE EQUIPOS MOVILES 35
4.8.2 CONSIDERACIONES 35
4.9 SERVICIOS PROFESIONALES: AJUSTES FORMATO DE FACTURACIÓN DE ASEO PARA MUNICIPIO DE ANAPOIMA. 36
4.10 SERVICIOS PROFESIONALES: FORMATOS DE INTEGRACIÓN PARA EL CARGUE DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS ENVIADAS POR ENEL Y EL REPORTE DE RELIQUIDACIONES A ENEL 36
4.11 SERVICIOS PROFESIONALES: PROYECTO DE MIGRACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE 90 SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ASEO DEL MUNICIPIO DE ANAPOIMA 38
4.11.1 PREMISAS DEL SERVICIO 39
4.12 IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ERP Y NÓMINA 40
4.12.1 PREMISAS DEL SERVICIO 42
4.13 CONFIGURACIÓN DE PASARELA DE EPAYCO PARA PORTAL TRANSACCIONAL 42
4.14 SERVICIO DE SOPORTE Y HOSTING DEL SOFTWARE AMERIKA 42
4.14.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO 42
4.14.2 ENTORNO TECNOLÓGICO Y ARQUITECTURA SOFTWARE AMERIKA. 43
4.14.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD. 49
5. PREMISAS 51

6. VALORES AGREGADOS 53
7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE 54
8. EXCLUSIONES 55
9. METODOLOGÍA DEL PROYECTO 57
9.1 MARCO DE TIEMPO PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN 57
9.2 DEFINICIÓN DE RECURSOS DEL PROYECTO 58
9.3 REUNIONES DEL PROYECTO 59
9.4 APROBACION DE DOCUMENTOS DEL PROYECTO 60
9.5 MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN 60
9.6 CAPACITACIONES 60
9.7 SALIDA A PRODUCCIÓN 61
10. SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SAAS) 61
RECURSOS Y ROLES ASIGNADOS 61
10.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES 61
10.2 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO 65
10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE 65
10.3.1 SOLICITUD DE SOPORTE 66
10.3.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA 66
10.3.3 ENTREGAS POR URGENCIA 66
10.4 NIVELES DE ESCALAMIENTO 67
10.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SOFTWARE AMERIKA) 68
10.5.1 SOLICITUDES DE SOPORTE 68
10.5.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA 68
10.6 HORARIO DEL SERVICIO DE SOPORTE 69
10.7 COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTO 69
10.8 RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 70
10.9 CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE 70
11. ACUERDO DE NIVELES DEL SERVICIO DE HOSTING 71
11.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 71
11.2 ACCESO AL SISTEMA AMERIKA 71
11.3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE HOSTING 71
11.4 VENTANAS DE MANTENIMIENTO PROGRAMADAS 72
11.5 NOTIFICACIONES DE VENTANAS DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO. 72
11.6 SERVICIO DE BACKUP Y CUSTODIA DE MEDIO. 73
12. OFERTA ECONÓMICA 74
12.1 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO 75
12.2 MÉTRICAS DE LICENCIAMIENTO 77

12.3 INTERÉS MORATORIO 78
12.4 DURACIÓN DEL CONTRATO 78
12.5 VALIDEZ DE LA OFERTA 79
13. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 79
14. DERECHOS DE AUTOR DEL SOFTWARE 79
15. GARANTÍA DEL PRODUCTO 79
16. OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES 80
17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 80

1. DEFINICIONES

Término	Definición
Amerika	Aqueduct Management Enterprise Reach Integrated Key Application
Soporte	Servicio que consiste en la atención de dudas o preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento del software.
Asesoría	Servicio complementario que consiste en la atención de solicitudes para la creación y/o modificación de reportes, realización de pruebas de nuevas funcionalidades del software, reconfiguraciones de funcionalidades que hayan sido entregadas al cliente durante la implementación, identificación e implementación de mejoras a los procesos de negocio utilizando funcionalidades del software Amerika, entre otros. Este servicio es adicional y en caso de requerirlo AMERIKA TIS presentará una propuesta comercial.
Capacitación	Servicio de formación en el uso del software. Las capacitaciones son actividades programadas con anticipación de forma conjunta con el CLIENTE. Este servicio forma parte de la implementación del software Amerika. Si el cliente requiere capacitaciones adicionales con posterioridad a la implementación, AMERIKA TIS presentará una propuesta comercial.
Requerimiento	Solicitud del cliente para que la empresa diseñe, desarrolle y realice pruebas de modificaciones o cree nuevas funcionalidades en el software solicitadas por los usuarios del sistema. Este servicio es complementario y, en caso de ser necesario, la empresa presentará una propuesta comercial al cliente.
Incidente	Situación reportada por el cliente que afecta el correcto funcionamiento del software. Estas se atenderán sin ningún costo para EL CLIENTE, de acuerdo con lo definido en la política de garantía.
Severidad crítica	Clasificación que se le da a un incidente que le impide al cliente utilizar el software, lo cual interrumpe sus procesos diarios y afecta su operación, sin que tenga alternativas para continuar con ésta.

Severidad alta	Clasificación que se le da a un incidente que afecta los procesos diarios del cliente. Sin embargo, este tiene alternativas para continuar con su operación.
Severidad media	Clasificación que se le da a un incidente que le permite al cliente utilizar el software para llevar a cabo sus procesos programados, pero que, de no ser resuelto en el mediano plazo, podría afectar su operatividad.
Severidad baja	Clasificación que se le da a un incidente que no le impide al cliente operar el software en sus procesos diarios.
Complejidad Alta	Clasificación que se les da a las solicitudes de asesorías y soporte que incluyen el desarrollo de procesos para modificar, insertar, eliminar o extraer información o datos del sistema según las necesidades del usuario. También abarca la creación de consultas que involucren la extracción de información con más de dos tablas, la capacitación en un módulo del sistema, asesoría o soporte técnico (como revisión de datos o código fuente del software), la parametrización de uno o varios módulos del sistema, y la recopilación de información para un requerimiento específico.
Complejidad Media	Clasificación que se les da a las solicitudes de soporte y asesoría que implican la creación de una consulta para extraer información de una o dos tablas de la base de datos del software.
Complejidad Baja	Clasificación que se les da a las solicitudes de soporte y asesoría que consistan en proporcionar una respuesta conceptual sobre una funcionalidad específica del sistema.
Prioridad Alta	Clasificación que se les da a las solicitudes vinculadas a temas regulatorios, auditorías o fallas que afectan el funcionamiento normal de la aplicación.
Prioridad Media	Clasificación que se les da a solicitudes relacionadas con la implementación de mejoras en los procesos comerciales del cliente y que ofrezcan beneficios económicos o de optimización de su negocio.

Prioridad Baja	Clasificación que se les da a las solicitudes que no sean relevantes para los procesos de negocio del cliente.
Release	Proceso que consiste en la entrega al cliente de una actualización o mejora del software.
Contingencia	Planificación, estrategias y acciones diseñadas para garantizar la continuidad de los servicios prestados, en caso de eventos imprevistos que puedan interrumpir su funcionamiento normal.
Solución Operativa	Conjunto de acciones realizadas con el fin de estabilizar el servicio o la operación que se ha visto afectada.
Solución Definitiva	Conjunto de acciones realizadas con el fin de estabilizar el servicio o la operación que se ha visto afectada, incluidos el análisis de la causa raíz que generó el incidente, evaluación de las alternativas de solución, selección de la mejor alternativa, desarrollo e implementación de la solución.
Entrega por urgencia	Proceso de entrega de una solución a un incidente de severidad crítica o alta o requerimiento de prioridad alta.
Tiempo de atención	Lapso que transcurre desde la recepción de una solicitud hasta la confirmación al cliente de que su solicitud ha sido radicada.
Tiempo de Validación de Solución	Lapso que tiene el cliente para aprobar la solución tras la finalización de la entrega y la prueba exitosa de una solicitud.
Tiempo de planificación	Lapso que transcurre desde que finaliza el tiempo de atención de la solicitud hasta que se informa al cliente sobre el plan de trabajo para la solución.
Tiempo de solución	Lapso que transcurre desde la finalización de la planificación hasta la entrega de la solución.

Solución de incidentes	Proceso que incluye la recepción, análisis, planificación, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de la solución a los incidentes reportados por los usuarios del software.
Réplica	Acción de aplicar los cambios hechos a los objetos de una solicitud a los objetos comunes que comparte con otra solicitud.
Actualizaciones y mejoras	Actividad que tiene por objeto la mejora y optimización del software después de su entrega al cliente, así como también corrección y prevención de defectos.
Ambiente de pruebas:	Entorno controlado y configurado para carga inicial de la información del cliente, configuración inicial del sistema, capacitaciones con usuarios, pruebas de software, donde se evalúa el funcionamiento, la estabilidad y el rendimiento del sistema antes de su puesta en producción. Este ambiente permite simular condiciones reales para identificar errores y garantizar la calidad del software.
Cliente:	Persona natural o jurídica que suscribe con la empresa un contrato para adquirir los productos y/o servicios que esta ofrece con la intención de usarlos directamente, sin la intención de revenderlos o comercializarlos con terceros.
Data Center:	Instalación física diseñada para albergar servidores, sistemas de almacenamiento y otros componentes de infraestructura tecnológica, que se utilizan para procesar, almacenar y gestionar datos. Un data center proporciona las condiciones necesarias de seguridad, energía, refrigeración y conectividad para garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios digitales.

Habilitación del ambiente de pruebas:	Estado en el que el ambiente de pruebas se encuentra disponible para carga inicial de la información del cliente, configuración inicial del sistema, capacitaciones con usuarios y/o pruebas de software.
Implementación o implantación**:**	Actividad que consiste en la instalación y configuración del software para que este pueda ser utilizado por los usuarios. Incluye la configuración del ambiente de pruebas, las pruebas y la capacitación de los usuarios.
Prueba:	Proceso que consiste en la evaluación y verificación de que el software o la solución cumple con la necesidad descrita en la solicitud.
Puesta en producción	Uso efectivo del software por parte del cliente.
Solicitud	Petición del cliente a la empresa para que esta le brinde soporte, capacitación, asesoría, atienda un requerimiento o dé solución a un incidente.
Soporte	Servicio que consiste en la atención de dudas o preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento del software.
Usuario	Persona natural que utiliza el software por ser empleado del cliente o por ser el mismo cliente.
Mantenimiento	Solicitud que tiene como finalidad mejorar la ejecución o desempeño de una funcionalidad en la versión del software entregada al cliente. A continuación, los criterios que aplican para este tipo de solicitudes: mejoras de rendimiento de tiempos que se han venido deteriorando con

	el aumento de la volumetría de la base de datos del cliente, mejoras a nivel de volumetría que no impliquen cambios funcionales del producto, fallas producto por la manipulación de datos realizada por el cliente, fallas producto por cambios en la parametrización o configuración del producto realizada por el cliente, fallas por uso inadecuado del Software Amerika o por sistemas externos.
Habilitación del ambiente de producción	Disponibilidad del software para el inicio de operaciones por parte del cliente. Se entiende habilitado el ambiente de producción cuando se han realizado las actividades de: migración de información, capacitaciones, pruebas y configuración del ambiente de producción.

2. QUIENES SOMOS

AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S. es una empresa con experiencia en la implementación de soluciones tecnológicas, servicios de desarrollo de software, mantenimiento evolutivo y soporte de aplicaciones. La experiencia y conocimiento de nuestro recurso humano, garantizan que nuestros servicios y/o productos sean de excelente calidad. Nuestros procesos están certificados bajo la norma ISO 9001:2015 y CMMI/DEV3.



3. CLIENTES DE REFERENCIA

Cliente	País	Servicios
AQUALIA - RIOHACHA	Colombia – Riohacha (Guajira)	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Aplicación móvil de lecturas y ordenes de servicios, Portal Web de Pagos, App Clientes bajo modalidad Software como Servicio ✓ Alquiler de equipos móviles e impresoras para proceso de lecturas. ✓ Servicio SaaS del Software Amerika
ADN – AYUNTAMIENTO DE SANTO DOMINGO	República Dominicana	✓ Soporte del Software Amerika Módulo Comercial para servicio de Aseo e Impuestos ✓ Proyecto de mejoras al Software Amerika
AAA DOMINICANA S.A.	República Dominicana	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial para los proyectos de Caasd (Santo Domingo), Coraavega (La vega) y Coraapplata (Puerto Plata) ✓ Soporte del Software Amerika para Caasd, Coraavega y Coraapplata ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika Amerika para Caasd, Coraavega y Coraapplata (bolsa de horas para mejoras) ✓ Hosting Software Amerika para Coraapplata ✓ Implementación de APP Clientes para proyecto Coraapplata (Puerto Plata)
SEAPAL	México – Puerto Vallarta	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Actualización del Software Amerika ✓ Soporte del Software Amerika
AGUAS DE SAN PEDRO – GRUPO ACEA	Honduras – San Pedro Sula	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Alquiler Licencia, Soporte del Software Amerika y Bolsa de horas para mejoras
AMAGUA	Ecuador - Samborondón	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Implementación de módulo de cartera de software Amerika ✓ Soporte del Software Amerika ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika (bolsa de horas para mejoras) ✓ Hosting Software Amerika

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Colombia - Manizales	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Implementación aplicación móvil de lecturas y facturación electrónica. ✓ Implementación de módulo de interfaces contables ✓ Alquiler de equipos para aplicación móvil de lectura de software Amerika ✓ Soporte del Software Amerika ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika (bolsa de horas para mejoras en software Amerika y base de datos Oracle)
	EMSERFUSA E.S.P.	Colombia – Fusagasugá	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Financiero, facturación en sitio, App Clientes, Portal Web de Pagos, Facturación Electrónica, Nómina y Nómina Electrónica ✓ Venta de equipos móviles Zebra para proceso de lectura y facturación en sitio ✓ Servicio SaaS del Software Amerika ✓ Bolsa de horas para mejoras al software Amerika
	EMSERVILLA S.A. E.S.P.	Colombia – San Diego de Ubaté	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Financiero, facturación en sitio, App Clientes, Portal Web de Pagos, Facturación Electrónica, Nómina. ✓ Servicio SaaS del Software Amerika ✓ Bolsa de horas para mejoras al software Amerika
	ASAA S.A. E.S.P.	Colombia-Riohacha	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Alquiler de equipos para aplicación móvil de lectura ✓ Hosting de Sap ✓ Hosting de Nómina ✓ Hosting Amerika ✓ Alquiler de equipos para aplicación móvil de lectura de software Amerika ✓ Soporte del Software Amerika ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika (bolsa de horas para mejoras)
	AGUACARIBE S.A.S. E.S.P.	Colombia-Villa Olímpica (Galapa-Atlántico)	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Portal Web de Pagos, Aplicación móvil de lecturas ✓ Servicio SaaS del Software Amerika

cojardín servicios públicos sostenibles	COJARDIN S.A.	Colombia-Bogotá	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Portal Web de Pagos, Aplicación móvil de lecturas ✓ Servicio SaaS del Software Amerika
SEMDO ESP	SEMDO S.A.S. E.S.P.	Colombia-Neiva	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial y Financiero ✓ Alquiler de equipos para aplicación móvil de lectura de software Amerika ✓ Servicio SaaS del Software Amerika
Metroagua	METROAGUA S.A. E.S.P.	Colombia – Santa Marta	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial ✓ Hosting del Software Amerika ✓ Soporte Software Amerika ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika
emas by VEOLIA	EMAS S.A. E.S.P.	Colombia – Manizales	✓ Implementación de SUI de Aseo
GESTUS GESTIÓN & SERVICIOS S.A.S	GESTUS GESTIÓN & SERVICIOS S.A.S	Colombia – Barranquilla	✓ Servicios de Back Office Tecnológico (Soporte de ofimática, administración de redes y seguridad perimetral, administración de aplicaciones del cliente, seguimiento a contratos con proveedores)
Triple A S.A. E.S.P.	TRIPLE A BARRANQUILLA	Barranquilla - Colombia	✓ Implementación software Amerika Comercial y Financiero ✓ Soporte Software Amerika ✓ Servicios tecnológicos del Software Amerika
ERAT Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.	AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.	Colombia – La Mesa y Anapoima (Cundinamarca)	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Financiero, Aplicación móvil de lecturas y ordenes de servicios, Portal Web de Pagos, Facturación Electrónica, Recepción de facturas electrónicas, Nómina. ✓ Servicio SaaS del Software Amerika
HELIOS	HELIOS ENERGIA	Colombia - Guajira	✓ Implementación facturación electrónica
AQUA	AQUA	Colombia-Santa Marta y Pozos Colorado	✓ Implementación de software Amerika Módulo Comercial, Financiero, Aplicación móvil de lecturas y ordenes de servicios, Portal Web de Pagos, Facturación Electrónica, Nómina y Nómina Electrónica. ✓ Servicio SaaS del Software Amerika

	EMDUPAR S.A. E.S.P.	Colombia - Valledupar	✓	Implementación electrónica	facturación
	EMCODAZZI E.S.P	Colombia- Agustín Codazzi	✓	Implementación electrónica	facturación

4. ALCANCE DE LA PROPUESTA

Comprende el acceso bajo la modalidad SaaS (Software como servicio) a los siguientes servicios: Servicio SaaS - Software de Gestión comercial, Software ERP, Software de nómina y nómina electrónica, facturación electrónica y servicios de migración de suscriptores de aseo para municipio de La Mesa y Anapoima, configuración de pasarela Epayco para portal transaccional, implementación de ERP y nómina, implementación de facturación en sitio, ajustes a formato del archivo de facturación de aseo para ENEL (creación de 3 nuevos formatos de integración para el cargue de las facturas electrónicas enviadas por Enel y el reporte de reliquidaciones a ENEL).

4.1 SERVICIO SAAS (SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL)

Acceso al Software Amerika de Gestión Comercial versión Web en modalidad Software como Servicio, el cual incluye a los siguientes módulos:

Módulo	Funcionalidades
Seguridad (Administración de usuarios, roles, parámetros generales)	• Usuarios • Aplicaciones • Funciones • Asociar aplicación y función • Opciones de Menú • Cambio de password • Consulta de accesos al sistema • Etiquetas variables • Parámetros generales
(Gestión y administración del cliente): Vista general inmueble	• Información del inmueble • Catastro • Histórico de contactos • Medidor • Servicios • Facturas • Recaudos • Cuentas de cobro • Convenios y diferidos • Saldos a favor

	• Ventas • Cobros • Observaciones • Reclamos • Inspecciones • Cambios • Suspensiones • Reconexiones • Solicitudes (órdenes de trabajo) • Cartas
(Gestión y administración del cliente): Contactos	• Consulta de contactos • Mantenimiento de contactos • Inactivación de contactos • Asociación masiva de características adicionales
(Gestión y administración del cliente): Cartas a clientes	• Cartas a clientes • Variables de cartas • parámetros de facturación de cartas e inspecciones • Definición de cartas • Generación masiva de cartas • Generación de cartas • Modificación de cartas • Impresión de cartas • Anulación de cartas • Ingreso de resultados de cartas • Relación de cartas • Informe de gestión de cartas
(Gestión y administración del cliente): Catastro	• Solicitud de alta • Solicitud de alta por edificio • Independizaciones • Cumplimentación de altas • Reporte de altas • Reporte detallado de predios • Actualización de inmuebles • Actualización de servicios por inmuebles • Modificación de VIP masivo • Fotos por inmueble • Anulación de observaciones • Asociación masiva de características adicionales • Observaciones a predios • Asignación de gestiones a inmuebles • Mensajes a inmuebles • Solicitud de baja • Cumplimentación de baja

	• Emisión de parte de baja • Bajas pendientes por cumplimentar • Consulta y actualización de datos del censo • Informe de predios por estado • Resumen de Totalizadores • Reporte de observaciones • Reporte de predios entidados • Reporte de contratos por factibilidad
Medidores	• Solicitud de órdenes de instalación/cambio • Planificación de órdenes de instalación/cambio • Generación de órdenes de cambio por observaciones de lectura • Generación masiva de órdenes de cambio • Emisión de órdenes de cambio • Entrada de resultados de órdenes • Anulación de órdenes • Medidores invertidos • Redes de servicios • Acometidas • Reporte de vida útil de medidores • Resumen de órdenes de cambio • Informes de cambio de medidor por motivo de no realización
Lectura e Inspecciones de facturación	• Cargue archivo de tarifas • Tarifas • Detalle de tarifas compuestas • Actualización de tarifas compuestas • Actualización de precios de tarifas • Calendario de facturación • Apertura y lecturas • Apertura de Nuevo Periodo • Historia de Periodos de Facturación • Lotes de Lectura • Emisión Hojas de Lectura • Entrada de lecturas • Entrada de Lotes por TPL o PDA • Actualización fechas de lectura • Distribución de totalizadores • Resumen de Lecturas • Informe de Lotes de lectura por Zona • Resumen de Totalizadores • Consumo de clientes nuevos • Resumen Por Observación • Auditoria de lecturas • Listado Comprobación Lecturas

	• Generación de Inspecciones • Solicitud manual de Inspecciones • Clasificación de Inspecciones • Planificación de Inspecciones-Contratista • Entrada de Inspecciones Automáticas • Entrada de Inspecciones M • Anulación de Inspecciones • Reporte de Inspecciones • Resumen de inspecciones realizadas (Sol) • Resumen de inspecciones • Informe de Inspecciones por Zona/Periodo • Distribución de totalizadores(Insp) • Emisión de inspecciones • Reporte de Inspecciones Facturación • Aprobación de la Prefacturación • Prefacturación • Conceptos Manuales • Verificación de Inconsistencias • Relación de Facturas a Comprobar • Listado de Incidencias • Comprobación de Facturas • Cierre de Facturación • Facturas del Periodo • Generación de archivo de facturación • Emisión de duplicado • Impresión de tarifas por acueducto • Resumen por Grupos de Conceptos • Resumen de Facturación • Resumen de facturación por barrio • Resumen de facturación por municipio y barrio • Facturación por Categoría y Conceptos • Reporte General por Grupo de Conceptos • Comparación de Periodos de Facturación • Resumen por Periodos y Zonas • Resumen por Zonas y Periodos • Resumen global de Facturación • Resumen de fact. grupos de empresa • Pendientes por Facturar • Emisión de inspecciones
Recaudos	• Recaudos (manual, automático, archivos, sobrantes) • Registrar cobros • Emisión de Comprobante de Pago • Duplicados por lote de pagos

	• Aplicar pagos por archivos • Anulación de recaudos • Pagos externos (web services) • Retiros parciales • Actualización de Lotes de Pagos • Cierre de lote de pago • Cobros por compensación • Mantenimiento de Cheques • Devolución de cheques • Resumen de recaudos entre fechas • Reportes de Recaudos Automáticos • Inf. de pagos anulados pend. por compensación • Reporte de pagos por inmuebles • Recaudos por Entidad y Forma de Pago • Pirámide de Recaudo • Relación de Cheques • Recaudos a escala de días • Resumen de pagos por fecha, uso y zona • Resumen de Recaudos por Zonas Periodos • Reporte de Recaudos Para Gestión • Reporte por Medios de Recaudos • Estados de cuentas por conceptos
Reliquidaciones	• Simulación de reliquidaciones • Reliquidación de facturas • Reliquidación masiva • Emisión de reliquidaciones • Reporte de muestras de reliquidaciones • Reporte de reliquidaciones por usuario • Resumen de reliquidaciones • Resumen de Reliquidaciones Entre Fechas
Gestión de Cobro-> Convenios	• Estudio socioeconómico • Creación de convenios • Anulación masiva de convenios • Emisión de convenios • Errores de anulación masiva de convenios • Reportes de convenios • Reporte de mantenimiento de convenio • Reporte de estudio socioeconómico • Anulación de convenio
Gestión de Cobro-> Negociaciones	• Parámetros de negociación • Negociaciones

Gestión de Cobro-> Cartera	• Informes de cartera
	  ○ Último día de cada mes - año en curso
	  ○ Último día de cada año - años anteriores
	• Informe de arqueo

	• Seguimiento a gestión • Cartera de saldo a favor • Relación de descuadres de cartera • Estados de Cuentas por fecha • Impresión de saldo y rezago reliquidado • Tipos de Gestión • Inmuebles con deuda
Gestión de Cobro-> Prórrogas para no gestionar inmuebles	• Prórrogas para no gestionar inmuebles
Gestión de Cobro-> Cuentas de cobro	• Generación Manual de Cuentas de Cobro • Generación de Cuentas de Cobro (zona y periodo) • Emisión de cuentas de cobro • Emisión masiva de duplicados • Planillas de Cuentas de Cobro • Anulación de Cuenta de Cobro • Recaudos de Cuentas de Cobros • Relación de Cuentas de Cobro entre fecha • Resumen gestión cuentas de cobro • Resumen de las Cuentas de Cobro • Recaudos por fechas para gestores • Generación Manual de C de C. con corte • Generación Manual de C de C. con importe
Gestión de Cobro-> Corte	• Resolicitud de órdenes de suspensión • Emisión de órdenes de suspensión • Emisión de planilla de ordenes realizadas • Planificación de órdenes de suspensión • Replanificación de Actas de Suspensión • Entrada de resultados de suspensión • Entrada de resultados masiva de corte • Emisión de Recaudos por Gestión de Corte • Informe de cortes por motivo • Informe de Cortes Efectivos • Relación de Corte por Contratista • Rep.: corte motivo de no corte y pagos • Informe de Corte por Tipo de Corte • Cortes o reconexiones sin respuesta • Rep. de Cortes/reconex. por uso estrato • Seguimiento de gestión de cobro • Reporte de gestión por Contratista • Info: Inmuebles por motivos de no corte • Emisión de Planillas de Corte
Gestión de Cobro-> Reconexión	• Solicitud de órdenes de reconexión • Generación masiva de sol. de reconexión

	• Resolicitud de órdenes de reinstalación • Emisión de Ordenes de Reconexión • Planificación de Ordenes de Reconexión • Replanificación de Actas de Reconexión • Entrada de resultados de Reconexión • Entrada de resultados masivo • Emisión de Ordenes con pagos sin Recen. • Inf de Reconex. por contra. empleado y zona • Resúmenes de ord. de corte y reconexión • Reporte de gestión por Contratista • Info. Inmuebles por motivos de no corte
Gestión de Cobro-> Seguimiento de información	• Seguimiento a solicitudes de información • Generar los formatos parametrizados • Exportar los formatos generados • Información de errores • Copiar formatos
Gestión de Cobro-> Inspecciones extraordinarias	• Gen masivo de insp EXT. • Planificación de inspecciones EXT • Entrada de resultados de inspecciones • Entrada de dictámenes de inspecciones • Entrada de resultados de insp. restring. • Asignación de resultados
Solicitudes, quejas y reclamos (SQR)	• Paz y Salvo • Solicitudes, quejas y reclamos • Emisión de solicitudes quejas y reclamos • SQR pendientes por áreas • Planificación de PQR • Mantenimiento de SQR • Actualización fechas del reclamo • Seguimiento de ACT en la radicación • Reportes reclamos • Reporte de Reclamos por Departamento • Estadístico de PQR • Log de actividades de reclamos • Reporte de atención al usuario • Solicitudes de servicio por estados
SUI	• Facturación Acueducto • Facturación Alcantarillado • Comercial Acueducto y Alcantarillado • Detalle comercial Acueducto y Alcantarillado • Refacturación Acueducto • Refacturación Alcantarillado • Facturación Aseo • Reclamaciones Acueducto

	• Reclamaciones Alcantarillado • Reclamaciones Aseo
Pagos electrónicos	• Definición de archivos • Carga y descarga de archivos
Interfaz contable	• Parametrizar cuentas contables • Parámetros de interfaces externas • Cuentas por recurso • Asociar cuenta contable por imputación, tipo de queja y tipo de daño • Excluir conceptos de interfaz • Interfaz de facturación • Generar interfaces contables • Resultado de interfaces • Contabilizar interfaces • Anular interfaces • Reporte de interfaces
Alerta	• Def. de seguimientos de información • Mantenimiento de alertas • Informe de Seguimiento de información
Entidades	• Tipos de entidades • Grupo de características de entidades • Características de entidades • Tipos de conceptos • Observaciones por tipo • Prestamos • Entrada de resultados • Entidades padres • Reporte por tipo de entidad • Listado de entidades • Solicitud a terceros • Entidades por sedes
Órdenes de trabajo	• Mantenimiento de recursos de Personal • Mantenimiento de recursos de Materiales • Mantenimiento de recursos de Servicios • Solicitudes de Ordenes de Trabajo • Modificaciones a orden de trabajo • Cumplimentación de solicitudes • Precierre y Generación Masiva de OTs • Precierre manual • Generación masiva diferidos • Relación obras resueltas por dirección • Obras realizadas por cuadrilla • Resumen de solicitudes recibidas • Relación de o.t • Listado de verificación • Liquidación de o.t.

	• Emisión de órdenes de trabajo • Relación de obras - resumido. • Gestión de solicitudes • Resumen de gestión de solicitudes • Gestión de solicitudes no efectivas • Resumen de o.t. • Precierre masivo de o.t. • Cierre masivo de o.t. • Asignación masiva de verificadores • Generación masiva de solicitudes • Generación de actas • Cierre de actas • Seguimiento de órdenes de trabajo • Porcentaje de Efectividad Por Cuadrilla
Cotización	• Generar cotización • Impresión de la cotización • Anulación y cierre de cotización
Facturas de venta	• Mantenimiento de recursos • Lista de precios • Actualización Precio de Venta • Grabación de facturas asoc. al servicio • Grab. de facturas no asoc. al servicio • Reporte de facturas de vta. • Reversión de facturas de venta • Anulación de facturas de venta • Actualización de impresión de facturas • Resumen de facturas de ventas y cobros • Seguimiento cotizaciones y fact. ventas • Balance de gestión de ventas • Emisión de diferidos • Reversión de Diferidos • Reliquidación de Cuotas de diferidos • Liquidación de facturas • Relación de diferidos
Generador de reportes dinámicos	• Parámetros de creación del reporte • Generación del reporte

4.2 SERVICIO SAAS (ERP)

Acceso al Software Amerika ERP versión Web, la cual se incluye los siguientes módulos:

Módulo	Funcionalidades
Presupuesto	• Alta de presupuesto • Ejecución presupuestal

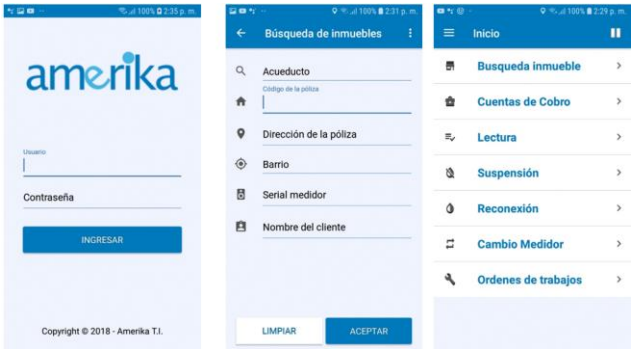
	• Solicitud y Aprobación de traslado de presupuesto • Liberación de reservas • Escenarios presupuestales • Generación de disponibilidades • Aprobación de disponibilidades • Consulta de disponibilidades
Contratos	• Ingreso y/o modificación de contratos • Aprobación de contratos • Aprobación cuotas de contratos • Terminación de contratos • Anulación de contratos
Contabilidad	• Procesos diarios • Asentar comprobante • Reversión de comprobante • Anulación de comprobante • Copia de comprobante • Cierre contable
Proveedores	• Creación / Mantenimiento
Control de obligaciones	• Radicación de facturas • Envío de facturas a aprobación • Aprobación de facturas • Nota débito / crédito • Aplicación de Notas • Solicitud de pago a terceros • Aprobación de requisición de cheque • Aprobación de solicitudes de efectivo • Comprobación de solicitud de pagos a terceros • Aprobación de comprobación de solicitud de pagos a terceros • Aprobación de comprobación de requisición de cheque • Devolución de anticipo • Caja menor • Anulación de facturas • Reversión de facturas • Descontabilizar notas • Anulación de notas • Desaplicar notas a facturas
Pago a proveedores	• Distribución y aplicación de pagos • Pagos anticipados • Anulación de pagos

	• Transferencias de pagos • Impresión de documentos de pagos • Contabilización de pagos
Compras	• Solicitudes de órdenes de pedido • Aprobación de solicitudes de pedido • Órdenes de pedido (materiales, activos, servicios) • Aprobación de órdenes de pedido
Almacén (inventarios)	• Entradas • Salidas • Transferencia • Regularización • Recalculo de precios
Costos ABC	• Ciclos de distribución • Planillas de distribución • Cuentas de distribución • Carga de archivos • Ejecución de proceso de costos ABC • Reporte de costos ABC SUI
Conciliación Bancaria	• Apertura de conciliación • Conciliaciones bancarias • Cierre de conciliación • Reabrir conciliación • Generar partidas conciliatorias • Notas bancarias • Anulación de notas bancarias
Movimientos Bancarios	• Generación/actualización de movimientos • Consulta/anulación/reversa de movimientos
Activos Fijos	• Datos del activo • Mantenimiento de activos • Baja de activos • Reactivación de un activo • Proceso de ajuste y depreciación
Informes principales	• Reporte de conceptos presupuestales • Reporte de traslado de saldos • Informe de escenarios presupuestales • Informe de ejecución presupuestal • Impresión de documentos presupuestales • Certificado de disponibilidad presupuestal

- Certificado de registro presupuestal
- Certificado de disminución presupuestal
- Informes CUIPO
- Ejecución presupuestal egresos saldos
- Ejecución presupuestal ingresos saldos
- Detalle de ejecución presupuestal egresos
- Ejecución presupuestal cxp saldos
- Ejecución presupuestal activa
- Ejecución presupuestal pasiva
- Ejecución presupuestal cxp saldos para cuipo
- Seg. disponibilidades, registros y obligaciones pendientes
- Disminuciones de la vigencia
- Disponibilidades generadas
- Reportes de saldos por auxiliar
- Balance -D/C
- Libro mayor
- Libro diario
- Impresión de comprobantes
- Reporte de comprobantes por estado
- Certificados de Retención
- Balance por Terceros
- Balance
- Estado de situación
- Estado de resultados
- Reporte evolutivo y comparativo
- Creación de estructuras de reportes que permite configurar (estados financieros):
    - Flujo de efectivo
    - Estado de cambios en el patrimonio
    - Estado de situación financiera
    - Estado de resultado integral
    - Estados financieros por servicios
- Generación de información Exógena (DIAN)
    - 1001 - Pagos o abonos en cuenta y retenciones practicadas
    - 1003 - Retenciones en la fuente que le practicaron
    - 1007 - Ingresos Recibidos
    - 1005 - Impuesto a las Ventas por Pagar (Descontable)
    - 1006 - Impuesto a las Ventas por Pagar (Generado) e Impuesto al Consumo
    - 1009 - Saldos de cuentas por pagar al 31 de diciembre

	○ 1008 - Saldos de cuentas por cobrar al 31 de diciembre ○ 1012 - Información de las declaraciones tributarias, acciones y aportes e inversiones en bonos, certificados, títulos y demás inversiones tributarias) • Libro Mayor / Balances • Libro Auxiliar de Cuentas • Informes CHIP y CUIPO • Listado de facturas por pagar • Informe general de facturas • Duplicado de movimiento • Notas a proveedores • Estado de aprobaciones • Listados de pagos • Reporte de pagos a proveedores • Reporte de saldos por periodos • Edades, categorías y valores de facturas • Reporte de notas a proveedores • Movimientos de materiales • Inventario de materiales • Duplicado de movimiento • Resumen de movimientos • Reporte de activos

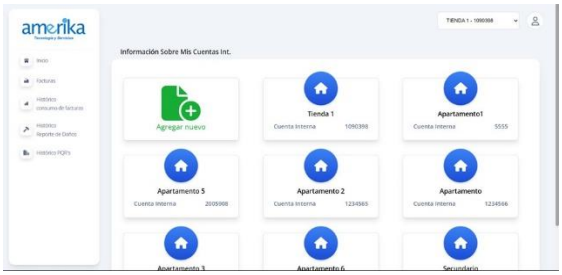
4.3 APLICACIÓN MÓVIL OPERATIVO

Módulo	Funcionalidades
Aplicación móvil operativo 	• Lecturas. • Cortes. • Inspecciones. • Reconexiones. • Instalación y Cambios de medidor. • Órdenes de trabajo. • Búsqueda de inmuebles. • Máximo 3 fotos por orden de trabajo.

Los equipos móviles deben tener mínimo las siguientes características:

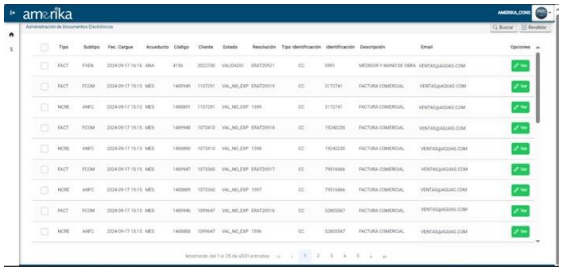
Características técnicas	Descripción
Sistema operativo	Android 9
Procesador	1.3GHz o superior
Memoria	8 GB ROM, 1GB RAM

4.4 PORTAL TRANSACCIONAL

Módulo	Funcionalidades
Portal Transaccional 	• Consulta de facturas del cliente. • Generación de duplicado. • Registro de PQR. • Registro de daños. • Emisión de paz y salvo. • Consulta de histórico de consumos (últimos 6 meses). • Consulta de histórico de PQR y Daños. • Botón para para pago PSE. El portal Web de pagos está homologado para trabajar adicionalmente con las siguientes pasarelas de pagos: EPAYCO; WOMPI, ZONA VIRTUAL y OPEN PAY. • En caso que el CLIENTE no tenga pasarelas de pago contratadas, el botón pagar del portal transaccional se habilitará para direccionar a la página web del banco que el CLIENTE indique. No se enviará ningún tipo de información a la página del banco. El usuario debe digitar la referencia de pago al momento de realizar el pago de la factura. • En caso de requerir integración con otra pasarela de pagos adicional, AMERIKA TIS evaluará el requerimiento del cliente para cotizar al CLIENTE los costos adicionales. • Por temas de seguridad en el manejo de los iframe y las entidades bancarias, La página que permitirá la consulta y posterior descarga de la factura será direccionada desde la página web del CLIENTE a una nueva pestaña del navegador, esta página solo tendrá el

	diseño del logo y estilos básicos del cliente. • El CLIENTE deberá configurar en su página Web el link al portal transaccional de Amerika. Para ello deberá contar con disponibilidad de su webmaster para realizar esta actividad. • El portal será instalado con su diseño estándar. Solo se realizará cambio de logo y nombre de la empresa.

4.5 FACTURACION ELECTRÓNICA

Módulo	Funcionalidades
Facturación electrónica para clientes que tiene Software de Gestión Comercial Amerika 	• Ingresar consecutivos autorizados por la DIAN. • Obtener los documentos que serán enviados por facturación electrónica. • Generación y envío de la factura de venta/factura de servicio público en formato XML a la DIAN. • Envío de factura electrónica en formato PDF y XML al adquiriente. • Generación de nota crédito por anulación de facturas de venta. • Generación de nota crédito/débito por reliquidación de facturas de servicios públicos. • Instalación, configuración y capacitación sobre el funcionamiento y administración de módulo de facturación electrónica para facturas de servicios públicos. • La representación gráfica de factura de nota crédito/débito será en el formato de la factura que tiene el CLIENTE configurada en Amerika. • La representación gráfica de factura de venta/factura de servicios públicos será en el formato de la factura que tiene el CLIENTE configurada en Amerika.

	• El servicio de facturación electrónica será realizado bajo la figura de facturador propio y será enviado como factura electrónica de venta a la Dian. • Portal de administración de documentos electrónicos: Funcionalidad que permite visualizar las facturas enviadas a la DIAN para su validación. Adicionalmente, consultar su estado, datos del cliente, descargar XML y representación gráfica.

4.6 MÓDULO DE NÓMINA y NÓMINA ELECTRÓNICA

Acceso al módulo de nómina de **Antares versión comercial CS** modalidad software como servicio, en el cual se incluyen los siguientes módulos:

CARACTERISTICA	INCLUYE
LIMITES	
Máximo número de Estaciones de Trabajo (Expandible)	2
Máximo número de Carpetas (Expandible)	2
Máximo número de Centros Utilidad (Expandible)	2
Máximas número de Periodicidades (Expandible)	200
Máximo número de Autoliquidaciones (Expandible)	5
Máximo número de Empleados por Carpeta (Expandible)	100
Máximo número de niveles de Agrupadores de Costo	2
Máximo número de caracteres de agrupadores de costo (Expandible)	2
FUNCIONES BASICAS	
Manejo de Agrupadores de Costo en Multinivel	SI
** División de Agrupadores de Costo	SI
** Distribución Fija de Agrupadores de Costo	SI
** Cartera de Incapacidades	SI
** Registro de Dotaciones entregadas al Empleado	SI
** Registro de Elementos de Protección entregados al Empleado	SI
** Registro de Herramientas entregadas al Empleado	SI
** Hoja de Vida Extendida	SI
** Evaluación de Desempeño Básico	SI
Captura de Novedades mediante Interfaz Gráfica	SI

Recolección de Novedades mediante importación desde Excel	SI
Manejo de Préstamos y Libranzas	SI
Manejo de AFC y Pensión Voluntaria	SI
Manejo de Incapacidades EPS y ARL	SI
Manejo de Embargos	SI
Cálculo de Retefuente Procedimientos 1 y 2	SI
Reporte de Retefuente con Retefuente Contingente	SI
Cálculo de Provisiones Prestacionales (2 métodos)	SI
Programación de Vacaciones	SI
Cálculo de Vacaciones Disfrutadas y Compensadas	SI
Libro de Vacaciones	SI
Cálculo de Primas	SI
Cálculo de Cesantías e Intereses	SI
Cálculo de Prestaciones Consolidadas a diciembre 31	SI
Liquidaciones de Contratos	SI
Generación de la PILA y Reportes	SI
Generación de Archivos para Bancos (15 Bancos)	SI
Genera Comprobantes de Pago en reporte y vía email	SI
Manejo de Turnos	SI
Interfaces Contables por medio de archivos (Antares – Amerika)	SI
Ficha se Familia y manejo de UPC	SI
Herramientas de Importación de datos históricos	SI
Genera Certificados de Ingresos y Retenciones -- Formato 220 DIAN	SI
Genera Exógena -- Formato 2276 DIAN	SI
Genera Reporte para UGPP -- Formato PF-FOR-004-V17.2	SI
Genera y Transmite Nómina Electrónica a la DIAN	SI
Constancias Laborales	SI
Generador de Reportes definidos por el usuario	SI
Reportes SQL	SI
Nómina electrónica	SI

El soporte de módulo de nómina será prestado por nuestro proveedor aliado **TECNOLOGIA Y SOFTWARE** de acuerdo con sus políticas y/o procedimientos.

4.7 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN SW GESTIÓN COMERCIAL: MIGRACION DE SUSCRIPTORES PARA FACTURACIÓN DE ASEO DEL MUNICIPIO DE LA MESA.

- Migración y configuración de 4.000 suscriptores del servicio de aseo:
  - Migración de los inmuebles enviados por ENEL para la facturación del servicio de aseo por parte de ERAT. ERAT debe proporcionar los inmuebles en el formato proporcionado por AMERIKA.
  - Parametrizar archivos electrónicos para el envío de la información de la facturación de aseo de los inmuebles a ENEL.
  - Parametrizar archivos electrónicos para el cargue de los pagos recibidos por ENEL a los inmuebles que se les factura el servicio de aseo.
  - La cartera de los inmuebles no será migrada en la etapa inicial ya que ERAT no tiene identificado los inmuebles enviados por ENEL con los que se encuentran registrados en Amerika.
  - ERAT realizará un trabajo de campo para identificar los inmuebles enviado por ENEL con los que se encuentran en Amerika, una vez finalizada esta actividad se realizará la migración de la cartera a los nuevos inmuebles.
  - La facturación del servicio de aseo de los inmuebles enviados por ENEL se realizará con la resolución 720, tal cual cómo se lleva a cabo en la actualidad.
  - Se manejará la estructura tarifaria de aseo con la cual factura ERAT en la actualidad. Una vez cargados los inmuebles enviados por ENEL la creación y/o actualización de estos será realizada por parte de ERAT de manera manual en el sistema Amerika.

4.7.1 PREMISAS DEL SERVICIO

- Al realizar la migración de los inmuebles enviados por ENEL se crearán el sistema Amerika nuevos consecutivos para el código interno de cada suscriptor del servicio de Aseo y registraremos en el sistema Amerika el código de ENEL como un campo adicional en la funcionalidad de características especiales.

- En el archivo plano de facturación del software Amerika, enviaremos el código interno de Amerika y Código interno de ENEL (registrado en la funcionalidad de características especiales).
- En el archivo de pagos enviado por ENEL, es necesario como mínimo la información de código interno de Amerika, código interno de ENEL, fecha de pago, valor del pago y periodo de facturación (formato yyyymm) al que corresponde el pago. En caso de no recibir el periodo al registrar el pago, se aplicará a los periodos más antiguos que presenten deuda.
- Cualquier requerimiento adicional al alcance de la propuesta que sea solicitado por el cliente, será evaluado por AMERIKA TIS, para lo cual se enviarán los respectivos costos adicionales que esto implique para el cliente.
- NO incluye la generación y/o cargue de los siguientes archivos:
    - Inmuebles posteriores a la migración inicial de la información enviada por ENEL.
    - Pagos anulados.
    - Reclamos.
    - Convenios/Diferidos.

4.8 PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE APLICACIÓN MOVIL: FACTURACIÓN EN SITIO.

- Implementación de Módulo de Facturación en sitio
    - ✓ Parametrización de los inmuebles que serán facturados en sitio.
    - ✓ Generación del proceso de facturación (pre facturación y cierre) una vez se haya ingresado la lectura para cada inmueble.
    - ✓ Facturación en sitio de las jerarquías de totalizador tipo S: factura de forma individual cada hijo y al final, cuando ya se facturaron todos los hijos el padre factura la diferencia de consumo.
    - ✓ Facturación en sitio de las jerarquías de totalizador tipo R: toma de lectura de cada hijo (todos deben facturar en sitio) y al finalizar, se factura toda la jerarquía realizando la distribución de consumo.

- ✓ Impresión del formato de factura desde el aplicativo móvil.
- ✓ Contabilización de los inmuebles facturados.
- ✓ Los inmuebles que no son facturados en sitio se facturan mediante el sistema Amerika tal cual como se realiza en la actualidad.

- La instalación del aplicativo en los equipos dispuestos por el CLIENTE será realizada por personal de AMERIKA T.I.S.
- AMERIKA T.I.S configurará inicialmente la aplicación y se generará el ejecutable a instalar en cada dispositivo móvil.
- Capacitación técnica de instalación y configuración de Amerika Móvil en dispositivos móviles.
- Acompañamiento en sitio de dos (2) semanas para la capacitación y puesta en operación de la solución de facturación en sitio.
- El módulo de facturación en sitio será habilitado para máximo 4 usuarios.

4.8.1 REQUISITOS TÉCNICOS DE EQUIPOS MOVILES

A continuación, se describen las características técnicas mínimas que deben tener los equipos móviles, los cuales deberán ser suministrador por el CLIENTE:

Características técnicas	Descripción
Sistema operativo	8 o superior
Procesador	1.3 GHz o superior
Memoria	8 GB ROM , 2GB RAM
Batería	3000 mAh o superior
Cámara	5 MP o superior
Conectividad	Bluetooth

4.8.2 CONSIDERACIONES

- El CLIENTE deberá proporcionar equipos móviles celulares con planes de datos.
- El CLIENTE deberá proporcionar impresoras móviles para el proceso de impresión.

- El CLIENTE deberá suministrar el papel de impresión para las impresoras.
- Para el proceso de facturación en sitio, es requerido que haya cobertura de la red celular. En caso de no haber cobertura, el CLIENTE deberá ubicar una zona con cobertura o acceso a Wi-fi para realizar la impresión de la factura.
- El CLIENTE es responsable por la correcta utilización del producto.

4.9 SERVICIOS PROFESIONALES: AJUSTES FORMATO DE FACTURACIÓN DE ASEO PARA MUNICIPIO DE ANAPOIMA.

Ajustar el archivo electrónico <<Envío fact. Enel>> que permite la integración de facturación conjunta con Enel para agregar 38 campos. Las especificaciones de los ajustes están definidas en el documento **938247_ERS_V1.pdf.**

4.10 SERVICIOS PROFESIONALES: FORMATOS DE INTEGRACIÓN PARA EL CARGUE DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS ENVIADAS POR ENEL Y EL REPORTE DE RELIQUIDACIONES A ENEL

Creación de los siguientes formatos requeridos por Enel para reporte a la Dian de las facturas de aseo:

- Archivo con la información de la facturación electrónica de las facturas de aseo enviada por Enel (archivo de recepción), con la siguiente estructura:
  - Operador de aseo
  - Cuenta Enel
  - Número de documento Enel
  - Resultado de la validación DIAN
  - CUDE
  - QR
  - Fecha y hora de generación
  - Fecha y hora de expedición

- Número de cuenta Operador de Aseo
- Código de rechazo de la DIAN
- Fecha de cargue
- Periodo facturado aseo
- Ciclo facturado

- Archivo de envío de ajustes/reliquidaciones de aseo a Enel (archivo de envío), con la siguiente estructura:
  - Consecutivo ajuste
  - Nit del operador de aseo
  - Cuenta contrato operador aseo
  - Cuenta Enel
  - Tipo de documento de referencia
  - Prefijo y número de documento
  - Fecha de emisión del documento
  - CUDE del documento referenciado
  - Identificador del esquema de identificación. Algoritmo utilizado para el cálculo del CUDE.
  - Código del tipo del concepto por el cual se emite la nota.
  - Identifica la sección de la factura original a la cual se aplica la corrección.
  - Tipo de documento
  - Valor total del servicio consumido
  - Valor parcial del consumo sin aplicar recargos y/o descuentos
  - Valor total del descuento o valor crédito
  - Valor total de cargos o valor débito
  - Valor unitario
  - Monto a pagar
- Archivo con la información de facturación electrónicas de los ajustes/reliquidaciones a las facturas de aseo enviada por Enel (archivo de recepción), con la siguiente estructura:
  - Operador de aseo

- Cuenta Enel
- Número de documento de la nota de ajuste
- Resultado de la validación de la Dian
- CUDE de la nota de ajuste
- QR de la nota de ajuste
- Fecha y hora de generación
- Fecha y hora de expedición
- Número de documento origen certificado Dian
- Cuenta operador
- Código de rechazo Dian
- Fecha de cargue
- Periodo facturado aseo
- Ciclo facturado

4.11 SERVICIOS PROFESIONALES: PROYECTO DE MIGRACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE 90 SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ASEO DEL MUNICIPIO DE ANAPOIMA

- Migración de los 90 inmuebles enviados por ENEL para la facturación del servicio de aseo. El municipio de ANAPOIMA debe proporcionar los inmuebles y las tarifas de aseo en el formato proporcionado por AMERIKA.
- La facturación del servicio de aseo de los inmuebles enviados por ENEL se realizará con la resolución actual que maneja el municipio de Anapoima, no habrá cambio de resolución en la facturación del aseo.
- Se manejará la estructura tarifaria de aseo y valores con los cuales factura Anapoima en la actualidad. Una vez cargados los inmuebles enviados por ENEL la creación y/o actualización de estos será realizada por el CLIENTE mediante las funcionalidades disponibles en el sistema Amerika.

4.11.1 PREMISAS DEL SERVICIO

- La información de los 90 suscriptores del servicio de Aseo será migrada a la misma instancia de la base de datos donde se encuentra alojada la información de AGUAS DEL TEQUENDAMA.
- Todos los procesos comerciales como: facturación, generación de archivos, carga de archivos de recaudo, etc., será realizada por el personal designado por AGUAS DEL TEQUENDAMA utilizando las funcionalidades disponibles en el software Amerika.
- EL municipio de ANAPOIMA deberá validar con AGUAS DEL TEQUENDAMA:
    - Que la información del proceso de facturación del servicio de Aseo de los 90 suscriptores sea generada de acuerdo con las tarifas y precios que hayan sido parametrizados en el sistema AMERIKA.
    - Realizar la aplicación del recaudo recibido en los archivos planos enviados por ENEL dentro del sistema Amerika.
    - Realizar la conciliación del recaudo recibido por parte de ENEL.
- Al realizar la migración de los inmuebles enviados por ENEL se crearán el sistema Amerika nuevos consecutivos para el código interno de cada suscriptor del servicio de Aseo y registraremos en el sistema Amerika el código de ENEL como un campo adicional en la funcionalidad de características especiales.
- En el archivo plano de facturación del software Amerika, enviaremos el código interno de Amerika y Código interno de ENEL (registrado en la funcionalidad de características especiales).
- En el archivo de pagos enviado por ENEL, es necesario como mínimo la información de código interno de Amerika, código interno de ENEL, fecha de pago, valor del pago y periodo de facturación (formato yyyymm) al que corresponde el pago. En caso de no recibir el periodo al registrar el pago, se aplicará a los periodos más antiguos que presenten deuda.

- Cualquier requerimiento adicional al alcance de la propuesta que sea solicitado por el cliente, será evaluado por AMERIKA TIS, para lo cual se enviarán los respectivos costos adicionales que esto implique para el cliente.
- NO incluye la generación y/o cargue de los siguientes archivos:
    - Inmuebles posteriores a la migración inicial de la información enviada por ENEL.
    - Pagos anulados.
    - Reclamos.

Convenios/Diferidos.

4.12 IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ERP Y NÓMINA

- Implementación estándar de los módulos mencionados anteriormente con las siguientes actividades:
    - Asignación de un consultor encargado para llevar a cabo las actividades necesarias para la implantación de los módulos.
    - Parametrización estándar de cada uno de los módulos.
    - Implantación del Software ERP:
        - Cargue de información al sistema administrativo de los saldos contables a la fecha de corte establecida por el CLIENTE.
            - El cliente suministrará la información en los formatos solicitados por AMERIKA.
            - Migración de la siguiente información:
                - Plan de cuentas.
                - Proveedores.
                - Saldos de almacén.
                - Activos fijos.
                - Saldos contables por cuenta.

- Amerika no se hace responsable de la información suministrada, el CLIENTE deberá entregar la información cuadrada y validada previamente.
- La presente propuesta contempla dos (2) cargues de información por parte de Amerika TIS, uno inicial que se utilizará para el proceso de capacitación y pruebas y otro para la salida a producción.

  - Pruebas de aceptación con usuarios finales de cada uno de los módulos.
  - Puesta en producción de cada uno de los módulos.
  - Desplazamiento de un consultor de Amerika TIS durante dos (2) semanas.
  - Soporte post implantación durante cuatro (4) semanas.

- Implantación del módulo de nómina de Antares:
  - ✓ Instalación y Configuración del sistema (empleados).
  - ✓ Migración de información. Últimos 12 meses de históricos de liquidaciones.
  - ✓ Puesta en Operación del sistema.
  - ✓ Desplazamiento de un consultor por cinco (5) días.
- Interfaces con el sistema contable. La presente propuesta incluye:
  - Configuración de interfaces del sistema comercial para los movimientos de: facturación, recaudos, saldos a favor, reliquidaciones, negociaciones y descuentos por convenios.
    - Amerika TIS entregará la información requerida para configurar las interfaces contables.
    - El CLIENTE dispondrá de un plazo de 5 días calendario para entregar la parametrización solicitada.
  - Capacitación para la ejecución y validación.
  - Pruebas de aceptación con usuarios finales.
  - Las interfaces contables serán configuradas una vez sea implantado el sistema comercial.

4.12.1 PREMISAS DEL SERVICIO

- Para la generación de los informes de estados financieros (situación financiera por servicio, flujo de efectivo, estado de cambios en el patrimonio y estado de resultado integral) es indispensable realizar la configuración de la información a visualizar y cuentas contables por parte de los funcionarios de AGUAS DEL TEQUENDAMA. Esta configuración debe llevarse a cabo mediante la funcionalidad de creación de estructuras de reportes del sistema Amerika.

4.13 CONFIGURACIÓN DE PASARELA DE EPAYCO PARA PORTAL TRANSACCIONAL

- ✓ Configuración de pasarela de pagos de Epayco.
- ✓ Pruebas de aplicación de pagos con pasarela de Epayco.
- ✓ Puesta en producción de portal con pasarela de Epayco.

4.14 SERVICIO DE SOPORTE Y HOSTING DEL SOFTWARE AMERIKA

4.14.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

- Soporte: Máximo 30 horas al mes. **En caso de que el CLIENTE requiera horas adicionales, deberá solicitarlas a Amerika y asumir el costo adicional a la tarifa hora establecida.**
- Solución de incidentes.
- Actualizaciones y mejoras.

  Este servicio no contempla la implementación de módulos nuevos, implementación de nuevos aplicativos, cambios normativos o regulatorios que generen módulos o funcionalidades nuevas, las cuales no hagan parte de los servicios contratos con el CLIENTE, ya sean de ámbito nacional o internacional. No obstante, estos podrán ser solicitados por el CLIENTE y para ello AMETIKA TIS presentará una propuesta comercial.

4.14.2 ENTORNO TECNOLÓGICO Y ARQUITECTURA SOFTWARE AMERIKA.

4.14.2.1 CARACTERISTICAS DEL DATACENTER

Ubicación:



Ubicación: Zona Franca de Bogotá
Área construida: 2700m²
Áreas blancas: Sala 1 (347m²) / Sala 2 (508m²)
Disponibilidad: 99,982%
Clasificación: Concurrentemente mantenible

Sistemas eléctricos:

SISTEMAS ELÉCTRICOS

Capacidad: 3MVA
2 Subestaciones eléctricas
3 Generadores Diesel
6 UPS
10 PDU

Nivel de redundancia:
- Subestaciones (2N)
- Generadores (N+1)
- UPS (2N+1)
- PDU (2N)



Sistemas de seguridad:

SISTEMAS DE SEGURIDAD - *Detección y Extinción de Incendios*



El Datacenter cuenta con sensores fotoeléctricos para detección de humo y dispositivos VESDA (Very Early Smoke Detection Apparatus) para la detección temprana en caso de incendio.

La supresión del fuego en caso de incendios es realizado a través del agente limpio ECARO 25 (HFC–125) que cumple con la norma NFPA 2001–Edición actual y/o ISO 14520 para aplicaciones especiales. Aprobado por Factory Mutual y listado por UL para Sistemas de Supresión de Incendio con Agentes Limpios.

ECARO 25

SISTEMAS DE SEGURIDAD - *Control de Acceso y CCTV*



El Datacenter cuenta con un sistema de control de acceso basado en tarjetas sin contacto y biometría (este último en las salas blancas).



Se tiene un circuito cerrado de televisión conformado por un sistema redundante de NVR con capacidad de grabación de 30 días localmente y un año de backup externo.

SISTEMAS DE SEGURIDAD - Seguridad Física



Personal de vigilancia Física privada 7x24x365 de la Zona Franca de Bogotá, quienes garantizan y controlan el acceso del personal previamente autorizado por TIVIT a través de la herramienta PICIZ.

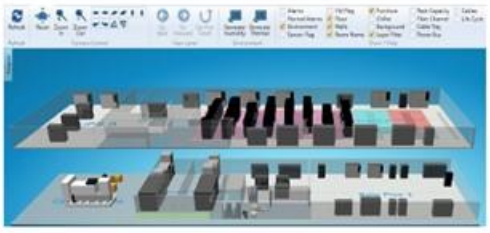


Personal de vigilancia Física privada 7x24x365 de TIVIT que garantiza y controla el acceso de personal previamente autorizado para ingresar al Datacenter.

Monitoreo:

MONITOREO DE LA INFRAESTRUCTURA CRÍTICA





El Datacenter cuenta con un sistema de gestión y supervisión de la infraestructura crítica basado en una plataforma abierta de integración que permite la centralización de alarmas, el monitoreo de los facilities y la elaboración de informes de operación, que incluyen comportamiento de variables y graficas de tendencia.

Se tienen técnicos de operación 7x24 para soporte de primer nivel ante cualquier eventualidad que así lo requiera.

VisualDataCenter

Conectividad:

CONECTIVIDAD DE RED



El Datacenter cuenta con dos zonas de carriers

Existen dos rutas de acceso de fibra independientes

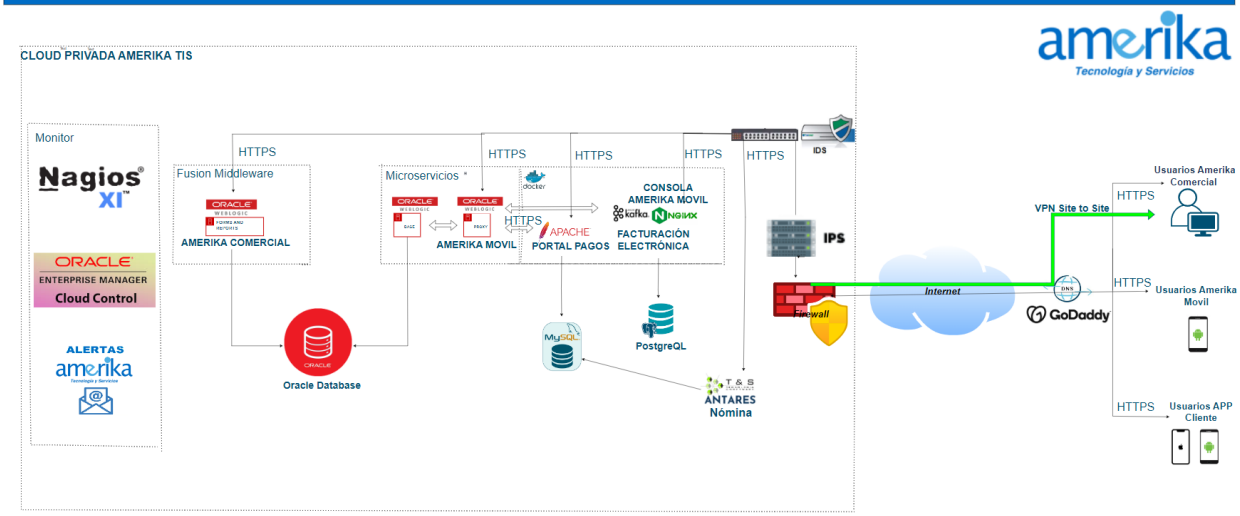
La conexión entre el proveedor de telecomunicaciones y el cliente se hace por demanda y de manera exclusiva

Proveedores de comunicaciones presentes:

- British Telecom
- ETB
- Century Link
- TIGO
- Telefónica Telecom– Movistar
- Claro
- IFX
- C&W
- Internexa
- Media Comerce

4.14.2.2 DIAGRAMA DE ARQUITECTURA

DIAGRAMA DE ARQUITECTURA DEL SOFTWARE AMERIKA Y SERVICIOS WEB



4.14.2.3 COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

COMPONENTES DE LA SOLUCION	DESCRIPCION
Servidores de bases de datos	Servidor de base de datos Oracle para Amerika y aplicación móvil de lectura y ordenes de servicio Servidor de base de datos PostgreSQL para APP CLIENTE Servidor de base de datos MySql para Módulo de Nómina Antares Servidor de base de datos MySql para Portal Transaccional Servidor de base de datos Oracle para Módulo de Facturación electrónica
Servidores de aplicaciones	Servidor de aplicación Oracle forms and reports Servidor de escritorio remoto para módulo de nómina

	Servidor de aplicaciones NGIX para facturación electrónica Servidor de aplicaciones Apache para portal transaccional
Servidor de balanceo de carga	Servidor para balanceo de carga Oracle Web Tier
Servidor de aplicaciones Base	Servidor de aplicaciones Oracle Web logic (base)
Servidor de aplicaciones Proxy	Servidor de aplicaciones Oracle Web logic (proxy) para recibir peticiones de los usuarios
Servidor de aplicaciones Ngix / Kafka	Servidor de aplicaciones utilizado para despliegue de la APP CLIENTE
Servicio de firewall	Firewall de seguridad (7x24)
Servicio de backup	Backup diario (cifrado) de la información
Aplicaciones de terceros	Rep2excel, Certificado de firma de código (go daddy), Certificado SSL (go daddy)
VPN Site to Site	Una (1) VPN desde datacenter de Amerika hacia sede principal del cliente. El CLIENTE debe tener IP privada para realizar esta configuración.
Herramienta de monitoreo Nagios / Cloud control	La solución cuenta con herramienta de monitoreo Nagios y Cloud Control de Oracle para hacer seguimiento en tiempo realizar del funcionamiento de nuestra plataforma.
Espacio de almacenamiento	Máximo 100 GB de almacenamiento (75 GB almacenamiento de datos y 25 GB para fotos / documentos). Máximo 20 GB de almacenamiento para Nómina.
Sesiones concurrentes por usuario	Máximo 3 sesiones por usuario para acceder al Software Amerika
Monitoreo de la plataforma	7x24

Ambiente de pruebas	Solo para realizar proceso de implementación del sistema y para actualizaciones de nuevas versiones del software Amerika bajo demanda.

4.14.2.4 REQUERIMIENTOS DE LOS EQUIPOS DE LOS USUARIOS PARA SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL Y ERP.

COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Navegador	Microsoft Edge, Java Web Start
Sistema operativo	Windows 10 o superior / JRE 8 o superior
Protocolo transferir archivos	SFTP
Integraciones	HTTPS/SOAP
Comunicación	HTTPS

4.14.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Seguridad	
Procedimientos, Política enfocadas en la seguridad	Amerika TIS cuenta con los siguientes procedimientos, políticas es instructivos de trabajo para realizar el control y aseguramiento de nuestros servicios y por ende de la información de nuestros clientes: ✓ Política de seguridad informática ✓ Política de seguridad de la información ✓ Política para manejo de datos de los clientes ✓ Política de continuidad del servicio ✓ Plan de recuperación ante desastres ✓ Plan de gestión de crisis de seguridad ✓ Manual de procedimientos y políticas para tratamiento de datos personales ✓ Instructivo de copias de seguridad ✓ Instructivo de ingreso y retiro de clientes

	✓ Procedimientos de gestión de servicios de infraestructura ✓ Programa de compliance ✓ Programa de transparencia y ética empresarial ✓ Instructivo de gestión de activos de TI ✓ Estándares de diseño y programación Nuestro procesos están certificados en la norma ISO 9001:2015 y CMMI / DEV3. Adicionalmente nuestro proveedor de datatecer Tivit está certificado ISO 27000, SOC 1 y 2.
Seguridad física y control del entorno	**Acceso:** El Datacenter cuenta con un sistema de control de acceso basado en tarjetas sin contacto y biometría (este último en las salas blancas). Personal de vigilancia Física privada 7x24x365 de TIVIT que garantiza y controla el acceso de personal previamente autorizado para ingresar al Datacenter. Se tiene un circuito cerrado de televisión conformado por un sistema redundante de NVR con capacidad de grabación de 30 días localmente y un año de backup externo. **Backup:** Servicio de backup diario (cifrado) con custodia en sitio externo. **Firewall:** Servicio de firewall de seguridad para garantizar el acceso a los usuarios autorizados. Acceso seguro por VPN site to site o Acceso restringido a dirección IP del CLIENTE. Registro de las peticiones de entrada y salida en servicio firewall de nuestro proveedor de datacenter. Sistema de detección de intrusos por medio del servicio de firewall de nuestro proveedor de datacenter. Sistema de prevención de intrusos por medio del servicio de firewall de nuestro proveedor de datacenter.

	VLAN's para asegurar el control y acceso a los usuarios de acuerdo con su perfil. **Monitoreo:** Monitoreo 7x24x365
Gestión de activos	Todos los activos usados por Amerika en la prestación del servicio son gestionados de acuerdo a las mejores prácticas del mercado (ITIL, ISO 9001, ISO 27000, ISO20000).
Aplicaciones	**Registro de usuarios y fecha de realización:** El sistema mantiene registro de usuario, fecha y hora de las interacciones de los usuarios en los procesos del sistema. Acceso a la aplicación Amerika con usuario y password con políticas de alta complejidad. Contraseñas seguras **Roles (perfiles):** El sistema permite definir varios roles, los cuales son asignados a los usuarios. **Comunicaciones cifradas:** Comunicaciones son cifradas por SSL y certificados de firma de código para validar la autenticidad del código.
Desarrollo seguro de aplicaciones	Amerika TIS realiza pruebas de funcionamiento y de seguridad para mitigar vulnerabilidades en la aplicación.
Incidentes de seguridad	Amerika TIS tiene mecanismos de revisión periódica de los eventos relacionados con la seguridad de la aplicación así como los procedimientos para darle tratamiento a los incidentes de seguridad.
Continuidad del servicio	Amerika TIS cuenta con políticas, procedimientos de backup y planes para asegurar la continuidad del servicio.

5. PREMISAS

✓ **El servicio SaaS del software Amerika NO incluye desarrollos de nuevos**

requerimientos, personalizaciones de o creación de nuevos reportes. En caso de ser requeridos, El CLIENTE podrá solicitar estos servicios adicionales por medio de bolsa de horas.

- ✓ Las facturas de servicios públicos serán emitidas como facturas electrónicas de acuerdo a lo establecido en los artículos 14 y 15 del capítulo 1 de la resolución 000165 de 1 de noviembre de 2023.
- ✓ EL CLIENTE debe suministrar toda la información que sea requerida por AMERIKA TIS para realizar las actividades de configuración del producto AMERIKA.
- ✓ El CLIENTE suministrará la información de información comercial, contable y presupuestal a migrar en los formatos solicitados por AMERIKA TIS.
- ✓ El CLIENTE suministrará la información de los datos de los empleados a migrar en los formatos solicitados por AMERIKA TIS.
- ✓ EL CLIENTE es el responsable de los datos a ser utilizados en el sistema, en particular en lo que se refiere a la entrega de los mismos en el formato, su calidad y consistencia durante las diferentes etapas del proyecto.
- ✓ Los procedimientos, políticas y acuerdos de nivel de servicio para dar atención al cliente, podrán ser actualizados por AMERIKA TIS, en caso que se identifiquen puntos a mejorar, que potencialicen la prestación de los servicios que hacen parte del alcance de la presente propuesta.
- ✓ La solución de los problemas reportados por el cliente que no correspondan a inconvenientes del sistema sino a desconocimiento del funcionamiento del mismo por parte de los usuarios, o a inconsistencias de datos generadas por el cliente que afecten su correcto funcionamiento, podrán ser facturados al cliente.
- ✓ El CLIENTE debe estar inscrito como facturador electrónico ante la DIAN y solicitar los consecutivos de pruebas que dispone la DIAN para tal fin.
- ✓ **El CLIENTE debe contar con firma digital para la factura electrónica. Esta firma se adquiere ante un proveedor autorizado de la DIAN. Cada año esta firma debe ser renovada. En caso de cambio de representante legal, también debe ser renovada.**

- ✓ La información al SUI comenzará a generarse en el software AMERIKA, a partir de los nuevos periodos (ciclos) que haya sido liquidados y facturados en el sistema.
- ✓ Al momento de la elaboración del contrato, AMERIKA TIS enviará las condiciones contractuales que deben ser incluidas en caso de celebración del mismo.
- ✓ En caso de presentarte retrasos en los cronogramas de implementación del proyecto por causas atribuibles al CLIENTE, AMERIKA TIS evaluará los costos de horas adicionales que serán facturables para el CLIENTE.
- ✓ El CLIENTE deberá realizar sus procesos comerciales, técnicos y administrativos, de acuerdo a las funcionalidades disponibles en el software Amerika. En caso de requerir modificaciones o personalizaciones en el producto, estarán serán evaluadas con costos adicional para el CLIENTE.
- ✓ Para la fase de implementación del producto Amerika, el equipo de consultores de proyectos de AMERIKA TIS se enfocará en cumplir con las actividades establecidas en el plan de trabajo establecido. Por lo cual en esta fase solo se realizaran las actividades descritas en el alcance de la propuesta.
- ✓ En caso de requerir pólizas de cumplimiento, informamos que este trámite tiene un tiempo estimado de 5 días hábiles por parte de la asegurada.

6. VALORES AGREGADOS

AMERIKA TIS incluye los siguientes valores agregados:

- **Campus virtual de Amerika (E-Learning):** Acceso gratuito a nuestra herramienta, la cual facilita a los usuarios acceder a contenidos gratuitos relacionados con el funcionamiento del Software Amerika.
- **Integración con otras aplicaciones:** Facilidad de integración de aplicaciones del cliente utilizando nuestra capa de servicios web.
- **Seguridad:** Acceso seguro al sistema mediante conexión VPN site to site exclusiva para cada una de las empresas. Respaldo y copias de seguridad de la información en sitio externo.

- **Información integrada:** Toda la información en un mismo sistema, facilitando la integración de los procesos del negocio y minimizando riesgos de fuga de información sensible de los usuarios.
- **Presencia internacional:** Experiencia de implementación en 7 países de Latinoamérica y el caribe.
- **Regulatorios:** Cumplimiento de normas regulatorias del sector de servicios públicos y de entidades de control de Colombia.
- **Evolución y crecimiento:** Inversión continúa en mejoramiento e innovación de nuestras soluciones.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- ✓ El CLIENTE es el único responsable de la información que maneja dentro de su organización, por lo tanto le corresponde suministrar toda la información que sea requerida por AMERIKA TIS para el desarrollo de las actividades que hacen parte del alcance de esta propuesta, incluidos pero sin limitarse a información para la migración, configuración del producto y desarrollo de nuevas funcionalidades (siempre que hagan parte del alcance de la propuesta o sean contratados de manera adicional).
- ✓ El CLIENTE tiene acceso al sistema AMERIKA para realizar sus actividades de acuerdo con los alcances de la propuesta, por lo cual, en caso de requerir cualquier información que conste del sistema, podrá ser extraída utilizando los reportes o funcionalidades que estén disponibles dentro de la herramienta para tal fin. Cualquier extracción de información adicional está sujeta a una evaluación técnica de parte de AMERIKA TIS y sus respectivos costos adicionales que esto conlleve.
- ✓ Participar en las sesiones de capacitaciones y pruebas que sean requeridas por AMERIKA TIS.
- ✓ El CLIENTE deberá realizar todas las pruebas de los productos o funcionalidades que sean entregados por AMERIKA TIS.

- ✓ Firmar las actas de reuniones y entregas de soluciones que sean requeridas por AMERIKA TIS. Si pasados 3 días hábiles después de la entrega de dichas soluciones/actas no se reciben retroalimentación, los documentos/soluciones se darán por aceptados y puestos en producción para los casos en los que aplique.
- ✓ Realizar todas las gestiones administrativas internas correspondientes para garantizar el pago oportuno de las facturas radicadas por AMERIKA TIS.
- ✓ Realizar el pago de las facturas de los servicios prestados por AMERIKA TIS, dentro de los plazos establecidos dentro de la propuesta.
- ✓ En ningún caso el CLIENTE podrá supeditar el pago de las facturas radicadas a la entrega de la solución de una solicitud que se encuentre en proceso de atención por parte de AMERIKA TIS.
- ✓ El CLIENTE debe gestionar las solicitudes de servicio por medio de los canales de comunicación establecidos en la presente propuesta.
- ✓ El CLIENTE mantendrá una comunicación respetuosa y profesional con todo el personal de AMERIKA TIS.
- ✓ En caso de que AMERIKA TIS deba presentar pólizas de garantía en virtud del contrato, se compromete a gestionar el correspondiente trámite ante la aseguradora de manera inmediata, con el objetivo de obtener la emisión de las pólizas en el menor tiempo posible. El CLIENTE reconoce y acepta que la emisión de las pólizas está sujeta a la discreción de la compañía aseguradora, y, en consecuencia, se compromete a esperar un plazo razonable para que AMERIKA TIS realice la entrega oportuna de las pólizas correspondientes.

8. EXCLUSIONES

El alcance de la presente propuesta no incluye los siguientes servicios:

- ✓ Soporte del sistema en sitio. En caso de ser requerido, el CLIENTE debe asumir los gastos de desplazamiento.
- ✓ Recepción de factura electrónica.

- ✓ Interfaz entre sistema Amerika y cualquier otro sistema de información. En caso de ser requerida, AMERIKA TIS presentará propuesta con los costos adicionales.
- ✓ Horas de nuevos requerimientos en el software Amerika y nómina. La estimación de estos tiempos estará sujeta a la revisión detallada de las necesidades del cliente. El cliente podrá optar por contratar una bolsa de horas adicionales mensuales para para la realización de estas actividades.
- ✓ Desarrollo de formatos o plantillas propias del CLIENTE o de aplicaciones de terceros (Ej: formato XBRL express).
- ✓ Horas de capacitaciones/asesorías posteriores al proceso de implementación del software. En caso de ser requeridas, el CLIENTE debería asumir las horas adicionales que esto implique.
- ✓ Horas de configuración o integración con otros sistemas.
- ✓ Equipos para funcionamiento de aplicativo de movilidad.
- ✓ Canal de internet para utilización de la aplicación Amerika desde oficinas del CLIENTE.
- ✓ Hosting de página web del CLIENTE.
- ✓ Datacenter de contingencia.
- ✓ Servicio DNS del CLIENTE.
- ✓ Certificados de firma digital para facturación electrónica.
- ✓ Costos de hardware y/o licencias de software adicionales o cualquier equipo o aplicación que pueda ser requerido para el desarrollo de este proyecto. En caso de ser necesario, estos deberán ser adquiridos por el CLIENTE.
- ✓ Venta de licenciamiento del software Amerika.
- ✓ Costos de transacciones de las pasarelas de pago.
- ✓ La configuración y mantenimiento de los equipos móviles.
- ✓ Costos de licenciamiento por la utilización de mapas de proveedores como Google Maps o Esri.
- ✓ El servicio de soporte no incluye:
  - Capacitaciones del sistema; revisión detallada de los procesos de facturación, liquidación de nómina y validación de informes.

- Asesorías en procesos de negocio del cliente.
- Creación, configuración o revisión de reportes y formatos de impresión.
- Creación o revisión de procesos de cualquier aplicación.
- Creación o revisión de transacciones de cualquier aplicación.
- Configuración o restauración de lo siguiente: Red, sistema operativo, impresora, herramientas ofimáticas o cualquier otra aplicación diferente de los productos suministrados por Amerika.
- Designación de consultor para acompañamiento al cliente en la realización de procesos propios del usuario.

9. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

9.1 MARCO DE TIEMPO PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Implementación	DURACION
Implementación de facturación en sitio + 2 semanas de un consultor de Amerika en sitio	4 meses
Migración y configuración del sistema Amerika para 13.000 suscriptores adicionales del servicio de Aseo de Municipio de la **Mesa** ✓ Configuración de archivos de facturación de la Mesa para enviar a ENEL ✓ Configuración de archivos para cargar recaudo de la Mesa recibido por ENEL	2 meses
Realizar ajustes al formato del archivo de facturación de aseo requerido por ENEL para municipio de **Anapoima** + Migración de 90 suscriptores para facturación de aseo con ENEL	2 meses
Creación de 3 nuevos formatos para realizar el cargue de las facturas electrónicas enviadas por ENEL y el reporte de reliquidaciones realizadas en el sistema Amerika a ENEL: 1.Archivo con la información de facturación electrónica de las facturas de aseo enviada por ENEL 2.Archivo de envío de ajustes/reliquidaciones de aseo a ENEL 3.Archivo con la información de facturación electrónicas de los ajustes/reliquidaciones a las facturas de aseo enviado por ENEL	2 meses
Configuración de pasarela de pagos de Epayco	1 mes
Implementación del software ERP y nómina ✓ Migración de información ✓ Capacitación ✓ Pruebas ✓ Puesta en producción	4 meses

El tiempo de implementación está sujeto a la calidad de información a migrar y la disponibilidad del CLIENTE para entregarla en los formatos y tiempos requeridos por AMERIKA TIS.

AMERIKA TIS presentará un plan de trabajo de todas las actividades para cada uno de los servicios de implementación contratados.

9.2 DEFINICIÓN DE RECURSOS DEL PROYECTO

A continuación, se definen los roles de los recursos de **AMERIKA TIS** que participarán en el equipo del proyecto:

Rol	Descripción
Líder del proyecto	✓ Responsable de realizar seguimiento y resolver los asuntos del proyecto. ✓ Gestionar el plan de trabajo a fin de asegurar que las tareas sean asignadas y terminadas a tiempo y dentro del presupuesto. ✓ Identificar, gestionar y mitigar el efecto de los riegos. ✓ Asegurar que el resultado-producto del proyecto tenga una calidad adecuada.
Consultor	✓ Responsable de la instalación. ✓ Responsable de validar el funcionamiento de la aplicación frente a los procesos del cliente. ✓ Realizar el acompañamiento de las pruebas de aceptación por parte del usuario. ✓ Realizar la capacitación en las nuevas funcionalidades propias de la nueva versión.
Ingeniero de desarrollo	✓ Responsable de realizar el desarrollo de la solución de acuerdo a las especificaciones. ✓ Realizar los ajustes o correcciones producto de las pruebas internas y con usuarios.
Ingeniero de pruebas	✓ Diseñar los casos de prueba para las funcionalidades definidas en las etapas de levantamiento, análisis y diseño. ✓ Encargado de la ejecución de las pruebas al sistema.

A continuación, se definen los roles de los recursos del **CLIENTE** que son considerados para estar en el equipo del proyecto:

Rol	Descripción
Líder del proyecto	✓ Responsable de realizar seguimiento del cronograma, actividades, riesgos del proyecto y gestionar todas las tareas que sean necesarias para garantizar el éxito del mismo.

	✓ Asistir puntualmente a las reuniones de seguimiento del proyecto. ✓ Firmar las actas de inicio, cierre, seguimiento, así como todos los documentos que sean requeridos durante las etapas de implementación del producto. ✓ Asegurar la participación de todas las personas de la empresa que sean requeridas en las actividades de capacitación, pruebas y puesta en marcha. ✓ Gestionar las tareas sean asignadas a las personas de la empresa sean terminadas dentro de los plazos establecidos. ✓ Gestionar la aprobación de los pagos de las facturas que sean radicada por AMERIKA.
Usuarios funcionales	✓ Responsable de asistir a las capacitaciones. ✓ Realizar las pruebas de la aplicación que sean requeridas. ✓ Participar en las actividades de puesta en marcha del sistema. ✓ Suministrar la información requerida para la configuración del producto. ✓ Asistir puntualmente a las reuniones donde sean convocados. ✓ Realizar las firmas de las actas que le sean solicitadas.
Ingeniero de soporte	✓ Brindar soporte primer nivel de los usuarios del sistema. ✓ Coordinar las pruebas de las soluciones con los usuarios. ✓ Realizar el reporte de los incidentes y/o soportes en el sistema de help desk de AMERIKA. ✓ Suministrar o brindar la información que sea solicitada por AMERIKA TIS. ✓ Asistir puntualmente a las reuniones donde sean convocados. ✓ Realizar las firmas de las actas que le sean solicitadas.
Ingeniero de infraestructura	✓ Soporte técnico en temas de redes, comunicaciones y ofimática. ✓ Asistir puntualmente a las reuniones donde sean convocados. ✓ Realizar las firmas de las actas que le sean solicitadas.

Se requiere por parte del cliente la disponibilidad total de los usuarios funcionales de cada proceso y de sus líderes, para participar en las actividades de implementación del proyecto donde sean requeridos. El cumplimiento de esta premisa es un factor fundamental para el adecuado desarrollo del proyecto y de esto depende en gran medida el éxito de la implementación así como el cumplimiento del cronograma propuesto.

9.3 REUNIONES DEL PROYECTO

Es indispensable que el personal del CLIENTE asista puntualmente a todas las reuniones donde sean convocados.

Consideraciones de las reuniones:

- Las reuniones serán convocadas con antelación por parte de AMERIKA TIS.

- Las personas convocadas a cada reunión deberán asistir puntualmente.
- Pasados 10 minutos, si no han ingresado a la reunión, esta se dará por terminada.
- El plazo máximo para solicitar una replanificación será una 1 hora antes de iniciar la reunión.
- La terminación de una reunión sin una notificación previa del CLIENTE de no poder asistir, generará costos adicionales para el CLIENTE. Es decir que se cobrará el tiempo de la replanificación de la sesión.
- Las sesiones serán grabadas de común acuerdo entre las partes. AMERIKA enviará link de la grabación al finalizar la sesión.
- Al finalizar cada sesión, se levantará un acta de reunión, la cual será enviada por mail a los asistentes para su revisión y firma. Si pasado 3 días hábiles no hay observación, está se dará por aceptada y hará parte del expediente del proyecto / contrato.

9.4 APROBACION DE DOCUMENTOS DEL PROYECTO

Todos los documentos que sean generados durante el proyecto (acta de inicio, plan de capacitación, plan de migración, plan de pruebas, acta de salida a producción, acta de entrega, actas de reuniones y acta de cierre) serán enviados al líder del proyecto designado por el CLIENTE, este deberá revisarlos y firmarlos en un plazo máximo de 3 días hábiles. Si pasados 3 días hábiles no se reciben retroalimentación, los documentos se darán por aceptados.

9.5 MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN

AMERIKA TIS enviará las plantillas requeridas para realizar el cargue inicial de la información en el sistema AMERIKA. Es responsabilidad del CLIENTE diligenciar estas planillas dentro de los plazos que sean establecidos en el cronograma del proyecto. En caso de retrasos por parte del CLIENTE, las horas adicionales que esto lo genere a AMERIKA, serán facturables al CLIENTE.

9.6 CAPACITACIONES

Para realizar las capacitaciones, AMERIKA TIS realizará la configuración inicial del sistema con la información solicitada al CLIENTE. Si dentro los plazos establecidos en el cronograma

por AMERIKA no se recibe la información correcta y validada, AMERIKA TIS realizará la configuración inicial con un set de datos básico. En caso de retrasos por parte del CLIENTE, las horas adicionales que esto lo genere a AMERIKA serán facturables al CLIENTE.

9.7 SALIDA A PRODUCCIÓN

Para la salida a producción, es un requisito obligatorio la firma del acta de las pruebas del producto y la aprobación del plan de salida a producción. El acta de pruebas deberá ser firmada por los usuarios designados para realizar las pruebas del producto.

10.SOPORTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SAAS)

RECURSOS Y ROLES ASIGNADOS

Rol	Área
Ingeniero de Soporte	Equipo de Soporte
Ingeniero de Desarrollo	Equipo de Desarrollo
Ingeniero de Calidad	Equipo de Calidad

10.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se definen los roles involucrados en la organización:

- **Equipo de Desarrollo (AMERIKA TIS)**

El Equipo de Desarrollo está conformado a nivel de Organización por:

- Ingenieros de desarrollo: Analizar, diseñar, programar y verificar las soluciones para cada una de las aplicaciones de software comercializadas por la Organización.

Las responsabilidades del Equipo de Desarrollo son:

- Realizar las modificaciones en la línea base instalada en cliente.

- Realizar el ciclo de desarrollo de cada solicitud de acuerdo a la metodología de desarrollo de **AMERIKA TIS.**
- Analizar y diseñar la solución de software.
- Evaluar el impacto de las modificaciones sobre las diferentes versiones de objetos del sistema.
- Especificar los tiempos de los desarrollos para cada una de las solicitudes.
- Planificar las entregas de las solicitudes.
- Entregar las solicitudes conforme la metodología de **AMERIKA TIS.**
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio de las solicitudes.

- **Equipo de Soporte (AMERIKA TIS):**

El Equipo de Soporte de **AMERIKA TIS** brinda apoyo funcional y operativo. Está conformado por:

✓ Coordinador de soporte: Es la persona encargada de supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las solicitudes.

Las responsabilidades del Coordinador de Soporte son:

- Monitorear el progreso de las solicitudes y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Organizar y coordinar los recursos asignados para la atención del soporte.
- Facilitar el proceso de comunicación con el cliente.
- Preparar informes consolidados del estado de las solicitudes.
- Velar para que las solicitudes sean entregadas de acuerdo con las especificaciones y sean aprobadas funcionalmente por el área usuaria, cumpliendo las actividades de calidad en el tiempo estipulado.

✓ Ingeniero de soporte: Ingeniero encargado de recibir y darle trámite a las solicitudes.

Las responsabilidades de los Ingenieros de Soporte son:

- Atender las solicitudes del sistema Amerika de acuerdo al alcance definido en esta propuesta.
- Analizar y gestionar las solicitudes de incidentes por garantía reportadas por el CLIENTE.
- Gestionar la entrega de las soluciones.

- **Equipo de Calidad (AMERIKA TIS)**

Las responsabilidades del Equipo de calidad son:

- Documentar los casos de pruebas y socializarlos con el CLIENTE.
- Realizar las pruebas de cada una de las solicitudes entregadas por el equipo de desarrollo de AMERIKA TIS.
- Documentar y reportar los incidentes por garantía detectados en la fase de pruebas.
- Garantizar la calidad de los componentes del software Amerika que hacen parte de las solicitudes.

- **Usuario Final (CLIENTE)**

Las responsabilidades de los usuarios finales son:

- Ejecutar las pruebas de cada una de las soluciones entregadas por AMERIKA TIS.
- Revisar y validar los requerimientos entregados por AMERIKA TIS en los plazos definidos según los acuerdos de nivel de servicio.

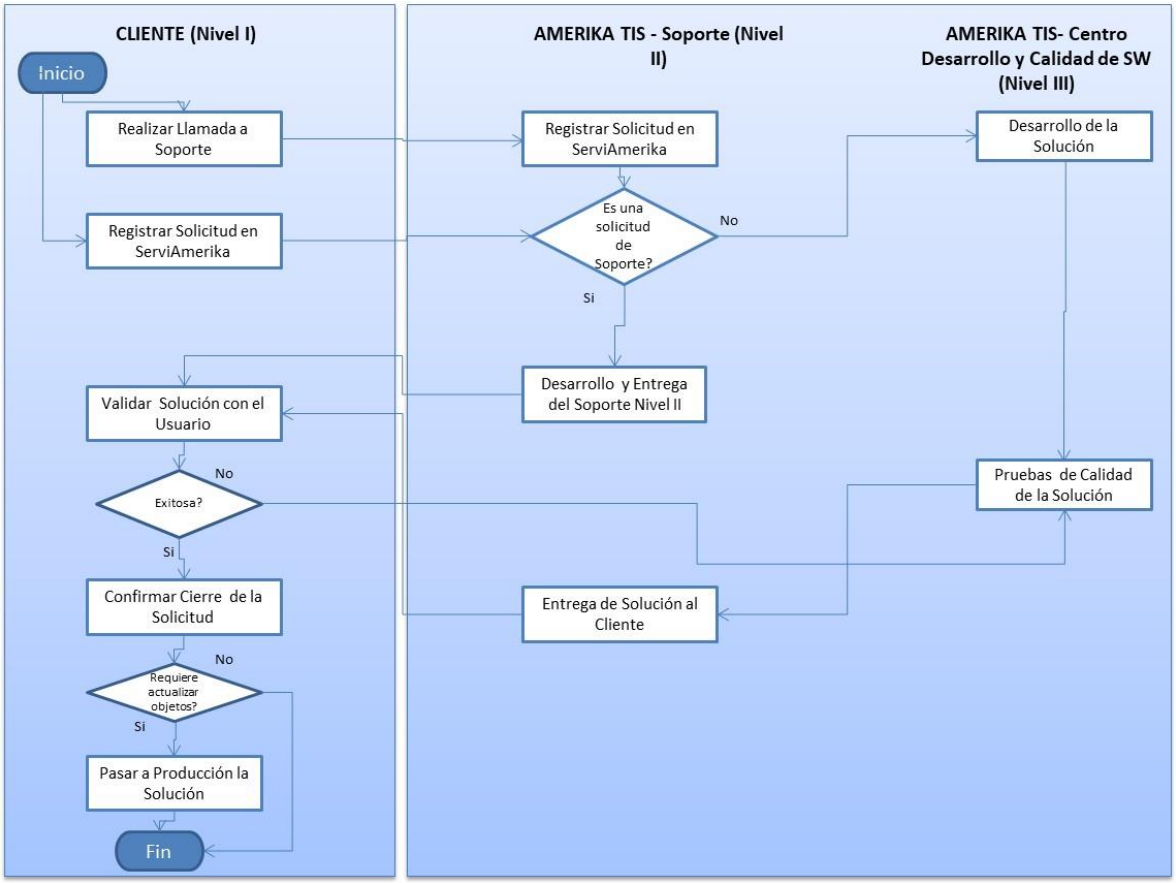
- **Equipo de sistemas (CLIENTE)**

El equipo de trabajo de sistemas del CLIENTE deberá en todo momento canalizar las solicitudes de tipo técnico y logístico que sean requeridas por AMERIKA TIS.

El equipo de sistemas tiene las siguientes responsabilidades:

- Radicar en el ServiAmerika las solicitudes, suministrando toda la información requerida en los formatos entregados por AMERIKA TIS.
- Gestionar las pruebas de las soluciones con los usuarios.
- Participar en las reuniones de seguimiento a las que sean convocados.
- Instalar las soluciones entregadas por Amerika TIS en el ambiente de pruebas.
- Suministrar la información que sea requerida por AMERIKA TIS para la atención de las solicitudes.
- Es responsabilidad del CLIENTE suministrar periódicamente copia parcial o total de la información de las bases de datos del software Amerika, para actualizar los ambientes de pruebas de AMERIKA TIS, necesarios para la construcción y pruebas de los desarrollos solicitados.
- Revisar y aprobar las estimaciones entregadas por AMERIKA TIS en los plazos definidos según los acuerdos de nivel de servicio.

10.2 ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO



10.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

El equipo de sistemas del CLIENTE registra la solicitud de servicio a través de ServiAmerika. El Equipo de Soporte de AMERIKA TIS revisa la solicitud y si esta se encuentra dentro de las siguientes clasificaciones, inicia su atención:

a) Solicitud de Soporte.

b) Solicitud de Incidente por garantía.

En caso de que la solicitud no concuerde con la clasificación anterior se notificará de forma inmediata al CLIENTE que no es procedente y se gestionará su cierre o reclasificación.

10.3.1 SOLICITUD DE SOPORTE

AMERIKA TIS evalúa la solicitud en función de la prioridad, complejidad y disponibilidad de recursos; y ejecuta las siguientes actividades:

- Estás solicitudes se atenderán teniendo en cuenta el orden de atención que establezca el CLIENTE, para este caso AMERIKA TIS informará las fechas de la actividad.
- Realiza el soporte solicitado por el CLIENTE.
- Realiza el cierre de la solicitud en ServiAmerika.

10.3.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA

AMERIKA TIS evalúa la solicitud en función de la severidad y procedencia, y realiza las siguientes actividades:

- Amerika TIS tramita la solución del incidente del cliente.
- Amerika TIS entrega la solución al cliente.
- Amerika TIS realiza el cierre de la solicitud en ServiAmerika.

10.3.3 ENTREGAS POR URGENCIA

A continuación, relacionamos las políticas establecidas por Amerika TIS para la entrega de una solución por urgencia:

- Solamente las solicitudes que hayan sido priorizadas serán atendidas por Amerika TIS.
- Los criterios para la evaluación de las entregas por urgencia solamente serán aplicables en los siguientes casos:
- Incidentes de severidad CRITICA o ALTA.
- Todas las horas adicionales que se generen debido a entregas por urgencia serán incluidas en la estimación.
- Para la implantación de una solución de entrega por urgencia, el cliente deberá cumplir con los prerrequisitos que sean indicados por Amerika TIS al momento de hacer la entrega por urgencia.

- Las entregas por urgencia no pasan por un proceso formal de pruebas de calidad, por lo cual Amerika TIS no puede garantizar la calidad de la solución y a los errores que puedan ser reportados por el cliente no les aplicará la política de garantía. Teniendo en cuenta lo anterior, queda bajo responsabilidad del cliente realizar las pruebas correspondientes y asegurar la calidad de la solución antes de instalarla en producción.

10.4 NIVELES DE ESCALAMIENTO

Las solicitudes de soporte tienen el siguiente escalamiento:

Nivel	Responsable	Área	Teléfono de contacto	Tiempo de seguimiento
1	Kelly Jimenez Kelly.Jimenez@amerikati.com	Dirección de operaciones	57-3589000 extensión 700	4 horas para soportes prioritarios
2	Javier Sierra Javier.Sierra@amerikati.com	Dirección de operaciones	57-3589000 extensión 718	8 horas para soportes prioritarios
3	Raquel Puente Raquel.Puente@amerikati.com	Gerencia	57-3589000 extensión 746	16 horas para soportes prioritarios

Las solicitudes de incidente tienen el siguiente escalamiento:

Nivel	Responsable	Área	Teléfono de contacto	Tiempo de seguimiento
1	Kelly Jimenez Kelly.Jimenez@amerikati.com	Dirección de operaciones	57-3589000 extensión 700	4 horas para incidentes severidad crítica o alta
2	Wulfran Angarita wulfran.angarita@amerikati.com	Subdirección de Fábrica de Software	57-3589000 extensión 748	8 horas para incidentes severidad crítica o alta
3	Javier Sierra Javier.Sierra@amerikati.com	Dirección de operaciones	57-3589000 extensión 718	16 horas para incidentes severidad crítica o alta

3	Raquel Puente Raquel.Puente@amerikati.com	Gerencia	57-3589000 extensión 746	24 horas para incidentes severidad crítica o altas

10.5 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SOFTWARE AMERIKA)

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio para solicitudes de soporte e incidentes del software AMERIKA:

10.5.1 SOLICITUDES DE SOPORTE

Prioridad	Complejidad de la solicitud	Máximo tiempo de atención	Máximo tiempo de entrega de planificación	Máximo Tiempo de Solución
Alta	Baja o Media	2 horas hábiles	No aplica	16 horas hábiles
	Alta	2 horas hábiles	Planificado	Planificado
Media	Baja o Media	4 horas hábiles	No aplica	24 horas hábiles
	Alta	4 horas hábiles	Planificado	Planificado
Baja	Baja o Media	8 horas hábiles	No aplica	40 horas hábiles
	Alta	8 horas hábiles	Planificado	Planificado

El CLIENTE deberá priorizar cada soporte y reportarlo al equipo de soporte de AMERIKA TIS para su respectivo análisis y definición de las acciones a seguir de acuerdo con el procedimiento de gestión de soporte de AMERIKA TIS. Las horas especificadas en los acuerdos de niveles de servicio son horas hábiles.

En caso que la solicitud requiera aclaración de información por parte del CLIENTE, AMERIKA TIS notificará al CLIENTE y la solicitud quedará en este estado hasta que nos suministren la información necesaria. El tiempo del ANS quedará detenido mientras la solicitud se encuentre en este estado.

10.5.2 SOLICITUD DE INCIDENTE POR GARANTÍA

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio para solicitudes de incidentes por parte de AMERIKA TIS:

Severidad	Máximo Tiempo de atención	Máximo tiempo de solución inmediata	Máximo Tiempo de Solución definitiva
Crítica	2 horas hábiles	24 horas hábiles	Planificado
Alta	2 horas hábiles	48 horas hábiles	Planificado
Media	4 horas hábiles	No aplica	Planificado
Baja	8 horas hábiles	No aplica	Planificado

En caso de que la solicitud requiera aclaración de información por parte del CLIENTE, AMERIKA TIS notificará al CLIENTE y la solicitud quedará en este estado hasta que suministren la información solicitada.

10.6 HORARIO DEL SERVICIO DE SOPORTE

El horario de atención es el siguiente:

Producto	Horario
Software Amerika	Lunes a viernes de 8:00 am 12.00 m y 2:00 a 5:00 pm.

El servicio de soporte remoto será prestado días hábiles. En caso que la solicitud sea radicada en horario no hábil, AMERIKA TIS iniciará su atención el próximo día hábil.

10.7 COMUNICACIONES Y SEGUIMIENTO

A continuación, se definen los mecanismos de comunicación:

- Reuniones de seguimiento: Con el objetivo de evaluar y controlar el estado del servicio, se realizarán reuniones de seguimiento, de acuerdo con la necesidad, entre los líderes del CLIENTE y AMERIKA TIS, así como las personas que sean requeridas. El coordinador de soporte de **AMERIKA TIS** enviará la invitación a las reuniones especificando fecha, hora, lugar, participantes y duración.
- Actas de reunión: Se generará un acta de reunión que se enviará por correo a todos los participantes. La citación a las reuniones se enviará vía e-Mail, con la anticipación necesaria y, en los casos que lo ameriten, se reconfirmará la asistencia vía telefónica.

- Mail: Los mails serán el medio de comunicación más común entre el equipo de trabajo. Las personas que intercambien correos deberán tener en cuenta la lista de distribución apropiada, identificando en cada caso quienes deben ser incluidos en el "To" y "Cc".
- Manejo de documentación: La información relacionada con las solicitudes de soportes, incidentes y requerimientos será registrada en el sistema ServiAmerika.
- Toda comunicación entre las partes deberá seguir un conducto regular que, de manera general, dicta que la comunicación, en primer lugar, debe ser establecida entre sus pares y ser escalada según la estructura jerárquica de ambas compañías.

10.8 RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se describen recomendaciones que debe tener en cuenta el CLIENTE para una adecuada atención del servicio:

- Documentar los incidentes indicando los pasos realizados por el usuario que originaron inconsistencias en el sistema.
- Realizar las pruebas de las soluciones entregadas y notificar a AMERIKA TIS el resultado de las mismas.
- Aprobar la instalación en producción de todas las soluciones entregadas por AMERIKA TIS, esto incluye los release que sean entregados al cliente.
- Permitir acceso a la base de datos de pruebas del CLIENTE cuando sea requerido por AMERIKA TIS para la atención de una solicitud.
- Permitir acceso a la base de datos de producción del CLIENTE, mediante un usuario de consulta, cuando sea requerido por AMERIKA TIS para la atención de una solicitud.

10.9 CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

El AMERIKA TIS dispondrá de los siguientes canales de comunicación para la atención de solicitudes:

- ✓ Teléfonos de Soporte: 3589000 ext. 700
- ✓ Celular: +57 3126913564

- ✓ Herramienta ServiAmerika: Herramienta para la recepción de solicitudes de soporte, incidente y requerimientos. http://serviceweb.amerika-e.com:8082/

11.ACUERDO DE NIVELES DEL SERVICIO DE HOSTING

11.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

A continuación, se detallan los porcentajes de disponibilidad de los servicios, los cuales se calcularán sin tener en cuenta los tiempos de mantenimiento preventivo programados durante el mes.

- ✓ 99.10% de disponibilidad en el servidor de aplicaciones.
- ✓ 99.10% de disponibilidad en el servidor de base de datos.
- ✓ 99.10% de disponibilidad en el servicio de internet del datacenter.
- ✓ Vigilancia y monitoreo de infraestructura 7x24x365.
- ✓ Centro de Operaciones de infraestructura 7X24X365.

11.2 ACCESO AL SISTEMA AMERIKA

El sistema Amerika estará disponible 7x24. Los procesos de copias de seguridad y respaldo son ejecutados en horario nocturno (10 pm a 2 am), por lo cual en esos lapsos el sistema podrá presentar demora en sus procesos.

11.3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE HOSTING

A continuación, se mencionan y describen los siguientes ANS's:

- ✓ Disponibilidad total de servicio: 99.10%. Se excluyen para el cálculo del indicador las horas invertidas en las ventanas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Prioridad de la solicitud	Categoría	Máximo Tiempo de atención	Máximo Tiempo de Solución
Alta	No hay disponibilidad del sistema	1 hora	6 horas hábiles
Media	Lentitud del sistema, la cual no genera una interrupción definitiva del servicio	2 horas	9 horas hábiles
Baja	Actividades que sean planificadas	4 horas	Plan de trabajo

11.4 VENTANAS DE MANTENIMIENTO PROGRAMADAS

Los horarios para realizar las tareas de mantenimiento programadas serán ejecutados en horario no hábil que no afecte la operación del cliente. En caso de eventos críticos, serán notificados al cliente para su aprobación en horario hábil.

11.5 NOTIFICACIONES DE VENTANAS DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

Estas notificaciones serán necesarias tanto para las interrupciones planificadas como para las no planificadas. El procedimiento para cada interrupción será:

- La persona encargada del servicio de soporte notificara por email o por teléfono a la persona designa por la entidad sobre la ventana de mantenimiento.
- La persona encargada del servicio de soporte mantendrá informado al cliente sobre los avances sobre la ventana de mantenimiento.

Los tipos de mantenimientos pueden ser:

Mantenimiento programado del servicio: Requieren una notificación con una antelación mínima de 3 días antes de que ocurra la interrupción programada.

Mantenimiento crítico: Serán notificados con una antelación de 3 horas. (Ej: Instalación de parches de seguridad, instalación de una solución de software requerida por el CLIENTE, reinicio de servicios que sean generados por degradación del servicio por aplicaciones de terceros).

11.6 SERVICIO DE BACKUP Y CUSTODIA DE MEDIO.

La política estándar para la generación de copias de seguridad o respaldo de la información es la siguiente:

- Full backup Diario. Retención de 15 días.
- Full backup Semanal. Retención de 1 semana.

Los horarios en los cuales se programa el lanzamiento de los respaldos de información serán diariamente de entre las 10:00 p.m. y las 06:00 a.m.

12.OFERTA ECONÓMICA

A continuación, presentamos los valores económicos y forma de pago:

SERVICIO MENSUALES:

Concepto	Tarifa Mensual	Meses	Valor Año
Ítem 1: Acceso a los siguientes productos en modalidad Software como Servicio: ✓ Servicio SaaS Sw gestión comercial ✓ Aplicación Móvil Operativo ✓ Portal transaccional	$5.186.135	12	$62.233.620
Ítem 2: Facturación electrónica: Factura de servicios públicos/facturas de ventas complementarias hasta 22.300 documentos electrónicos al mes	$1.940.436	12	$23.285.232
Ítem 3: Servicio SaaS Sw gestión comercial: Modalidad Software como Servicio. Adición de 1.740 suscriptores para servicio de facturación conjunta de Aseo – ENEL (Municipio de Anapoima)	$647.950	12	$7.775.400
Ítem 4: Servicio SaaS Sw gestión comercial: Modalidad Software como Servicio. Adición de 4.000 suscriptores para servicio de facturación conjunta de Aseo – ENEL (Municipio de la Mesa)	$1.461.320	12	$17.535.840
Ítem 5: Acceso a los siguientes productos en modalidad Software como Servicio: ✓ Software ERP ✓ Nómina y Nómina Electrónica	$2.775.788	12	$33.309.456
TOTAL	$12.011.629		$144.139.548

Servicio SaaS excluido de IVA. Los valores no incluyen ningún tipo de estampillas (en caso que apliquen será asumidas por el CLIENTE). Cada año, el valor del contrato será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

Nota: Los servicios en la nube ofrecidos en el presente documento están **excluidos de IVA según el artículo 476 numeral 24 del estatuto tributario**. En caso de cambiar esta condición durante la ejecución del proyecto, dicho impuesto será asumido por el cliente.

IMPLEMENTACION:

Implementación	Valor
Ítem 6: Proyecto de Iimplementación aplicación móvil: Facturación en sitio + 2 semanas de un consultor de Amerika en sitio	$32.673.000
Ítem 7: Proyecto implementación sw gestión comercial: Migración y configuración del sistema Amerika para 4.000 suscriptores adicionales del servicio de Aseo de Municipio de la Mesa ✓ Configuración de archivos de facturación de la Mesa para enviar a ENEL ✓ Configuración de archivos para cargar recaudo de la Mesa recibido por ENEL	$8.190.000
Ítem 8: Servicios Profesionales: Realizar ajustes al formato del archivo de facturación de aseo requerido por ENEL para municipio de Anapoima	$2.700.000
Ítem 9: Servicios Profesionales: Creación de 3 nuevos formatos para realizar el cargue de las facturas electrónicas enviadas por ENEL y el reporte de reliquidaciones realizadas en el sistema Amerika a ENEL: 1.Archivo con la información de facturación electrónica de las facturas de aseo enviada por ENEL 2.Archivo de envío de ajustes/reliquidaciones de aseo a ENEL 3.Archivo con la información de facturación electrónicas de los ajustes/reliquidaciones a las facturas de aseo enviado por ENEL	$12.000.000
Ítem 10: Servicios Profesionales: Configuración de pasarela de Epayco con portal transaccional de Amerika	$2.700.000
Ítem 11: Proyecto de Iimplementación Software ERP y Nómina: Incluye las actividades_ ✓ Migración de información ✓ Pruebas de funcionamiento ✓ Puesta en producción ✓ Incluye desplazamiento de 1 consultor de Amerika por 2 semanas y 1 consultor de nómina por 5 días	$24.837.956
SUBTOTAL	$83.100.956
IVA	$15.789.182
TOTAL+IVA	$98.890.138

Los valores no incluyen ningún tipo de estampillas (en caso que apliquen será asumidas por el CLIENTE).

12.1 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

- Servicio SaaS: Las facturas mensuales del servicio SaaS (ítem 1, 2,3 y 4)**,** se emitirán mes en curso, es decir, durante los primeros cinco (5) días del mes en curso, **iniciando a la**

firma del contrato. Amerika presentará informe del servicio, el cual contendrá nivel de disponibilidad del servicio, cantidad de usuarios activos, cantidad de suscriptores activos y solicitudes atendidas

- Servicio SaaS: Las facturas mensuales del servicio SaaS del Software ERP y Nómina (ítem 5) se emitirán dentro los primeros cinco (5) días del mes en curso de la prestación del servicio, **iniciando a la habilitación del ambiente de producción del sistema Amerika**. Se entiende habilitado el ambiente de producción cuando se han realizado las actividades de: migración de información, capacitaciones, pruebas y configuración del ambiente de producción. Las facturas deberán ser pagadas por parte del CLIENTE, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de las mismas. Amerika presentará informe del servicio, el cual contendrá nivel de disponibilidad del servicio, cantidad de usuarios activos, cantidad de suscriptores activos y solicitudes atendidas
- Las facturas de los servicios profesionales (Ítems 7, 8, 9, 10 y 11) serán emitidas de acuerdo con los porcentajes establecidos en cada hito. Los documentos soporte de cada hito, enviados por Amerika TIS previo o simultaneo a las facturas, actúan como evidencia de la culminación de cada una de las fases (hitos) especificadas.

Hito	Porcentaje	Documento para formalizar la aceptación del hito
Firma del contrato y acta de inicio	50%	Contrato y acta de inicio firmada por las partes. En el acta de inicio de Amerika incluyen: ✓ Alcance ✓ Exclusiones ✓ Entregables
Puesta en producción de la solución: Actividad que consiste en la entrega de la solución instalada en ambiente de producción.	50%	Informe de la salida a producción: Esta documento contiene la siguiente información: ✓ Actividades realizadas para habilitar el ambiente de producción. ✓ (URL para acceder al ambiente productivo. ✓ Módulos incluidos dentro del alcance del proyecto habilitados en el ambiente de producción)
Total	**100%**	

- Para el inicio de las actividades de implementación, es obligatorio el pago del primer 50% de la implementación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la respectiva factura.
- La factura correspondiente al pago del 50% restante de la implementación se radicará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la habilitación del ambiente de producción. Las facturas deberán ser pagadas por parte del CLIENTE, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de las mismas.

12.2 MÉTRICAS DE LICENCIAMIENTO

En caso de exceder las métricas indicadas a continuación, El CLIENTE deberá solicitar a AMERIKA TIS una cotización de los valores adicionales.

Módulo	Métrica de Licenciamiento	Capacidad Contratada
Software Amerika Gestión Comercial	Suscriptores activos Aguas de Tequendama	20.000
Software Amerika Gestión Comercial	Suscriptores activos Anapoima – Facturación Aseo con ENEL	1.740
Software Amerika Gestión Comercial	Usuarios activos	20
Software Amerika Gestión Comercial	Sociedades	1
Software Amerika Gestión Comercial	Servicios (agua, alcantarillado, aseo)	3
Software Amerika ERP	Usuarios activos	10
Aplicación Móvil Operativo (Lectura)	Usuarios activos	4
Aplicación Móvil Operativo (Ordenes de servicio)	Fotos por Orden	3
Aplicación Móvil (Ordenes de servicio)	Usuarios activos	10
Aplicación Móvil (Facturación en sitio)	Usuarios activos	4
Facturación electrónica	Facturas de venta electrónicas al mes	300

Facturación electrónica	Facturas de servicios públicos electrónicas al mes	22.000
Portal transaccional	Transacciones x mes	2.500
Comercial -> Fotos y Videos	Tamaño máximo de documentos y videos	10 MB
Aplicación móvil -> Fotos	Tamaño máximo de fotos	50 KB

Hora adicional: El valor hora adicional se establece en **137.800+ IVA**. El CLIENTE podrá contratar bolsas de horas adicionales para realizar actividades de desarrollo de nuevos requerimientos, asesorías y capacitaciones. Cada año, el valor hora será incrementando de acuerdo al IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

Software Amerika - Suscriptores adicionales: El valor mensual adicional por bloques de **500** suscriptores mensuales se establece en **$129.500**. Valor excluido de IVA. Cada año, este valor será incrementando de acuerdo con el IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

Facturación electrónica – Valor documento adicional: El valor adicional por bloques de 500 documentos electrónicos mensuales se establece **$42.500.** Valor excluido de IVA. Cada año, el valor del contrato será incrementando de acuerdo con el IPC de Colombia del año inmediatamente anterior.

12.3 INTERÉS MORATORIO

En caso de incumplimiento en cualquiera de los pagos a cargo del CLIENTE, AMERIKA TIS podrá:

1. Aplicar sobre los saldos en mora una tasa de interés equivalente a máxima autorizada.
2. Suspender el uso del software mientras EL CLIENTE regulariza sus pagos.

12.4 DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración doce (12) meses.

12.5 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta oferta tiene una validez de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de recibo de este documento.

13.ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contenido de la presente propuesta, incluyendo todas las tarifas, valores, términos y condiciones estipulados, se considera de carácter confidencial entre el cliente y AMERIKA TIS y no podrá ser utilizado total o parcialmente por la empresa para propósitos distintos al objeto de esta propuesta.

14. DERECHOS DE AUTOR DEL SOFTWARE

Todos los documentos, componentes, scripts, bases de datos, y otro material que se produzcan como parte del contrato que llegue a suscribirse entre **AMERIKA TIS y EL CLIENTE** serán propiedad de **AMERIKA TIS** y podrá hacer uso de ellos y de su "know-how" en cualquier proyecto que así lo requiera. En este caso el "know-how" se refiere al conocimiento y experiencia en los temas relacionados en el alcance de la presente propuesta.

15.GARANTÍA DEL PRODUCTO

Una vez entregada la solución de software por AMERIKA TIS, el cliente tiene derecho a 6 meses de garantía sobre los objetos (ejecutables, paquetes, funciones, procedimientos, triggers, scripts, etc.) que hacen parte de la entrega. Esto significa que el tiempo invertido en la solución de los incidentes presentados durante el periodo de garantía son asumidos por AMERIKA TIS. Cualquier incidente en el software que surja después del periodo de 6 meses será asumido por el CLIENTE.

16.OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Si la planeación definida para la prestación de servicios se ve vulnerada por motivos ajenos a AMERIKA TIS o por la salida de la compañía, muerte o desaparición de alguno de los integrantes del equipo, la responsabilidad de AMERIKA TIS con respecto a esta situación será subsanarla en la medida que las condiciones lo permitan, sin que esto conlleve a multas o sanciones por parte DEL CLIENTE.
- EL CLIENTE se abstendrá de contratar personal de AMERIKA TIS que preste los servicios mencionados en esta propuesta desde el inicio del contrato hasta 24 meses después de su finalización, salvo autorización expresa de AMERIKA TIS.

17.PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las partes reconocen que el cliente es responsable del tratamiento de los datos personales de las bases de datos que carga en el software objeto de la presente oferta y autoriza a la empresa AMERIKA TIS para que esta, en calidad de encargado, trate los mismos de cara a la política de tratamiento de datos personales adoptada por la empresa, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen o adicionen. Dichos datos estarán destinados única y exclusivamente para el cabal cumplimiento de las obligaciones emanadas de la presente propuesta económica y del contrato.

El cliente, como responsable, autoriza a AMERIKA TIS a transmitir las bases de datos personales del Cliente a un tercero designado exclusivamente para realizar la copia de respaldo y para cualquier otra finalidad necesaria para dar cumplimiento a los términos del contrato que se suscriba entre las Partes. AMERIKA TIS se compromete a seleccionar un tercero que cumpla con todos los requisitos técnicos, legales y de seguridad establecidos en la normativa aplicable de protección de datos personales, y a suscribir con dicho tercero un contrato de transmisión de datos que garantice la protección y confidencialidad de los mismos.