SERVICIO DE MONITOREO

FINANCIERA DE DESARROLLO NACIONAL I SE-COT-11919 I 06/08/2026

Licenciamiento + Bolsa de Horas
Soporte Nagios



FDN
Financiera de Desarrollo Nacional

seao 2026 ®

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento contiene INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, LA CUAL INCLUYE DATOS RESERVADOS SOBRE PROCESOS DE SEAQ y/o empresas filiales O SOCIOS DE NEGOCIOS, por lo tanto, no se permite que se copie, reproduzca, preste, o se haga disponible, o se utilice para cualquier otro propósito aparte de los especificados en este documento sin el permiso escrito de SEAQ.

Todos los derechos reservados.

SOMOS CURIOSOS, SOMOS SEAQ

SEAQ es una empresa de consultoría especializada en soluciones de tecnología informática basadas en Código Abierto, con más de 25 años en el mercado y operaciones en Estados Unidos y Colombia.

Nuestro Objetivo es generar valor a nuestros clientes por medio de tecnologías Open Source permitiendo aumentar sus ingresos y disminuir sus costos.

SEAQ cuenta con el respaldo directo de Microsoft como DevOps Silver & Managed Partner para LATAM especializado en soluciones Open Source sobre Azure, de Red Hat como Ready Business Partner y de Twilio como Preferred Partner.

ELLOS TAMBIÉN CONFIAN EN

Clientes

RETAIL

TECNOLOGIA

SOFTWARE

BANCA

FINANCIERO

INTERNACIONAL

EDUCACION

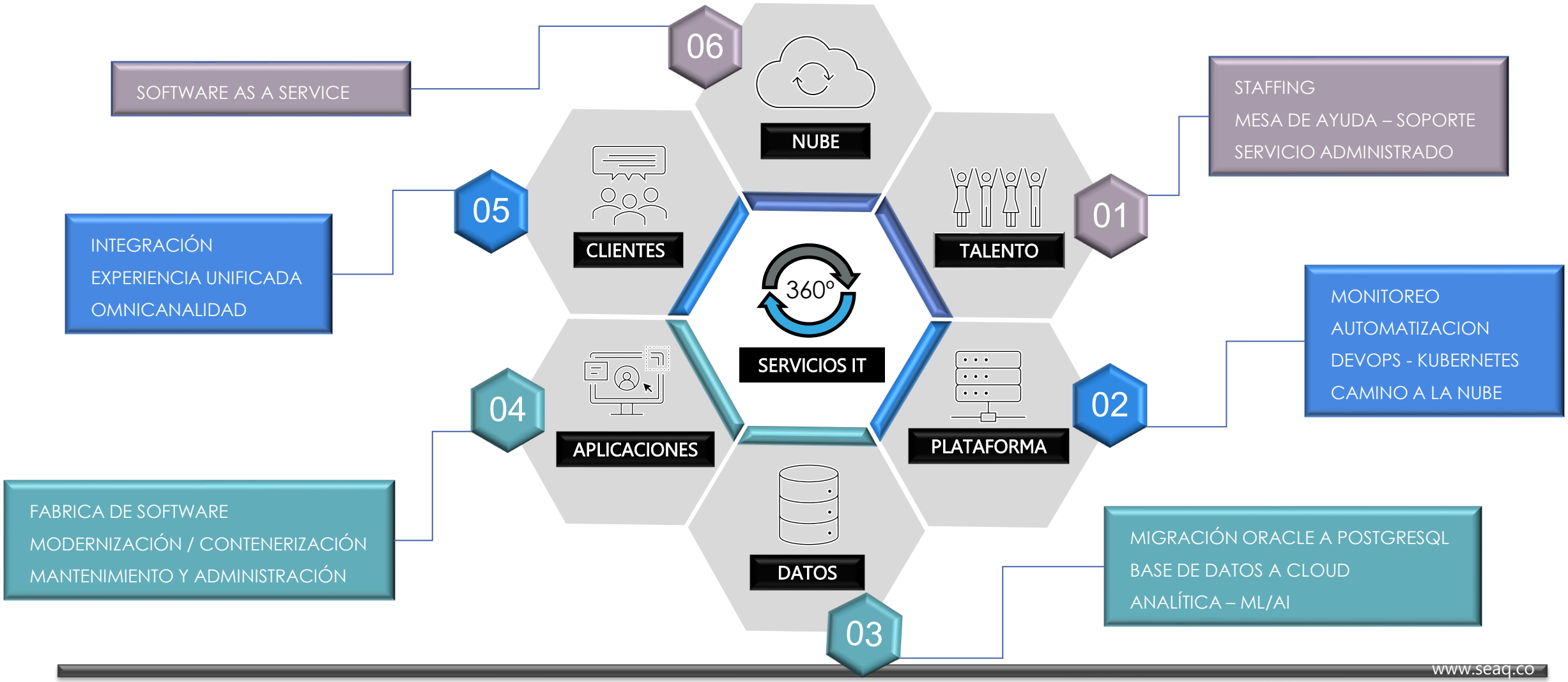
GOBIERNO

SALUD

OTROS

Aliados

NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS



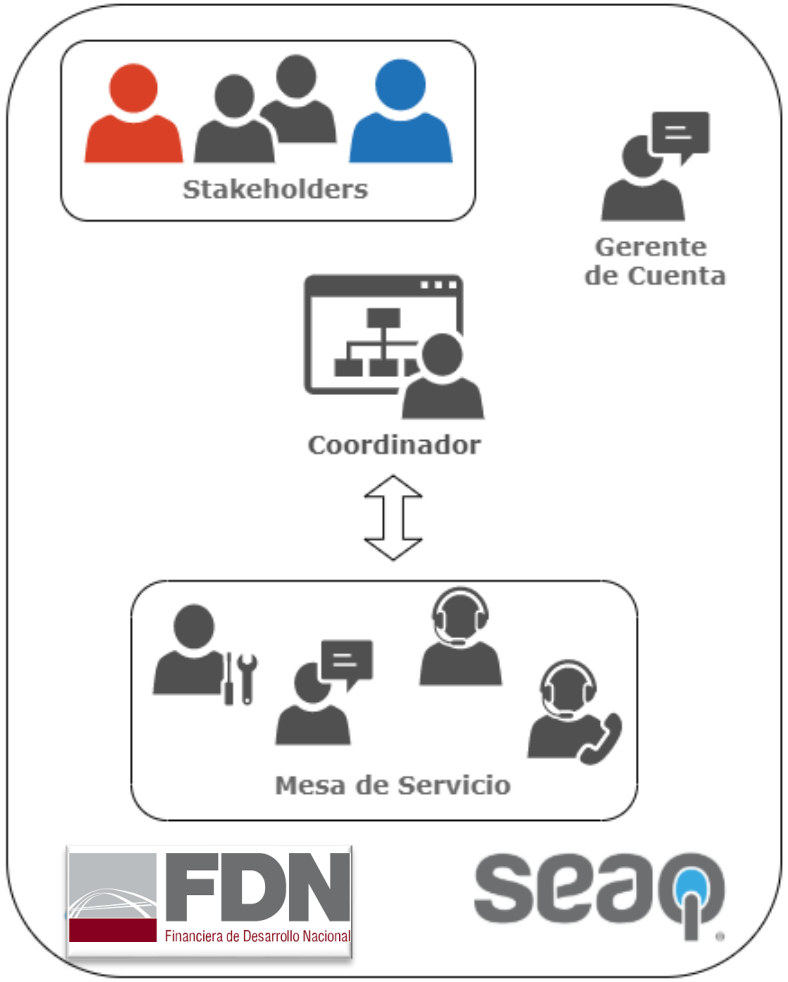
ALCANCE BOLSA DE HORAS

Se asignarán horas de Ingeniero Especializado, para identificar oportunidades de mejora, solucionar inconvenientes detectados, afinar configuraciones existentes y resolver inquietudes por parte de los administradores y desarrolladores del cliente. **El servicio prestado será de medio y no de resultado, entendiéndose que se aplicará el mejor esfuerzo para resolver cualquier inconveniente detectado, pero no se podrá garantizar su solución.** Si la atención o los requerimientos detectados necesitan una mayor capacidad de horas a la adquirida, se informará al punto de contacto dentro del cliente para la adquisición de horas adicionales.

Los temas o incidentes a trabajar con las horas son:

- Análisis y solución de incidencias sobre la plataforma de Nagios de la Financiera de Desarrollo Nacional.
- En esta propuesta se cotiza el licenciamiento y la bolsa de horas de soporte.

EQUIPO DE TRABAJO



EQUIPO PROPUESTO
- Coordinador
- Mesa de Ayuda

Nota:

Periódicamente SEAQ enviará al interlocutor designado por El CLIENTE el informe de consumo de la Bolsa de Horas.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

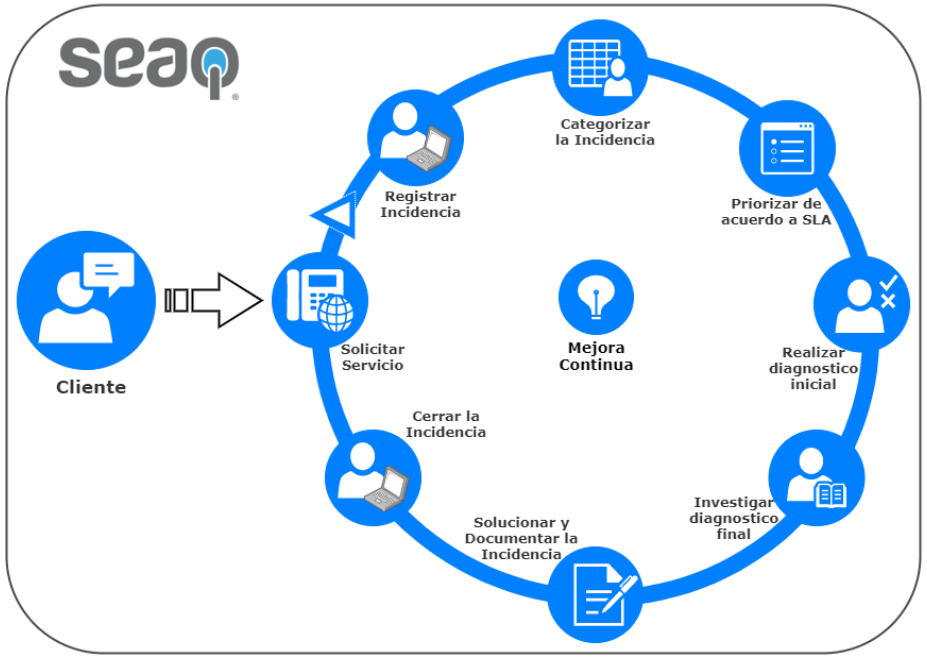
- Atender las solicitudes de los clientes vía telefónica y/o correo electrónico
- Crear tickets o solicitud de soporte de los clientes.
- Categoriza las incidencias en Crítico, Alto, Medio o bajo de acuerdo a los establecidos en conjunto con El CLIENTE .
- Prioriza las incidencias de acuerdo a los SLA establecidos en conjunto con El CLIENTE .
- Investiga y resuelve las incidencias que le sean asignadas



Analistas Mesa de Servicios

- Informar a los clientes mediante correo electrónico los avances, o solución del caso.
- Diligenciar y entregar oportunamente informes, formatos y/o actas
- Trabajo de calidad y mejora continua de la calidad.
- Realizar recomendaciones en busca de mejorar el servicio prestado a los clientes.

METODOLOGÍA SOPORTE



La metodología para la recepción y atención de incidentes será la siguiente:

1. Se realiza la recepción del incidente, en ella el usuario informa cual es la necesidad. Esta solicitud puede ser realizada por medio de correo electrónico o por llamada telefónica a los contactos proporcionados en la matriz de escalamiento siempre y cuando estén referenciados en la herramienta de gestión de EL CLIENTE.
2. En caso de no contar con toda la información requerida se solicitará al usuario mayor información relacionada con el incidente, para realizar su documentación.
3. El incidente será categorizado de acuerdo a los ANS establecidos por EL CLIENTE.
4. Después de las validaciones, se procede a ejecutar la solución al incidente.
5. En caso de ser requerido se escalarán los requerimientos de acuerdo a la matriz de escalamiento suministrado por EL CLIENTE.
6. Posterior a la ejecución de la solución del incidente, se validará con el usuario que este haya sido ejecutado adecuadamente para realizar el cierre del caso.
7. Se consolidará los incidentes presentados y periódicamente se enviará del reporte de gestión.

FACTOR CONVERSIÓN

- Soporte: Restablecimiento de los servicios a la operación normal en el menor tiempo posible, que tiene su origen en una caída o una interrupción del servicio.
- Administración: Se entiende como los cambios en la configuración de servicios existentes garantizando la calidad, capacidad, continuidad, seguridad y disponibilidad del servicio.
- Desarrollo: Son servicios de investigación, creación, diseño, programación y despliegue de software.
- Consultoría: Corresponde a la asesoría para diseñar, arquitectar, planear y adoptar nuevas tecnologías y/o productos con las mejores prácticas ayudando al cliente a lograr sus objetivos empresariales.
- Implementación: Es la instalación y configuración de productos y/o soluciones de software con altos estándares de calidad y experiencia.

Soporte / Administración / Desarrollo	**5x8**	**7x24/Sitio**
Tipo de Consulta	Remoto	Remoto
Factor Aplicable	1	1,5

Consultoría / Implementación	**5x8**	**7x24/Sitio**
Tipo de Consulta	Remoto	Remoto
Factor Aplicable	2	2,5

* Si el servicio es en sitio se le aplicara el factor 7x24

ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS

- Tiempos de atención garantizados para casos de soporte por prioridades (alta, media y baja)

SOPORTE	PRIORIDAD BAJA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD ALTA
Telefónico	Inmediato directo con SEAQ	Inmediato directo con SEAQ	Inmediato directo con SEAQ
Remoto – 7x24	Seis (6) Horas por SEAQ	Tres (3) Horas por SEAQ	Una (1) Horas por SEAQ

Definiciones:

- PRIORIDAD ALTA: Es un problema catastrófico de producción que puede afectar severamente los sistemas de producción del cliente, o en los cuales los sistemas de producción del cliente están inactivos o no funcionan.
- PRIORIDAD MEDIA: Es un problema donde el sistema del cliente funciona, pero con capacidad severamente reducida. Esta situación crea un impacto considerable en algunas partes de las operaciones comerciales y la productividad del cliente. El sistema está expuesto a la pérdida potencial o la interrupción del servicio.
- PRIORIDAD BAJA: Es un problema de impacto mediano a bajo que implica la pérdida de funcionalidad parcial no crítica. Es un problema que impide algunas operaciones, pero permite al cliente continuar funcionando. Esto puede ser un problema menor con pérdida limitada o sin pérdida de la funcionalidad o impacto en la operación del cliente y problemas en los que el usuario final puede fácilmente sortear o evitar. También incluyen aquella pregunta o recomendación de uso general para una futura mejora o modificación del producto. No afecta la calidad, el desempeño o la funcionalidad del producto.

SUPUESTOS Y/O EXCLUSIONES

- El CLIENTE nombrará un interlocutor el cual será el punto de contacto con la coordinación interna de SEAQ.
- Sí el servicio requiere participación simultánea de más de un ingeniero, las horas consumidas por cada uno serán descontadas del total disponible.
- El CLIENTE no puede contratar directamente o a través de un tercero a los talentos asignados, durante la vigencia del contrato y 2 años más.
- Cada solicitud atendida equivale mínimo a UNA (1) hora.
- La presente propuesta no cubre costos de desplazamiento, viáticos, alojamiento y/o alimentación para otras ciudades fuera de Bogotá. Dichos costos en caso de ser requeridos se facturarán aparte previa autorización de CLIENTE.
- Las horas NO son acumulables luego de finalizado el tiempo de vigencia.

PROPUESTA ECONOMICA

❖ COSTO DE LICENCIAMIENTO Y BOLSA DE HORAS

PARTE	Descripción	Cnt.	Valor Total
XI:XI-200-MSP-1Y	Nagios XI 200-Node License, 1 Year Ticket Support and Maintenance Plan - VMMPVS	1	$ 23.310.000
XI:XI-ENT-1Y	Nagios XI Enterprise License Add-on with 1 Year Maintenance		
BOLSA HORAS	Bolsa de 30 Horas de Soporte en Horario 5*8	1	$ 6.600.000
		SUBTOTAL	**29.910.000**
		IVA 19%	**5.682.900**
		TOTAL	**35.592.900**

CONDICIONES COMERCIALES

Condiciones Comerciales:

Bolsa de horas

- **Modelo de contrato Bolsa de Horas:** El alcance del servicio está limitado a la cantidad de horas adquiridas por anticipado y su ejecución se realizará por solicitud y aplicando los factores de conversión definidos.
- Vigencia de la Bolsa: Un año
- Sí el servicio requiere participación simultánea de más de un ingeniero, las horas consumidas por cada uno serán descontadas del total disponible.
- El servicio será prestado de manera remota en horario 5X8 en caso de requerir un horario diferente se aplicará factor 1,5.
- Facturación: Contra orden de compra
- Pago a 30 días luego de radicada la factura.

Licenciamiento

- Facturación: Contra orden de compra
- El proceso de licenciamiento inicia una vez SEAQ reciba el pago efectivo de la factura.
- Ningún trámite ante el fabricante se gestiona antes de dicho pago.
- Recibido el pago, SEAQ tramita la orden ante el fabricante y la activación de las licencias toma hasta 8 días hábiles.

Vigencia de la Oferta: 30 días luego de enviada.


FDN
Financiera de Desarrollo Nacional
LET'S START
LET'S DESIGN THE WORLD WE WANT
STRONGER TOGETHER
seaq