



Propuesta comercial

Dimar



Son nuestros
clientes la
mejor carta de
presentación



+ 800 clientes
satisfechos

Grupo
familia

Avianca

corona

Postobón S.A.

fitforall
entrena mente, cuerpo y alma

Chef
THE
CHEF BURGER
COMPANY.

ara
Alegria al mejor precio

Comfaguajira
Familias felices

Brinsa

ACESCO

ANIMAL
LIFE STYLE

PREBEL

euro
SUPERMERCADO

Imusa

**CREPES
&
WAFFLES**

**DELLA
NONNA**
TRATTORIA

enka

UMO
GRUPO INDUSTRIAL

natura **AVON**

COMPASS
GROUP

HOMETOWN GYM
FITNESS | CENTER

fricar
COMPAÑIA DE ALIMENTOS

GRUPO
UMA

EDSA

Neroli

COTECMAR

fabricato
TE ACOMPAÑA

**UNIVERSIDAD
EAFIT**



Nuestro respaldo

CAPACITACIÓN



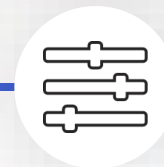
INTEGRACIÓN



MIGRACIÓN DE DATOS



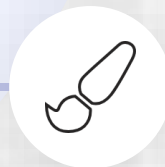
DESARROLLO A LA
MEDIDA



HOMOLOGACIÓN DE
EQUIPOS



PERSONALIZACIÓN



MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS



Soporte técnico
ilimitado



Soporte técnico
programado

2

Actualizaciones al año

SIBO AVANCE

3



Precios

	VALOR	CANTIDAD	TOTAL
Mantenimiento Por Barrera: Mantenimiento preventivo, incluye traslados e insumos requeridos para el servicio. No incluye repuestos	\$ 4.100.000	1	\$ 4.100.000

Subtotal \$	4.100.000
IVA \$	779.000
TOTAL \$	4.879.000



Qué incluye un contrato de actualización y soporte ANUAL



20 horas de soporte telefónico o presencial al año

Paquete de horas para cualquier requerimiento sobre el producto que aplica el contrato como, capacitación, instalación de nuevas licencias, reinstalaciones. Estas horas se controlan por medio de los Ticket y no son acumulables para otros contratos.

Actualización de software

Mínimo dos veces al año actualización a la última versión.

Capacitación

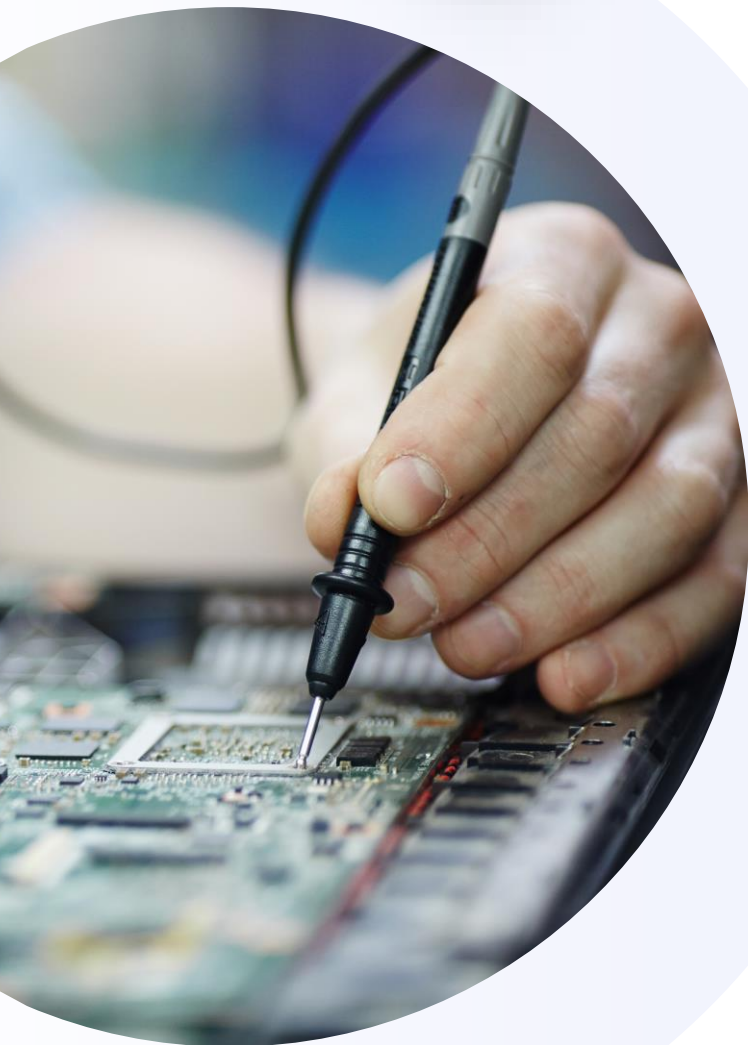
Sobre las nuevas funcionalidades de la versión a una única persona del CLIENTE.

*Todo gasto de viáticos fuera de la ciudad de Medellín serán asumidos por el cliente.

*Estos beneficios se cubren sobre los ANS de servicio.



Contrato de mantenimiento de equipos



Se especifica la modalidad del contrato

Laboratorio: No se realiza ningún tipo de visita. El cliente enviará las terminales escalonadamente una vez al año al laboratorio Sibo Avance, para realizar mantenimiento preventivo, diagnóstico o reparación.

Presencial: Visita en sitio una vez al año, durante la vigencia del contrato.

El mantenimiento preventivo incluye

- Corrección de soldaduras
- Calibración de voltaje
- Calibración de pantallas en biométricos
- Ajuste en conectores internos
- Actualización del firmware

El mantenimiento correctivo incluye

- Diagnóstico
- Actualización de firmware
- Calibración
- Limpieza
- Mano de obra

No está incluido en el contrato

- Costo de repuestos
- Viáticos cuando es por fuera de Medellín
- Transporte de equipos



Condiciones Comerciales

- **IVA:** Los precios expresados en esta propuesta no incluyen el 19% del IVA
- **Formas de pago:** 100% Anticipado
- **Tiempo de entrega:** 30 Días
- **Dólares:** Los precios en dólares Americanos se convertirán a Pesos Colombianos según la TRM del día de la factura
- **Fletes:** El costo del envío de equipos lo debe cubrir el cliente
- **Viáticos:** Los gastos de transporte, alimentación y hospedaje de los funcionarios de SIBO AVANCE serán asumidos por el cliente
- **Garantía:** 12 meses por defectos de fabricación.
- **Solución por garantía:** Entre 1 y 3 meses para equipos de marca distintas a la nuestra.
- **Vigencia:** Esta propuesta tiene una vigencia de 20 días calendario
- **Pólizas de cumplimiento y contractuales:** Gastos no incluidos en esta propuesta



ANS

Reporte del incidente

El cliente reporta el incidente a través de nuestros distintos canales de atención:



Teléfono fijo: (4) 4449808

De lunes a viernes
7:00 a.m. a 12:30 p.m.
2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Whatsapp: 3163550419

De lunes a viernes
12:30 p.m. a 2:00 p.m.
5:00 p.m. a 8:00 p.m.

Fin de semana
9:00 a.m. a 4:00 p.m.



Skype:
<https://www.siboavance.com.co>

De lunes a viernes
7:00 a.m. a 5:00 p.m.



ANS

Reporte del incidente

Solución en 15 minutos

El cliente reporta el incidente a través de nuestros distintos canales de atención:



Teléfono fijo: (4) 4

De lunes
7:00
2:



El contacto inicial tiene un **tiempo límite de quince minutos** para resolver la necesidad.



Si el incidente no se resuelve en quince minutos se procede a **crear un caso**.



ANS

Reporte del incidente

Solución en 15 minutos

Creación del caso



Se establece el nivel de prioridad del caso entre **ALTO, MEDIO, BAJO** y se **propone un TICKET** para su seguimiento.



Prioridad BAJA: Requerimientos de funcionalidades que el sistema no posee.

Atención en **16 horas hábiles** desde el momento del contacto.



Prioridad MEDIA:
No se pueden usar algunas funcionalidades del sistema.

Atención en **12 horas hábiles** desde el momento del contacto.



Prioridad ALTA:
Sistema caído o desconfiguración del sistema.

Atención en **4 horas hábiles** desde el momento del contacto.



ANS

Reporte del incidente

Solución en 15 minutos

Creación del caso

Correctivo del incidente



Luego de agendado el soporte este puede ser **presencial o remoto dependiendo del caso**, para este último se requiere de los **permisos o credenciales para acceder al sistema**.



Los tiempos de atención están definidos para instalaciones ubicadas en la **zona urbana de las ciudades de Medellín y Bogotá**, para puntos remotos, los tiempos de atención serán previamente acordados entre las partes.



En el correo:
soporte@siboavance.com.co.

Se pueden enviar evidencias del incidente y/o solicitar el **TICKET** del caso.



El tiempo de Solución de un TICKET difiere dependiendo del tipo de servicio y complejidad.



Mauricio Alejandro Ramirez

Comercial

mramirez@siboavance.com.co

www.siboavance.com.co

MEDELLÍN

Dirección
Calle 35 No. 87B - 13
Edificio Sibo Avance
Barrio Simón Bolívar

Teléfono
+ 57 (4) 4449808
info@siboavance.com.co

CIUDAD DE MÉXICO

Dirección
Miguel de Hidalgo
Alejandro Dumas 107 int 301
Colina Polanco

Contacto
+ 52 (1) 3327982487
jgiraldo@siboavance.com.co

QUITO - ECUADOR

Dirección
Av. Real Audiencia y N73-126
Edificio Azahares. Oficina 14
Barrio Ponce Alto

Contacto
+ 593 99 909 8717
jzapata@siboavance.com.co