servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

## Servinformación

LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

# Propuesta Comercial
# ServiForms 3.0

Plataforma SaaS de captura inteligente de datos en campo,
con entrega de resultados para procesos de análisis

**Dirigida a: ESP Guarne**
Medellín, agosto de 2026

Google Cloud
Partner

servinformacion.com
+(601) 2562030 servicliente@servinformacion.com
Calle 84 #24-78 Polo Club - Bogotá

Medellín, agosto de 2026

Señores

**ESP Guarne**

**Ref.** Propuesta comercial del Servicio **ServiForms 3.0** para **ESP Guarne.**

Basados en la solicitud previa, presentamos la propuesta técnica y económica para el servicio ServiForms 3.0, una plataforma SaaS de captura inteligente de datos en terreno que combina una aplicación móvil con modo offline, una consola web para diseño y publicación de formularios, y un esquema de entrega de resultados al cliente sobre Google BigQuery, para ser consumido desde herramientas de Business Intelligence como Looker.

La solución permite a los equipos de campo de ESP Guarne recolectar evidencia operativa y técnica (multimedia, firmas, datos numéricos, fotografías, etc) con precisión y trazabilidad inalterable, transformando esa información en inteligencia de negocio disponible casi en tiempo real para los equipos analíticos y de toma de decisión.

Esperamos beneficiarles mediante la prestación de nuestros servicios y estaremos pendientes de atender cualquier aclaración o información adicional que pudieran requerir.

**Vigencia de la oferta: 30 días calendario.**

Nota: La propuesta no incluye certificado SSL de ser necesarios, los proveerá ESP Guarne.

Reciba un cordial saludo.

**Manuel Mena Valencia**
Account Manager
Tel: +57 315 302 69 08
Email: manuel.mena@servinformacion.com

# Índice

Índice ..... 3
Presentación del Oferente ..... 4
Necesidades planteadas ..... 5
Datos asociados al proceso y supuestos ..... 5
Delimitación del Alcance ..... 6
Componentes de la Solución ..... 7
Consola Web Administrativa ..... 7
Diseñador de Formularios ..... 7
Formularios, Subformularios y Multiformularios ..... 7
Gestión de Visitas y Clientes (opcional) ..... 8
Orígenes de Datos y Conexiones Externas ..... 8
Usuarios, Roles y Seguridad ..... 8
Aplicación Móvil ServiForms 3.0 ..... 8
Funcionalidades principales ..... 8
Continuidad y resiliencia ..... 9
Esquema de Notificación de Diligenciamiento vía SendGrid (Google Cloud Marketplace) ..... 9
Arquitectura General ..... 9
Componentes a Desarrollar ..... 9
Aprovisionamiento de SendGrid (GCP Marketplace) ..... 10
Seguridad ..... 10
Beneficios del Esquema ..... 10
Lugar de Prestación de los Servicios ..... 10
Propuesta Económica ..... 12
Licenciamiento Mensual Recurrente ..... 12
Setup Inicial (Pago Único) ..... 13
Servicios Profesionales Adicionales ..... 14
Forma de Pago ..... 14
Plazo de Entrega ..... 15
Condiciones Comerciales ..... 15
Generales ..... 15
Supuestos y Compromisos ..... 16
Soporte ..... 17
Modelo de Soporte ..... 17
Reporte de consumo de horas de soporte ..... 18
Exclusiones ..... 18
Confidencialidad ..... 19



servinformacion.com
+(60 1) 2562030 servicliente@servinformacion.com
Calle 84 #24-78 Polo Club - Bogotá

# Presentación del Oferente

Servinformación es una empresa colombiana creada hace más de 26 años y desde entonces ha venido ofreciendo soluciones de análisis, diseño y desarrollo de Sistemas de Información Geográfica. Es propietaria de 350 mapas prediales, de 800 mapas vectoriales y de software de georreferenciación predial/vectorial para más de 1.050 municipios colombianos, lo que nos permite ofrecer los más altos niveles de georreferenciación y validación de direcciones en el mercado colombiano.

Al día de hoy, el portafolio de la compañía se ha consolidado con diferentes líneas de negocio y con más de 600 clientes. Entre las soluciones ofrecidas, destacan las enfocadas en Google Cloud Platform, que incluyen:

- **Modernización de Infraestructura:** migración de sistemas heredados a la nube, aprovechando escalabilidad, flexibilidad y seguridad de Google Cloud Platform.
- **Modernización de aplicaciones:** evolución de aplicaciones existentes para hacerlas más ágiles, escalables y seguras.
- **Seguridad:** gestión de identidades y accesos, protección contra amenazas y recuperación ante desastres.
- **Datos y Analítica:** soluciones de análisis de datos, inteligencia empresarial y aprendizaje automático.
- **Inteligencia Artificial y Machine Learning:** aplicación de IA y ML para mejorar procesos de negocio, tomar decisiones informadas y obtener ventaja competitiva.

También posee productos propios enfocados a la calidad de datos, georreferenciación, validación de direcciones, censos, geomarketing, soluciones de optimización de rutas, agendamiento de recursos móviles en tiempo real, seguimiento vehicular y de personas, y desarrollo de aplicaciones web y móviles, entre ellos ServiForms 3.0.

Estos desarrollos se logran integrando herramientas propias y productos y servicios de reconocimiento mundial como Google Cloud Platform, Google Maps Platform, Google Earth Engine, CARTO, Nomadia y MapInfo (Precisely).

***En Servinformación creemos que al ordenar y enriquecer la información transformamos, generamos valor y damos poder.***



servinformacion.com
+(601) 2562030 servicliente@servinformacion.com
Calle 84 #24-78 Polo Club - Bogotá

## Necesidades planteadas

ServiForms 3.0 está diseñado para cubrir las necesidades críticas de ESP Guarne en su proceso de captura, gestión y análisis de datos capturados:

- **Captura estructurada de evidencia en puntos de recolección:** sustituir la recolección manual, en papel, por formularios digitales simulando el recibo físico actual, permitiendo a los visitadores la relación de recolección.
- **Trazabilidad inalterable:** cada registro queda asociado a su ejecutor, fecha, hora y ubicación, garantizando auditabilidad ante áreas internas y clientes finales.
- **Continuidad operativa en campo:** operación offline en el dispositivo móvil con sincronización automática al recuperar conectividad, evitando pérdida de información en zonas sin cobertura.
- **Disponibilidad inmediata de resultados:** los datos quedan disponibles para análisis al momento de la sincronización, eliminando los tiempos muertos de transcripción y consolidación manual.
- **Descarga de datos capturados en WEB administrativa:** La plataforma web de gestión administrativa, almacenará la totalidad de formularios gestionados en campo y permitirá su descarga en el momento que el cliente estime conveniente. Con la información descargada en archivo plano (XLSX) podrá analizar los resultados de captura.
- **Envío automático de reporte al usuario:** Se desarrollará un componente personalizado que permitirá la adopción del servicio de Sendgrid. Dicho desarrollo permitirá que un correo relacionado en cada formulario se envíe automáticamente un mail con plantilla fija y contenga una URL dinámica para la consulta particular de la gestión asociada. La información dentro de dicha URL es netamente informativa y es exactamente la capturada dentro del formulario.

### Datos asociados al proceso y supuestos

A continuación se relaciona el entendimiento y los soportes atendidos a la fecha:

- Cantidad de usuarios Móviles: 8 usuarios app móvil (vehículos).
- Cantidad de usuarios administrativos: 2 usuarios WEB para validación de resultados y configuraciones.
- Se estima un aproximado de 600 diligenciamientos mensuales y esta cifra será igual al envío de Emails automáticos con comprobante digital.
- Plantilla digitalizada desde el archivo físico (ver)
- ESP Guarne cuenta con una base de datos de los usuarios (archivo Plano) y la información necesaria para vincular como origen de datos para el pre diligenciamiento del formulario. Esto tendrá una estrategia de búsqueda por texto por nombre de cliente. Este componente ya existe y solo amerita carga y configuración.

- Los conductores cuentan con dispositivos móviles SO Android / IOS actualizados a la última versión posible, con mínimo 2GB RAM, 16 GB almacenamiento, pantalla de 5 pulgadas.
- Cuentan con conectividad a internet o datos móviles.
- Los conductores cuentan con una dirección de correo electrónico para hacer creación de usuario móvil, creación y/o restablecimiento de contraseña.
- El cliente ESP Guarne cuenta con correo electrónico principal para enlazar a Sendgrid y ser el remitente de los correos automaticos. Dentro de Sendgrid se debe hacer la validación del dominio.
- Bajo el esquema inicial se adjunta el registro propuesto para la url dinámica.
- Dentro del alcance inicial se propone el HTML que se enviará en los correos automáticos (puede estar susceptible a cambios).

## Delimitación del Alcance

Suministro de la plataforma SaaS ServiForms 3.0 para ESP Guarne, incluyendo:

- Acceso a la consola web administrativa para diseño, publicación y gestión de formularios estándar, subformularios y multiformularios.
- Acceso a la aplicación móvil (Android e iOS) para los usuarios de campo, con modo offline, captura de evidencia multimedia, firmas digitales, geolocalización y sincronización automática.
- Almacenamiento de APIKEY de Sendgrid en la bodega de secretos para el envío de correos de soporte a las visitas ESP Guarne
- La plantilla para los correos automáticos se propondrá desde Servinformación permitiendo hacer ajustes en la fase de implementación, siempre y cuando esto no represente un sobrecosto, uso de servicios adicionales o restrinja el buen funcionamiento planteado en las muestra previas a esta propuesta..
- El Formulario digital a implementar para el entorno productivo, fue presentado en sesión el día 09/07/2026. De este punto en adelante pueden surgir cambios o solicitudes por parte de ESP Guarne pero se garantizara que los cambios no afecten la lógica planteada y esté en el alcance de la solución ofertada.
- Se deben incorporar en la propuesta horas de desarrollo, despliegue y pruebas para el componente de correos automaticos
- Se debe desplegar una consola a nombre de ESP Guarne para habilitar desde el marketplace de Google Cloud el servicio de Sendgrid, Dicha consola generará una factura mensual por el servicio, dicha facturación será asumida por ESP Guarne.
- Soporte Básico 5x8 (lunes a viernes, 8:00 am a 5:00 pm, días no festivos).

*Quedan fuera del alcance, salvo cotización adicional explícita: capacidades avanzadas de IA del producto (OCR de medidores, Voz a Texto, Video Analytics), desarrollos a la medida, interacciones bidireccionales con sistemas internos de ESP Guarne, licenciamiento de*

*software adicionales y certificados SSL particulares. Estas capacidades de IA están disponibles como add-ons y pueden incorporarse en cualquier momento bajo cotización separada.*

## Componentes de la Solución

ServiForms 3.0 se compone de tres grandes bloques funcionales, integrados de forma nativa: la consola web administrativa, la aplicación móvil de campo y el esquema de entrega de datos sobre Google BigQuery.

### Consola Web Administrativa

Es el entorno donde los administradores y analistas de ESP Guarne diseñan, publican y consulta los formularios. Incluye los siguientes módulos:

#### Diseñador de Formularios

Permite construir formularios mediante un editor visual drag-and-drop con una amplia variedad de componentes:

- Campos de texto, numéricos, monetarios, fechas, correo, opciones (radio, checkbox, combobox), interruptores y casillas de verificación.
- Captura multimedia: fotografías (con opción de obligar captura desde cámara para evitar uso de galería), archivos (10MB Max) y firmas digitales.
- Escaneo de códigos QR y de barras, calculadoras, y visualizadores documentales (iframes, etiquetas, PDF embebido).
- Lógica condicional: dependencias estándar y compuestas, saltos de página y campos calculados, de modo que el formulario se adapta dinámicamente a las respuestas del operario.
- Validaciones personalizadas: obligatoriedad, mínimos y máximos, formatos, longitudes y reglas a medida que protegen la integridad del dato desde la captura.
- Conexión a orígenes de datos (DataSources) propios para autocompletar listas, catálogos y maestros desde archivos o bases de datos.

#### Formularios, Subformularios y Multiformularios

La plataforma distingue tres tipos de artefactos:

- **Formulario estándar:** captura unitaria, ideal para inspecciones puntuales, encuestas o checklists.
- **Subformulario:** bloque reutilizable que puede invocarse desde múltiples formularios estándar.
- **Multiformulario:** agrupación de varios formularios vinculados, útil para procesos complejos que requieren completar varias etapas dentro de una misma visita.

Cada formulario maneja versiones, estados (en diseño, publicado, versionado), grupos para segmentación y acciones de edición, duplicación, descarga del JSON, publicación y eliminación con papelera de reciclaje.

### Gestión de Visitas y Clientes (opcional)

Permite programar visitas asociando un cliente, un usuario móvil, los formularios a diligenciar, fecha y hora, geocerca opcional con radio configurable, y reglas de cumplimiento (validar que la visita se realice en el punto correcto). El módulo de Clientes administra el catálogo de puntos a visitar.

### Orígenes de Datos y Conexiones Externas

Permite cargar archivos (Excel, CSV) como orígenes para alimentar listas de selección, así como configurar conexiones externas a bases de datos del cliente. También se exponen APIs externas para integraciones puntuales.

### Usuarios, Roles y Seguridad

- Jerarquía de Compañías → Clientes → Usuarios con roles diferenciados (Super Administrador, Administrador, Ejecutivo, Auditor, etc.).
- Autenticación Multifactor (MFA) obligatoria vía código a correo o SMS.
- Claves API y bóveda de claves (token management) para integraciones.
- Permisos granulares por módulo (diseñador, visitas, usuarios, orígenes, claves).

## Aplicación Móvil ServiForms 3.0

La app móvil (Android e iOS) es la herramienta del personal de campo de ESP Guarne. Se distribuye desde las tiendas oficiales y se identifica con el correo del usuario más el código MFA enviado al mismo correo.

### Funcionalidades principales

- Listado de formularios y multiformularios asignados, con conteo de preguntas y estado de diligenciamiento.
- Diligenciamiento, fotografías, audios, firmas y coordenadas se almacenan localmente en el dispositivo y se sincronizan automáticamente al recuperar la conectividad.
- Revisión previa antes de finalizar el formulario (posterior al envío, no se permite editar información diligenciada).
- Dashboard personal del usuario con indicador de cumplimiento de visitas y formularios.
- Configuración de cuenta, zona horaria, idioma, modo oscuro y notificaciones.
- Sincronización manual y automática de orígenes de datos y respuestas.

### Continuidad y resiliencia

El motor offline-first usa una base de datos local encriptada con protocolos de resolución de conflictos para garantizar que ningún dato se pierda en zonas sin cobertura. La sincronización es bidireccional y los archivos multimedia se comprimen de manera inteligente para optimizar el consumo de datos móviles.

## Esquema de Notificación de Diligenciamiento vía SendGrid (Google Cloud Marketplace)

Adicional al esquema tradicional de consulta a demanda y descarga de reportes en archivo plano de ServiForms, la propuesta para ESP Guarne incorpora un componente novedoso: **notificación automática por correo electrónico posterior al diligenciamiento de un formulario**, con acceso al registro a través de una URL dinámica. Este componente se apoya en **SendGrid**, habilitado desde el Marketplace de Google Cloud, evitando así administrar infraestructura propia de envío de correos (SMTP, colas, reputación de IP, etc.).

### Arquitectura General

El flujo se compone de las siguientes capas:

1. **Captura:** el usuario diligencia el formulario desde la app móvil de ServiForms (igual que en el esquema base ya descrito).
2. **Backend ServiForms:** al persistir exitosamente el envío, dispara un evento hacia el nuevo **componente de notificación**.
3. **Componente de notificación (desarrollo nuevo):** construye el payload del correo (destinatario, datos del formulario, token de acceso) y consume el **API Key de SendGrid** provisionado desde el proyecto GCP de ESP Guarne.
4. **SendGrid:** envía el correo utilizando la **plantilla HTML** cargada previamente, embebiendo dentro de ella una **URL dinámica** única por registro.
5. **Visualización vía URL dinámica:** el destinatario del correo hace clic en el enlace y accede a una vista del registro diligenciado, bajo una estrategia de visualización propuesta inicial de interfaz.

### Componentes a Desarrollar

Este componente requiere desarrollo dedicado en tres frentes:

- **Backend:** lógica de disparo del evento post-diligenciamiento, generación del token/URL dinámica, integración con el API de SendGrid, y endpoint que sirve los datos del registro a la vista.
- **Frontend (visualización web):** página que renderiza el contenido del formulario diligenciado a partir de la URL dinámica recibida en el correo.

- **Móvil:** ajustes en la app de ServiForms para garantizar que el disparo del evento de notificación ocurra correctamente al sincronizar el diligenciamiento.

## Aprovisionamiento de SendGrid (GCP Marketplace)

1. Habilitar/crear consola de Google Cloud y proyecto dedicado para ESP Guarne.
2. Habilitar **SendGrid** desde el Marketplace de GCP sobre dicho proyecto.
3. Cargar la **plantilla HTML** que se usará para el cuerpo de los correos.
4. Generar el **API Key** de SendGrid para que el backend pueda autenticar el envío de correos.

## Seguridad

- Se habilitará **Security Command Center Premium** de forma preventiva, por política de seguridad de Google / Servinformación, independientemente de que no se genere consumo asociado (control de superficie de ataque y postura de seguridad del proyecto GCP).

## Beneficios del Esquema

- **Desacoplamiento de infraestructura de correo:** SendGrid administrado desde Marketplace evita operar servidores SMTP propios.
- **Trazabilidad:** cada notificación queda asociada a un token/URL único por registro, facilitando auditoría de accesos.
- **Experiencia inmediata para el destinatario:** no requiere credenciales de ServiForms para consultar su registro, solo el enlace recibido por correo.
- **Escalabilidad:** SendGrid soporta volúmenes crecientes de envío sin intervención operativa adicional por parte de Servinformación.

## Lugar de Prestación de los Servicios

En la siguiente tabla se define el lugar en el cual se desarrollará el proyecto, permitiéndonos tener un control sobre los servicios ofrecidos.

| Etapa | Lugar |
|---|---|
| Inicio y Planeación | En las instalaciones de Servinformación Bogotá. |
| Análisis y Diseño | En las instalaciones de Servinformación Bogotá, no se requiere la presencialidad del cliente.. |
| Configuración y pruebas de la solución | En las instalaciones de Servinformación Bogotá. Despliegue del backend y sobre infraestructura Google Cloud. |
| Despliegue del proyecto GCP | Aprovisionamiento sobre Google Cloud Platform por parte de Servinformación; entrega de credenciales de la Service Account a ESP Guarne. |
| Transferencia de conocimiento (capacitación) | Vía teleconferencia a ESP Guarne. Si amerita desplazamiento a otras ciudades, se cotizarán los gastos de viaje. También puede realizarse en modalidad remota. |
| Operación SaaS | Servicio prestado de forma permanente desde la infraestructura cloud de Servinformación; consumo desde cualquier ubicación con conectividad. |

# Propuesta Económica

La propuesta económica se estructura en dos componentes claramente separados: el licenciamiento mensual recurrente, que escala según el número de usuarios móviles activos, y el setup inicial único, que cubre la configuración técnica de la plataforma, el aprovisionamiento del proyecto GCP y la capacitación.

## Licenciamiento Mensual Recurrente

El modelo de cobro es por usuario móvil activo al mes. Un usuario móvil corresponde a una cuenta de operario de campo habilitada para iniciar sesión en la aplicación móvil ServiForms 3.0 y diligenciar formularios.

| Servicio | Cantidad | Costo Unit | Costo Total / mes* | Pago |
|---|---|---|---|---|
| Licenciamiento Serviforms 3,0 + Sendgrid (correos)**** | 10 Usuarios*** | $32.160,00 | $321.600,00 | Recurrente Mes |
| Consola Cloud - Proyecto** | 1 | $0,00 | $0,00 | Recurrente Mes |
| | | **Total** | **$321.600,00** | |

*Valores en COP

**Inicialmente la consola no generará facturación al no tener servicios desplegados y SCC bajo demanda. Si en el futuro el cliente la uso para proyectos o servicios adicionales, estos costos se facturan mensualmente y serán asumidos por ESP Guarne.

***Mínimo mensual a facturar. Si el cliente desea aumentar en cualquier momento los usuarios WEB o móviles, el valor adicional será el costo unitario propuesto por c/u.

****Sendgrid y su funcionalidad de envío de correos, podrá elevarse hasta 5000 envíos mensuales sin afectar el costo propuesto. En caso de incrementarse se debe pagar un adicional de $10 COP por email adicional.

### Incluido en la tarifa mensual por usuario:

- Acceso ilimitado a la app móvil ServiForms 3.0 (Android e iOS).
- Diligenciamiento ilimitado de formularios, subformularios y multiformularios publicados.
- Captura de evidencia multimedia (fotos - firmas) con almacenamiento en la plataforma.
- Sincronización offline limitada.
- Acceso a la consola web administrativa para los usuarios administradores correspondientes.
- Hasta 5000 envíos de correos automáticos sin costo adicional.
- Actualizaciones y nuevas versiones del producto.
- Soporte 5x8 Básico (lunes a viernes, 8:00 am a 5:00 pm).

**No incluido en la tarifa mensual (cotización separada bajo demanda):**

- Capacidades avanzadas de IA: OCR para lectura automatizada (medidores, códigos, documentos), Voz a Texto (Speak-to-text), Video Analytics y modelos personalizados.
- Integraciones bidireccionales con ERPs o sistemas core de ESP Guarne.
- Desarrollos a la medida, adicionales a los propuesto en este documento por Servinformación.
- Licenciamiento de Software externo o cualquier otra herramienta de BI, adicionales a los propuesto en este documento por Servinformación.
- Certificados SSL personalizados.

## Setup Inicial (Pago Único)

El setup inicial cubre todas las actividades técnicas y de habilitación necesarias para dejar la solución operando y automatización de envío de correos. Se factura una sola vez a la firma del contrato u orden de compra.

| Componente del setup | Descripción |
|---|---|
| Desarrollo de componentes. | 80 Horas - Tiempo profesional para desarrollo backend, frontend y móvil con envío de correos electrónicos automáticos desde lógica de diligenciamiento en Serviforms |
| Setup / Diseño inicial de formularios | 36 horas - Acompañamiento técnico para el diseño y publicación de 1 formulario estándar y 2 subformularios, definidos conjuntamente con ESP Guarne. Incluye lógica condicional, validaciones y carga orígenes de datos desde archivo plano. |
| Configuración GCP / Sendgrid | 8 horas - Aprovisionamiento del proyecto GCP, configuración de proyecto, despliegue de Sendgrid desde marketplace, carga de plantilla y generación de APIkey.. |
| Capacitación | 4 horas de capacitación funcional distribuidas en: 2 horas para administradores (consola web, diseñador, gestión de visitas, orígenes de datos, usuarios) y 2 horas para usuarios móviles (uso de la app, diligenciamiento, sincronización). |
| Documentación de entrega | Manuales de usuario web y móvil, Plantilla HTML de correos y acta de cierre de implementación. |

El valor del setup se establece por horas de servicios profesionales. Este proceso tendrá un estimado de 30 días calendario.

| Servicio | Horas | Costo Unit* | Costo Total** | Pago |
|---|---|---|---|---|
| Desarrollo | 80 | $262.000,00 | $20.960.000,00 | Único |
| Apoyo en Despliegue GCP | 8 | $262.000,00 | $2.096.000,00 | Único |
| Implementación / Capacitación | 40 | $216.000,00 | $8.640.000,00 | Único |
| | | **Total** | **$31.696.000,00** | |

*Valores en COP

**Se debe incluir IVA por considerarse servicios profesionales.

### Servicios Profesionales Adicionales

Cualquier necesidad por fuera del alcance descrito puede ejecutarse bajo servicios profesionales a una tarifa de $ 262.000,00 COP / hora, previa estimación y aprobación por parte de ESP Guarne. Incluye, sin limitarse:

- Diseño de formularios adicionales más allá de los incluidos en el setup.
- Integraciones con sistemas de ESP Guarne. (contemplado en una fase 2)
- Activación y configuración de capacidades de IA (OCR, Voz a Texto, Video Analytics).
- Capacitaciones adicionales.
- Apoyo profesional para campañas operativas específicas.

## Forma de Pago

| # | Hito / Entregable |
|---|---|
| 1 | Setup inicial: 70% del valor total a la firma del contrato/orden de compra y 30% restante contra entrega del acta de cierre de implementación. |
| 2 | Licenciamiento mensual: facturación mensual vencida, sobre el número de usuarios móviles activos en el mes, respetando el mínimo de facturación de 10 usuarios. |
| 3 | Servicios profesionales adicionales: 70% a la firma del cambio aprobado, 30% contra entrega del acta correspondiente. |

Plazo de pago: 30 días calendario contados a partir de la radicación de la factura.
Moneda: COP según se acuerde en el contrato. Servinformación será la empresa que facture los servicios.

## Plazo de Entrega

| # | Tipo de producto / servicio | Plazo de entrega |
|---|---|---|
| 1 | Setup inicial (configuración + capacitación) | Hasta 30 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio del proyecto. Esto enfocado al desarrollo del componente. |
| 2 | Aprovisionamiento proyecto GCP espejo + Service Account | Hasta 5 días hábiles contados a partir de la legalización del contrato u orden de compra. |
| 3 | Habilitación de licenciamiento mensual | El servicio queda activo a partir del día siguiente a la legalización del contrato. La facturación inicia con el primer mes calendario completo. Dependiente a la entrega del desarrollo. |

## Condiciones Comerciales

### Generales

1. Las tarifas aplicadas en esta propuesta suponen que las actividades se desarrollarán en las locaciones definidas en la tabla Lugar de prestación de los servicios. Cualquier actividad que requiera gastos adicionales de movilización, alojamiento, estadía y demás deberá ser asumida por ESP Guarne.
2. La presente propuesta tiene una validez de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega.
3. Servinformación será la empresa que facture los servicios.
4. Los requerimientos adicionales a los contractualmente pactados se podrán realizar posterior al levantamiento de las actividades y su respectivo dimensionamiento por el Líder de Proyecto asignado, mediante documento aprobado por el comité de control de cambios.
5. ESP Guarne podrá reconocer costos adicionales por retrasos en el proyecto debido a causas no atribuibles a Información Localizada S.A.S. – Servinformación.
6. En caso de ser aceptada la oferta, Servinformación dispondrá de un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación escrita oficial de la aceptación, para programar al equipo profesional asignado.
7. Vigencia contractual: 12 meses contados a partir de la activación del servicio, con renovación automática anual por períodos iguales, salvo manifestación en contrario de cualquiera de las partes con 60 días calendario de anticipación al vencimiento.


servinformacion.com
+(60 1) 2562030 servicliente@servinformacion.com
Calle 84 #24-78 Polo Club - Bogotá

8. En caso de no uso del Servicio, el cliente asume la cantidad mínima de licenciamiento de 10 Usuarios y la consola Cloud en caso que presente consumo por cualquier tipo de servicio activo..

## Supuestos y Compromisos

1. Para el adecuado desarrollo del proyecto, ESP Guarne conformará un equipo de trabajo para la toma de decisiones en pro del avance.
2. El personal técnico de ESP Guarne que conformará el equipo de trabajo que acompañará a Servinformación en las fases del proyecto, contará con el tiempo, la disposición y el entendimiento de la necesidad de la entidad para la ejecución de la solución a implementar.
3. ESP Guarne proporcionará los dispositivos móviles (Android / iOS) para los usuarios de campo, los equipos de los administradores web, los canales de comunicación y cualquier insumo no contemplado en esta propuesta que sea necesario para la correcta ejecución del proyecto.
4. Se acordará con ESP Guarne una forma en la cual Servinformación pueda acceder a las herramientas, en caso de ser necesario, mediante conexión remota.
5. Es importante que ESP Guarne y Servinformación elaboren y suscriban de manera conjunta actas de todas las reuniones o sesiones de trabajo, a las cuales acudirán personas autorizadas para la toma de decisiones.
6. Es responsabilidad de las partes mantener como confidencial toda la información consignada en la presente propuesta. La oferta comercial se hace directa y exclusivamente entre las partes.
7. Los derechos patrimoniales sobre las obras creadas en cumplimiento y ejecución del contrato celebrado pertenecen exclusiva y plenamente a Servinformación, pudiendo ésta realizar cualquier acto de uso, disposición y explotación reconocido por la ley.
8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL: los contenidos, la información técnica y cualquier otro material suministrado que hace parte del objeto del contrato son propiedad de Servinformación, y en ningún caso podrán ser utilizados ni comercializados sin autorización previa y por escrito de Servinformación.
9. Alcance de los productos entregados: la obra generada en atención al presente contrato se trata de un Software construido a partir de productos propiedad de Servinformación tales como: ServiForms®, Siti Data®, Geomarketing®, Info Comercio®, Data Rutas®, Data City®, Data Sig®, Data Quality®, Georreferenciador® y Geo Censos®. Por tal motivo, en ningún caso podrán ser comercializados por ESP Guarne. La obra creada se entiende como una licencia de funcionamiento por una sola vez, a favor de la empresa; la comercialización (derechos patrimoniales de explotación) sólo está en cabeza de Servinformación.

# Soporte

## Modelo de Soporte

Servinformación cuenta con un área de atención y mesa de ayuda de la siguiente forma:

| | **Soporte Básico** |
|---|---|
| **Descripción** | Asistencia para pagos y facturación. Asistencia técnica mediante documentación, información disponible en varios idiomas. |
| **SLO de respuesta** | No Aplica |
| **Canales** | FreshService |
| **Disponibilidad** | No Aplica |
| **Valor Agregado** | No Aplica |
| **Costo** | Gratuito |

La mesa de ayuda brindada por Información Localizada S.A.S Servinformación incluye la revisión de casos por un profesional de soporte, dudas técnicas y casos asociados a componentes de la solución incluyendo recomendaciones de buenas prácticas y escalamientos a proveedor de servicio en los casos que aplique. La Mesa de Ayuda no incluye procesos de desarrollo y consultoría de software para generar funcionalidades adicionales a las previamente establecidas en la especificación técnica del producto, realizar procesos de carga de información hacia la solución o actualizaciones de la información de bases de datos con información del negocio. Para soluciones Cloud, el soporte ofrecido por Información Localizada S.A.S Servinformación se enfoca en la infraestructura[1] del servicio, utilizando como base los estados de la plataforma provistos por Google.

Dentro de los tiempos de atención antes mencionados no se contabilizan tiempos muertos asociados y ajenos a Servinformación tales como restitución de canales de comunicación internos de ESP Guarne, restitución de backups, aprovisionamiento de servidores, restitución de máquinas virtuales y restitución del funcionamiento de dispositivos de red, ni desplazamientos del ingeniero de soporte a instalaciones de ESP Guarne.

Los soportes generados por casos de inestabilidad relacionados con el mal funcionamiento del hardware de servidores que no sean suministrados por Servinformación, mal funcionamiento de sistemas operativos de servidores, fallas en los dispositivos móviles, ni los que se causen por las redes de telecomunicaciones o canales de datos que usa la solución serán facturados según las horas de intervención requeridas para solucionar el caso, si es del alcance del soporte de Servinformación para el producto de software objeto del presente acuerdo de soporte, a razón de $262.000 hora más IVA.

[1] Servinformación está en la capacidad de ofrecer soporte administrado cuando ESP Guarne lo contrate.

## Reporte de consumo de horas de soporte

En el caso de que la propuesta contempla una cuota de horas de soporte al año, el consumo de horas de la bolsa actual se comunicará periódicamente al gerente del proyecto o supervisor del contrato designado por la entidad o empresa.

## Exclusiones

SERVINFORMACIÓN no se encuentra en la obligación de brindar soporte técnico a:

- La solución ha sido sujeta a un uso incorrecto, uso anormal o uso distinto para lo que fue diseñada.
- Si el costo de la solución no ha sido cancelado en su totalidad por el cliente.
- Fallas del servicio generadas por deficiencias en la infraestructura tecnológica aportada por el cliente, tales como servidores y/o canales de comunicación, entre otros.
- Exista intervención en el código fuente de la aplicación bien sea por ESP Guarne o por terceros
- Manipulación no autorizada: no se responde por equipos, software, conexiones y conectividades manipulados por personal no autorizado
- Fallas del servicio generadas por deficiencias en la infraestructura tecnológica aportada por ESP Guarne Tal es como servidores y/o canales de comunicación, entre otros.
- Golpe a los equipos
- Fallas por deficiencias eléctricas
- Fallas en equipos o software generadas por malas condiciones ambientales; tales como humedad, intemperie y mal almacenamiento, entre otras.

SERVINFORMACIÓN no está obligada a realizar las labores de restablecimiento del aplicativo, ni reembolsar a ESP Guarne Cualquier gasto en el que haya incurrido para llevar a cabo las acciones anteriormente enunciadas.

La necesidad de soporte en condiciones diferentes a las planteadas en el presente documento deberán ser concertadas y negociadas entre las partes.

## Derechos de Autor

Los derechos de autor de los componentes de DataRutas, Serviforms, ServiRoutes, TAS, Smart1, SitiData de Data Quality, Cartografía, son de Servinformación S.A. y para su uso, Servinformación entregará una licencia de uso.

## Confidencialidad

Esta propuesta ha sido preparada para uso exclusivo de las partes u organizaciones a las cuales está dirigida, por lo tanto, constituye propiedad intelectual de Servinformación; ESP Guarne se compromete a no divulgar a ninguna persona, excepto a los empleados que necesariamente deban conocerla, el contenido de esta propuesta y demás documentos y programas con ella relacionados. Los precios y demás condiciones de esta propuesta son ofertadas bajo el entendimiento mutuo de que ESP Guarne no tiene la intención de comercializarlos. En caso de ser utilizados con fines de comercialización, deberá solicitar autorización previa y escrita de Servinformación S.A. para efectos de la negociación de derechos respectiva.

## Restricción de Uso Comercial

Los precios y otros términos descritos en esta propuesta son confidenciales y se proporcionan con el entendimiento de que ESP Guarne no los utilizará para ningún propósito comercial. Si ESP Guarne desea utilizar cualquier aspecto de esta propuesta para beneficio comercial, debe obtener una autorización previa por escrito de Servinformación S.A. Esto permitirá la negociación de los derechos y la compensación apropiados.

## Uso no autorizado

Cualquier uso o divulgación no autorizados de la información contenida en esta propuesta puede resultar en acciones legales y daños. Servinformación se reserva el derecho de proteger su propiedad intelectual e información confidencial en la máxima medida de la ley.