Propuesta Económica

ALCALDIA MUNICIPAL DE TENJO
Oficina de Tecnología

La presente propuesta oferta nuestra renovación del contrato de soporte y mantenimiento Discovery, software de administración, de la cual somos representantes del fabricante en Colombia y reconocida por entregar los mejores resultados en proyectos de gerenciamiento estratégico de recursos informáticos.

La renovación de su contrato le permite continuar utilizando nuestras líneas de contacto para atender todos los incidentes y solicitudes de información nacidos de la utilización de nuestros productos.

Agradecemos su amable atención.

Cordial saludo - **Lever IT Colombia S.A.**

1. OFERTA ECONÓMICA

Producto: Discovery + ITHelpCenter
Tipo: Renovación Póliza Soporte
Póliza: **desde el 20 de junio de 2026 Hasta el 20 de junio de 2027**

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Final
250	Renovación Póliza soporte Discovery	22.563	5.640.663
1	Servicio Global anual - 250 equipos	16.417.298	16.417.298
4	Renovación Póliza soporte Consolas ITHC	631.754	2.527.017
1	Renovacion poliza soporte Consola - ITHC Talento Humano	631.754	631.754
15	Horas de servicio	335.217	5.028.248
		Subtotal $	**30.244.981**
		IVA 19% $	**5.746.546**
		COP$ Total $	**35.991.527**

LAS CONDICIONES DE LA PROPUESTA ECONOMICA ON PREMISE INCLUYE:

- Precio en Pesos Colombianos.
- Atención a requerimiento por horas de servicio. Tarifa USD$65,00 hora ingeniería

Licenciamiento:	Licencia de uso anual– versión 6,1 vigente en los sistemas operativos compatibles. Windows XP hasta 2003 y Windows 7/8/10/11. Sistemas hasta 32 y 64 Bits.
Mantenimiento:	Soporte no presencial, Parches y mejoras sobre la versión adquirida por el tiempo contratado
Forma de Pago:	Contado Comercial – facturación mes anticipado.
Desplazamientos	Los costos de instalación e implementación se cancelan sobre procesos centralizados para PCs en red desde Bogotá previa planeación y cronograma de actividades.

Plazo de Entrega:	10 días
Validez de oferta:	30 días a partir de la fecha.

2. PÓLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

2.1.LA POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INCLUYE:

- Atención a incidentes, defectos del producto o fallas inesperadas que se puedan certificar como originadas por el sistema ya entregado.
- Prestación de soporte a través del servicio **CADIS**, por correo electrónico, Chat, telefónico, ilimitado durante nuestro horario de servicio para atender solicitudes del software.
- Archivos de instalación del Software. Se indica el sitio de descarga.
- La entrega (no instalación) de versiones de mantenimiento, parches y mejoras de la versión adquirida, que se generen durante la vigencia del contrato. Asistencia electrónica y telefónica para la implementación de nuevas versiones o cambios.
- Asistencia telefónica para el diseño y elaboración de pruebas.
- Documentación, escalamiento y seguimiento a los incidentes reportados al Fabricante como segundo nivel de atención.

2.2.LA POLIZA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ***NO*** INCLUYE:

- **Atención a Requerimientos de servicio:** Se define como requerimiento todas las solicitudes que impliquen instalar, mover, adicionar, actualizar o cambiar la configuración de los servicios o sistemas de Discovery ya entregados. Ejemplos como reinstalaciones de producto, generación de nuevas consultas o reportes, nuevas capacitaciones, entre otras. Estas solicitudes serán atendidas bajo las condiciones de requerimientos de servicio. Ver numeral 4 de esta oferta

2.3.ACCESO AL SERVICIO CADIS

Centro de Atención Discovery para el registro y seguimiento de todos sus incidentes y requerimientos.

¿Qué es CADIS?	CADIS (Centro de Atención Discovery) es la Mesa de servicios que provee el punto único de contacto para la atención, seguimiento y solución de todos los incidentes, requerimientos y consultas relacionadas con los productos y servicios de LeverIT Discovery, tales como Discovery Ondemand/LT, Advantage, Discovery HelpDesk, ServiceDESK y Discovery Global.
¿Cuál es el objetivo de CADIS?	El objetivo principal de CADIS es restablecer el servicio o sistema de Discovery tan pronto como sea posible. Si bien esto podría implicar un fallo técnico, un requerimiento o responder a una consulta - todo lo que sea necesario para permitir a los clientes a volver a trabajar de forma satisfactoria.
¿Cuáles son los servicios que ofrece CADIS?	• Gestión de Incidentes • Gestión de Requerimientos. • Consultas y solicitudes de información del producto. • Consultas y solicitudes de información comercial.

Gestión de Incidentes:	Se define como *Incidente* una interrupción no planeada de los servicios de Discovery o la reducción en la calidad del sistema, donde el origen es propiamente del aplicativo. El objetivo principal de CADIS es restaurar el funcionamiento normal del servicio o sistema Discovery lo antes posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones del negocio.
Ejemplos de Incidentes que se atienden por CADIS	• Mi consola de Discovery no conecta • No puedo tomar control de uno o un grupo de PCs • No puedo instalar el agente o no me reporta el inventario luego de instalado. • Algunos usuarios me reportan que no pueden ingresar casos a través del ícono de autoservicio. • No me aparece la ventana para calificar un servicio
Ejemplos de casos que pueden ser diagnosticados pero NO son solucionados por CADIS	Errores, interrupciones o caídas en Discovery donde las causas son: • Problemas del software motor de base de datos • Problemas de hardware o software propios del sistema servidor, falta de parches o defectos. • Bloqueos por falsos positivos de antivirus. • Desconexión por intermitencia de la red, problemas con el DNS, directorio activo. • Problemas por mala manipulación en la configuración o modificaciones indebidas. • Caídas por errores en la redacción de consultas o pruebas en ambientes en producción. • Cambios de infraestructura, no programados en un proceso de ”control de cambios” que afecten el funcionamiento normal del sistema Discovery. Correcciones de este tipo de eventos no hacen parte de la póliza de soporte y pueden ser evaluados y atendidos como nuevos requerimientos de servicios.

NOTAS IMPORTANTES:

- *Los Contratos de mantenimiento deben cubrir el total de licencias adquiridas.*
- *Se entregan nuevas versiones del software y parches solo a contratos de mantenimiento vigentes.*
- *Si su contrato de mantenimiento se encuentra vencido y adquiere nuevas licencias, estas no dan derecho a nuevas versiones o parches.*

2.4.ACCESO AL SERVICIO PARA SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Portal WEB CADIS: https://lever-ithc.com/Cadis/
Celular – WhatsApp: **300-2164000**
Correo Electrónico: soporte.co@leverit.com
Skype a la cuenta: soporte_leverit_colombia

Remoto: Asistencia en el lugar, presencial o vía remota previa autorización, para solicitudes de soporte que no puedan ser resueltas por el canal como primer nivel de servicio, y cuyo origen sea detectado como fallas nacidas de defectos del programa Discovery.

2.5.HORARIOS PARA SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Servicio	Cubrimiento diario	Cubrimiento Semanal
Soporte técnico	>>08:00 AM a 05:00 PM<<	Lunes a Viernes días hábiles del calendario de Colombia

3. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Atención a Requerimientos **de servicio:** Se define como requerimiento todas las solicitudes que impliquen instalar, mover, adicionar, actualizar o cambiar la configuración de los servicios o sistemas de Discovery entregados.

Todos los requerimientos de servicio se atenderán de forma planeada, se deben ingresar por escrito por el servicio Web del CADIS o al correo electrónico de soporte – **soporte.co@leverit.com**. Deben estar cubiertos por un contrato, convenio, o compra de paquetes de horas de consultoría.

Paquetes de horas de consultoría: Prestación de servicios para la atención de *Requerimientos*, previa aprobación del plan de trabajo y cronograma de actividades. Paquete de horas de servicios que pueden ser utilizados en capacitación, instalaciones, implementación, desarrollos adicionales, entre otros:

Algunos ejemplos de requerimientos de servicios:

- Diseño de informes y plantillas
- Diseño de tareas programadas
- Diseño de Alarmas
- Diseño de Encuestas
- Desarrollo de nuevas funcionalidades sobre los módulos adquiridos
- Nuevos requerimientos en la herramienta, desarrollos.
- Modificaciones a la configuración inicial
- Mantenimiento de las tablas del sistema
- Importación, exportación y cruce de datos
- Cambios en la configuración en el servidor Discovery
- Migración de versiones o reinstalaciones de productos
- Instalación de nuevos clientes o reinstalaciones
- Montaje y ejecución de ambientes de pruebas

3.1. PREREQUISITOS PARA LAS IMPLEMENTACIONES Y PUESTA EN MARCHA DE SERVICIOS

- Legalización de Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio.
- Definición del Grupo de Trabajo, roles, responsabilidades y formas de contacto
- Diseño y definición del plan de trabajo y cronogramas
- Entrega al día de los requisitos de infraestructura y comunicaciones tanto para pruebas como para los despliegues finales
- Asignación del tiempo necesario y personal idóneo y capacitado para la administración de Discovery y el acompañamiento en los servicios
- Autorizaciones para el acceso a los sitios y recursos necesarios para la prestación de los servicios
  NOTA IMPORTANTE: Los costos generados por retrasos debido a incumplimientos del cronograma y entrega de prerrequisitos serán cubiertos por el Cliente.

4. CONDICIONES COMERCIALES

CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN. *Esta Propuesta ha sido preparada para el uso exclusivo de ustedes. Sin previa autorización escrita de LEVERIT IT COLOMBIA S.A., no podrá ser puesta a disposición de personas diferentes del destinatario y/o de las personas que éste designare para propósitos específicamente relacionados con este proyecto. Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de LEVER IT COLOMBIA S.A. el que las ideas, conceptos, precios, planes de entrega y en general, las soluciones contenidas en esta propuesta sean conocidas por personas distintas a aquellas a quienes está dirigida.*

Cordial saludo,

Carlos José Albarán Romero - Director de Operaciones
LeverIT Colombia S.A. | http://www.leverit.com | **Skype: carlosjalb**
Movil: **317 438 0705** – Av El Dorado No. 68C 61 Of 831 **Bogotá - Colombia**

Contactame por WhatsAPP
SI REQUIERES COMUNICARTE POR NUESTRA MESA DE AYUDA CADIS