

**Propuesta
Implementación
Endpoint Central UEM
Manage Engine**



**Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia**

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

Contenido

1. Quienes Somos.....	3
2. Resumen Ejecutivo.....	4
3.1 Descripción de la solución.....	4
3.2. Principales características de EndPoint Central UEM	4
3. Alcance	6
4. Actividades y Responsables	6
5. Componentes de la arquitectura	7
6. Requerimientos mínimos de hardware, Servidor de Distribución.....	9
7. Aspectos de Seguridad	9
8. Lista de Dominios	9
9. Instalación y configuración base:.....	10
10. Configuración de la solución:	11
11. Tiempo de Implementación	11
12. Traspaso de Conocimiento.....	12
13. Exclusiones del Servicio.....	13
14. Entregables del Servicio	14
15. Responsabilidades de Ricoh.....	15
16. Responsabilidades del Cliente	15
17. Alcance del Servicio – Bolsa de Horas de Soporte Endpoint Central Cloud (Opcional)	16
18. Plazo.	16
19. Vigencia de la propuesta. Facturación.....	17
20. Aceptación.	17
21. Supuestos y restricciones.....	17

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

1. Quienes Somos.

Nuestros valores:



Enfoque en el cliente
Actuar desde la perspectiva del cliente



Gemba
Aprender y mejorar a partir de los hechos



Trabajo en equipo
Respetar a todos los involucrados y co-crear valor



Pasión
Abordar todo de manera positiva y decidida.



Innovación
Romper con el status quo para crear valor sin límites.



Espíritu ganador
Lograr el éxito afrontando los retos con valentía y agilidad



Ética e Integridad
Actuar con honestidad y responsabilidad

Aceleramos la Adopción Digital con servicios que impulsan el valor humano

RICOH es una empresa global que nace en 1936 con 3 principios claros que nos rigen hasta hoy y que nuestro fundador Kiyoshi Ichimura denominó El espíritu de los 3 Amores:

Ama a tu prójimo

Ama a tu país

Ama tu trabajo

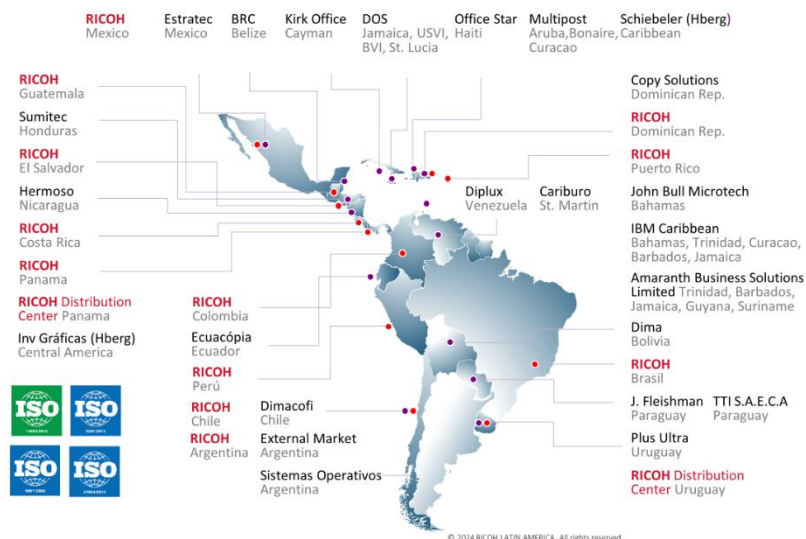
Estos principios son la piedra angular de nuestra forma de hacer negocios y nos animan a mejorar constantemente y contribuir al bienestar de todos los que nos rodean, incluidas nuestras familias, clientes y la sociedad en su conjunto.



Kiyoshi Ichimura
Founder (1936)



Una presencia Inigualable en el mundo y América Latina.



Ricoh in Latin America

- 13 filiales
- 2 centros de distribución



Uruguay Operations Center

- 2,700 colaboradores
- 28 distribuidores
- +5,000 canales indirectos

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

2. Resumen Ejecutivo

Cliente Universidad Digital de Colombia ha manifestado la necesidad de implementar la solución **Endpoint Central Cloud UEM Edition**, con el objetivo de fortalecer la gestión unificada y el control centralizado de sus dispositivos corporativos. La implementación contempla una capacidad total de **3000 Endpoints** asociadas a las licencias de técnico que sean adquiridas para su administración.

En el marco de la presente propuesta, se considera el siguiente alcance de servicios:

1. **Implementación de la plataforma Endpoint Central UEM en la nube de ManageEngine**, incluyendo la configuración inicial y puesta en marcha del entorno.
2. **Bolsa de horas de soporte especializado y mejora continua (opcional) para Endpoint Central Cloud**, destinada a acompañar al cliente en la operación, optimización y continuidad del servicio.

3.1 Descripción de la solución.

Manage Engine Endpoint Central UEM¹ es una solución de administración unificada de Endpoints, permitiendo la administración de dispositivos desde una consola central. Permite el monitoreo, gestión y soporte remoto según las necesidades de la organización.

3.2. Principales características de EndPoint Central UEM

Endpoint Central es un software de seguridad y administración unificada de los endpoints (UEM) que aborda de manera integral los requisitos de los administradores de TI. Asiste a los administradores de TI en realizar la administración de parches, la implementación de software, la administración de dispositivos móviles, la implementación del sistema operativo y tomar el control remoto para solucionar problemas de dispositivos. Endpoint Central se integra a la perfección con ManageEngine y otras soluciones de terceros.

Endpoint Central expande el servicio de administración de escritorio tradicional y ofrece más profundidad y personalización. Automatiza las rutinas regulares de administración en los endpoint, como la instalación de parches, la implementación de software, la creación de imágenes y la implementación del sistema operativo. Además, también permite administrar activos y licencias de software, monitorear estadísticas de uso de software, administrar el uso de dispositivos USB, tomar control remoto de escritorios. Mediante algunos complementos, Endpoint Central brinda sólidas capacidades de administración y también ofrece una variedad de funciones de seguridad, como protección contra ransomware, prevención de pérdida de datos, seguridad de aplicaciones y dispositivos, seguridad del navegador, administración de vulnerabilidades y administración de Bitlocker. Como administrador de escritorio, Endpoint Central es compatible con los sistemas operativos Windows, Mac y Linux. Administra los dispositivos móviles para implementar perfiles y Página 10 de 16 políticas, configura dispositivos para Wi-Fi, VPN, cuentas de correo electrónico, etc. Aplica restricciones en la instalación de aplicaciones, el uso de la cámara, el navegador y protege los

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

dispositivos habilitando contraseñas, bloqueo/borrado remoto, etc. Administra los dispositivos iOS, teléfonos inteligentes y tabletas con Android y Windows desde una sola consola.

La administración de escritorio es un trabajo interminable. Las solicitudes de configuración, que van desde la configuración simple de mapeo de unidades hasta la instalación de software, mantienen a los administradores alerta. Con el aumento de las solicitudes y el crecimiento de la cantidad de puntos finales, se vuelve más difícil mantenerse al día con la creciente demanda de mano de obra limitada.

Endpoint Central es una solución de administración unificada de endpoints (UEM) que le permite asegurar y administrar todas las formas de puntos finales dentro de su empresa, incluidos servidores, computadoras de escritorio, portátiles, tabletas, teléfonos inteligentes y dispositivos de punto de venta (POS), tanto dentro como fuera de la red de la organización desde una consola central.

Endpoint Central permite configurar y administrar endpoints desde una única consola. Con opciones de configuración predefinidas, los administradores pueden realizar casi todas las actividades regulares de administración/gestión de terminales con facilidad.

Las capacidades de Endpoint Central cubren todo el espectro de administración y seguridad de puntos finales, que incluyen:

- Gestión automatizada de parches
- Despliegue de Software
- Gestión de activos en tiempo real
- Gestión remota de sistemas
- Creación y despliegue de imágenes de SO
- Gestión moderna
- Gestión de dispositivos móviles
- Gestión de configuraciones
- Analíticas y reportería

3. Alcance

Nuestra propuesta de implementación y soporte/mejora continua contempla la instalación **Endpoint Central Cloud UEM** para un universo de **3000 dispositivos (equipos de escritorio, notebooks y dispositivos móviles que el licenciamiento considere)** y 5 usuarios administradores. El proyecto contempla como hito de éxito el despliegue satisfactorio del **80%** del parque del total licenciado. Esto contempla los estándares de la industria, con énfasis en la consideración de un 20% dispositivos no conectados a la red, con problemas de comunicación o cualquier hecho impeditivo no atribuible a Ricoh.

4. Actividades y Responsables

La implementación del producto será ejecutada por 1 o más especialistas del nivel que requiera el proyecto, según los requisitos que presente el despliegue de la herramienta. La cantidad de especialistas asignados estará sujeto al juicio experto de Ricoh Latam como entidad especializada.

Posterior al hito de despliegue, se hará traspaso de conocimiento al cliente sobre todas las herramientas, informes y configuraciones realizadas. Este traspaso de conocimiento se realizará mediante una sesión de Workshop liderado por nuestros especialistas en modalidad online.

Para el éxito de la configuración, el cliente debe disponibilizar y proveer la información sobre aspectos claves que serán configurados y asociados en la herramienta y que están especificados en la tabla de Actividades de Implementación para ser cargados conforme al alcance especificado y que deben ser confirmados en la primera etapa del proyecto.

La siguiente tabla de alto nivel, detalla las actividades que se van a realizar durante el proyecto:

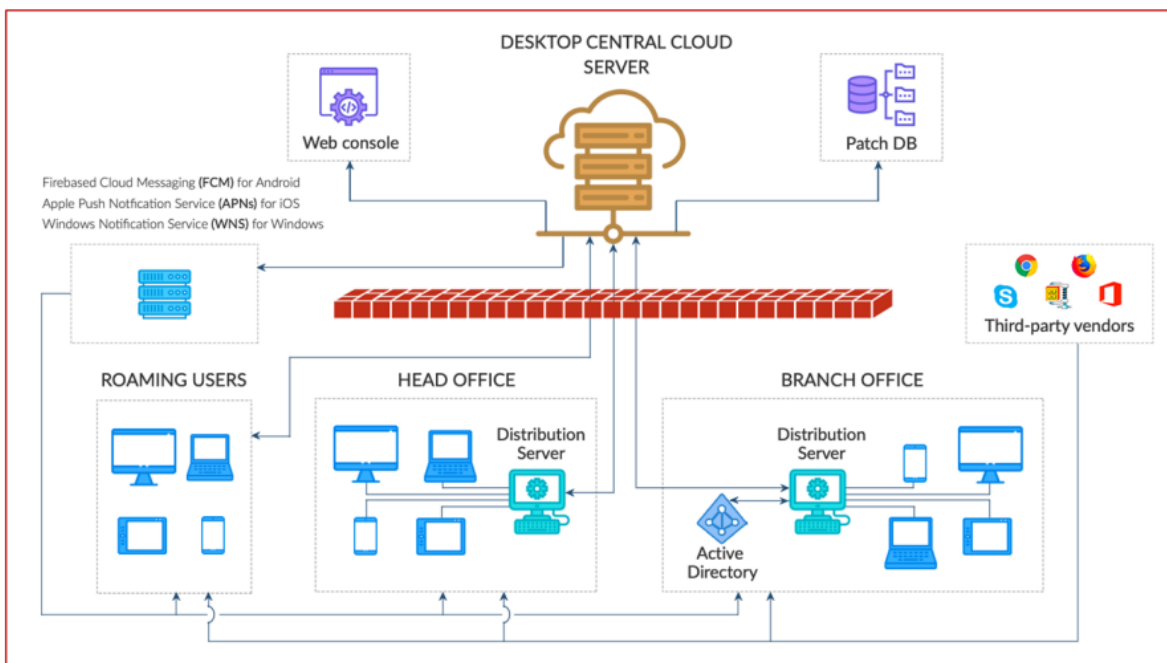
Tarea	Responsable
1.Inicio	
Preparación del proyecto	Ricoh y Cliente
Definición de cronograma de actividades (Carta Gantt)	Ricoh y Cliente
Análisis de documentación del cliente	Ricoh
Entrega y Habilitación de requisitos técnicos ambiente cliente	Ricoh y Cliente
Reunión coordinación	Ricoh y Cliente
2.Instalación de End Point Central	
Entrega de accesos y credenciales de conexión al servidor	Cliente
Activación de herramienta y licencias técnicos	Ricoh
Instalación y configuración base de la herramienta	Ricoh
3.Implementación	
Personalización	Ricoh
Configuración por módulos, políticas y definiciones de administración	Ricoh
Documentación de implementación	Ricoh
Pruebas Funcionales – Marcha Blanca (1 mes)	Ricoh
4.Entrega de conocimientos	
Traspaso de información a administradores y técnicos (Capacitación)	Ricoh y Cliente
Manual de configuraciones	Ricoh
5.Cierre	
Firma acta de cierre	Cliente
Cierre	Ricoh

5. Componentes de la arquitectura

- **Servidor de Endpoint Central Cloud:** utilizado para dar los servicios de la aplicación y realizar las tareas de administración desde la consola, reside en los data center de Zoho Corporation
- **Agente:** aplicación instalada en cada uno de los equipos que se administran con Endpoint Central. Ayuda a completar las tareas que se inician desde Desktop Central.
- **Base de datos de parches:** la base de datos de parches es un portal en el sitio web ManageEngine. Alberga la última base de datos de vulnerabilidades que se publica después de que se han probado los parches. El servidor de Endpoint Central sincroniza esta información periódicamente y escanea las computadoras en la red para determinar qué parches faltan.
- **Servidor de distribución:** Para administrar sucursales, el servidor de distribución se instala en una de las computadoras de la sucursal. El servidor de distribución se comunica con el servidor de Desktop Central Cloud para buscar tareas para los agentes de esa sucursal en particular

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

- **Active Directory:** Dado que el servidor Endpoint Central Cloud reside en el centro de datos de Zoho Corporation, no es posible que el servidor se comunice con el Active Directory de una red de manera directa. Si un usuario desea integrar Desktop Central Cloud con el Active Directory de su organización, el servidor de distribución instalado en la sucursal se puede configurar como un conector AD. El conector AD obtendrá los detalles de Active Directory de esa red en particular.



Requisitos: Puertos 443, 8384; Acceso a dominio (sólo lectura)

En este escenario, se debe instalar a nivel local, un componente denominado Servidor de distribución, que actúa como nexo entre la red local y DCC para llevar a cabo la integración con Active Directory.

La integración se debe llevar a cabo con una cuenta de servicio que posea permisos de administración sobre los equipos.

El conector se encarga de distribuir el agente de manera desatendida a los equipos conectados por esa red.

De no realizar la integración a través del conector del servidor de distribución, se puede ejecutar el despliegue a través de políticas GPO.

El servidor de distribución puede instalarse también en oficinas remotas para administrar los equipos de una red o ubicación específica, de esta forma, el servidor de distribución concentra las comunicaciones/instrucciones de los equipos que están bajo su administración y envía la información hacia DCC para actualizar inventario/parches o ejecutar alguna instrucción específica en los equipos. **Importante indicar que el/los servidores de distribución deben ser definidos e implementados de forma estratégica en la arquitectura del cliente, de tal forma asociar “oficinas remotas por zonas, sucursales, OU’s de la organización” que contendrán los equipos según distribución de unidad organizativa.**

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

6. Requerimientos mínimos de hardware, Servidor de Distribución

Procesador: Intel Core i7 (6 núcleos, 12 hilos) 3.2 Ghz 3 MB Caché

RAM: 8 GB

Windows Server 2016

Disco: Unidad C: 100 GB

Unidad D: 100 GB*

*Puede aumentar según la cantidad de aplicaciones de software y parches implementados

7. Aspectos de Seguridad

- Habilitar doble factor de autenticación
- Habilitar contraseñas complejas
- Establecer seguridad a la carpeta de software compartido (si se utiliza local con DS)
- Restringir a los usuarios de desinstalar el agente
- Restringir a los usuarios la detención del servicio de los agentes

8. Lista de Dominios

Se debe considerar la inclusión de los siguientes dominios a las listas blancas de cliente para permitir el acceso a los contenidos liberados por ManageEngine:

- desktopcentral.manageengine.com
- patchdb.manageengine.com
- patchdatabase.manageengine.com
- us3-dms.zoho.com
- us4-dms.zoho.com
- download-accl.zoho.com
- downloads.zohocdn.com
- *.zoho.com
- *.zohoassist.com

9. Instalación y configuración base:

Las siguientes son las tareas de configuración básica para que las soluciones queden instaladas y operen correctamente.

Habilitación portal web	Https
Sincronización con active directory	Credenciales provistas por cliente

10. Configuración de la solución:

Esta etapa comprende la configuración completa de la plataforma Endpoint Central (punto 2 y 3 Tabla de Actividades). El siguiente abstracto es referencial para ambientes cloud.

• Preparación del servidor Cloud
• Configuración parámetros generales
• Configuración del agente para Windows
• Configuración de agente distribuido
• Distribución de agente (80% de equipos licenciados)
• Configuración de grupos de equipos
• Configuración de seguridad
• Configuración de NAT
• Configuración de repositorio para despliegue de software y parches
• Administración de parches
• Implementación de software
• Configuración de técnicos
• Asignación de roles de técnicos.
• Configuración de mecanismo de respaldo
• Configuración modulo OS Deployment

11. Tiempo de Implementación

La implementación del producto se ejecutará en el plazo de hasta **1 Mes y Medio (35 días hábiles) para un ambiente Cloud**. Se deben considerar los tiempos de habilitación de los requerimientos técnicos de responsabilidad del cliente para llevar a cabo las actividades y configuraciones de la plataforma.

12. Traspaso de Conocimiento

Se realizará la entrega de conocimiento y manuales del uso de Endpoint Central Cloud en formato de workshop en modalidad remota. Este workshop será realizado en horario hábil diurno, según lo coordinado en etapa de proyecto entre Ricoh y el StakeHolder asignado por el Cliente. Sesiones quedarán grabadas para posterior consulta.

La duración del entrenamiento será de hasta:

Entrenamiento Administradores, distribuidas en 3 sesiones de 2 HH cada una Máximo participantes 5 técnicos asociado a licenciamiento	6 Hrs
---	-------

Contenidos de la Capacitación:

Introducción: El temario de la capacitación se detalla a continuación:

Item	Tema	Objetivo
1	Introducción a <u>EndPoint</u> Central	Introducción de la herramienta
2	Módulo 1: Configuraciones	Abarca creación y despliegue de configuraciones como cambio de fondo de pantalla, creación de usuarios locales, administración de energía, etc. Identificar en que consiste y cómo funciona el módulo de Configuraciones dentro de Desktop Central.
3	Módulo 2: Administración de Parches	Ciclo de vida para el análisis de vulnerabilidades de parches, descarga y despliegue. Directivas de implementación y grupos de pruebas. Conocer las funcionalidades del módulo de Administración de parches y el despliegue de estos.
4	Módulo 3: Despliegue de Software	Creación de paquetes de software y despliegue. Identificar el funcionamiento del módulo de despliegue de software a través de un ejemplo práctico.
5	Modulo 4: Seguridad Endpoint	Abarca evaluación de vulnerabilidades, funcionalidad de seguridad, <u>Bitlocket</u> , DLP y <u>browser security</u>

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

Item	Tema	Objetivo
6	Módulo 5: Inventario	Gestión de los equipos administrados, hardware y software. Agregar campo manual. Revisar el proceso a seguir para la correcta utilización del módulo de inventario.
7	Módulo 6: Despliegue de Imágenes	Explicación y configuración de un despliegue de imágenes desde la consola de EC Cloud. Explicar el funcionamiento del módulo para el despliegue de imágenes de S.O.
8	Módulo 7: Herramientas	Funciones de escritorio remoto, anuncios, herramientas de gestión, administración del sistema. Analizar cada una de las herramientas contempladas dentro del módulo y ver el funcionamiento de estas a través de la ejecución de casos prácticos.
9	Módulo 8: Reportes	Generación de informes preestablecidos y creación de informes personalizados. Revisar los informes preestablecidos contenidos dentro de la plataforma de Endpoint Central y realizar un informe personalizado.
10	Módulo 9: Cierre	Consultas y pruebas finales Resolución de dudas y ejecución de pruebas finales

13. Exclusiones del Servicio

- Se realizará la implementación de Endpoint Central según la última versión disponible en el ambiente cloud del fabricante.
- La actualización de versionamiento y agentes está ligada al correcto mantenimiento y cumplimiento de requisitos técnicos declarados por el fabricante para servidores de distribución, no atribuidos a Ricoh Colombia.
- Si la cantidad definida de equipos a gestionar es superada, se deberá realizar una nueva cotización por esa tarea sujeta al licenciamiento y despliegue de licencias adicionales.
- La instalación del agente en equipos fuera de la red interna, sucursales o dominio será responsabilidad del cliente. Se comprende como equipo fuera de red a todo equipo que no tiene comunicación con el servidor de Endpoint Central. Ricoh proporcionará el agente configurado y listo para instalar. Ricoh podrá apoyar en la instalación de equipos fuera de red en modalidad de entrenamiento para el técnico asignado por el cliente. Esta tarea estará asociada a las horas de entrenamiento ofertadas.
- De existir un número de equipos fuera de red superior al 20%, esto afectará el hito de éxito de proyecto por factores externos al ámbito de responsabilidad de Ricoh. Ricoh podrá sujeta a las condiciones técnicas del cliente, ofrecer alternativas para agilizar el proceso de despliegue de agente.
- Solo se consideran para esta implementación equipos que estén prendidos, añadidos al dominio, con acceso a la red y puertos habilitados en los firewalls correspondientes.

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

- La configuración de la red, firewall y accesos debe ser realizada por el cliente, Ricoh solo entregara los requisitos que solicita el fabricante para el funcionamiento del producto en ambiente cloud.
- Cualquier creación y/o cambio de documentos internos, CMDB o topologías, debe ser realizada por el cliente.
- Todas las tareas descritas en el presente documento representan los alcances y exclusiones definidos para el proyecto, no contemplando cualquier alcance adicional no explícitamente mencionado.
- El soporte solo cubre errores detectados sobre el normal funcionamiento de la plataforma, en etapa de implementación y marcha blanca. El periodo de marcha blanca comprende un plazo de 2 (dos) semanas fuera del tiempo de implementación.
- El servicio de implementación durante el proceso de marcha blanca se entregará en modalidad hábil 5x8 excluyendo feriados.

14. Entregables del Servicio

- Al finalizar el proyecto se le realizará la entrega del Documento de cierre, el cual contempla desde la instalación del producto, acceso, flujos y configuraciones realizadas.
- Software Endpoint Central UEM instalado y funcionando según los alcances de la implementación.
- Manual de las configuraciones
- Sesión de Capacitación grabada y compartida a los participantes
- Marcha blanca de 1 mes posterior a la finalización de la implementación

15. Responsabilidades de Ricoh.

- Ricoh se compromete a no divulgar ningún tipo de información confidencial del cliente como credenciales a servidores, infraestructura, etc.
- Ricoh se compromete a cumplir los plazos estipulados dentro de la propuesta mientras se mantengan los requisitos técnicos solicitados al cliente.
- Todas las configuraciones se realizarán bajo las buenas prácticas recomendadas por el fabricante Manage Engine.
- Se hará seguimiento periódico de los avances realizados y tareas pendientes de acuerdo a la GANTT entregada por Ricoh al momento del kick-off.

16. Responsabilidades del Cliente

- Entregar a Ricoh una cuenta de servicio con privilegios de administrador en el o los dominios en que se va a realizar el despliegue del agente.
- Para realizar el descubrimiento de los activos se debe tener en cuenta que los dispositivos deben estar encendidos, cargados en Active Directory y conectados a la red. Los equipos que estén fuera de Active Directory no se considerarán en el descubrimiento y la instalación en esos equipos se debe realizar de forma manual por el cliente.
- El cliente debe contar con la información que se va a cargar en Endpoint Central según la tabla Actividades de Apoyo en implementación.
- El cliente deberá facilitar a Ricoh Colombia Credenciales de acceso VPN, en el caso de un ambiente OnPremise para implementación de los agentes en los servidores de oficinas remotas.

17. Alcance del Servicio – Bolsa de Horas de Soporte Endpoint Central Cloud (Opcional)

El servicio de **Bolsa de Horas Anual** tiene por objetivo brindar acompañamiento técnico especializado para la correcta operación, configuración y optimización de la plataforma **Endpoint Central ManageEngine**.

El alcance considera las siguientes actividades y condiciones:

- **Asistencia en configuración de funcionalidades** y ajustes operativos de la plataforma según requerimientos del cliente.
- **Apoyo en la generación y personalización de informes** para el análisis y gestión de activos TI.
- **Soporte técnico exclusivo para la aplicación Endpoint Central ManageEngine**, sin incluir integraciones con sistemas de terceros.
- **Gestión de escalamientos al fabricante (ManageEngine)** en caso de incidencias o configuraciones que requieran intervención directa.
- **Capacitación técnica para nuevos especialistas** que se incorporen al uso de la herramienta, posterior a la implementación inicial.
- **Atención en horario hábil de Colombia**, excluyendo feriados y festivos nacionales, de lunes a jueves de 09:00 am a 18:00 pm, y viernes de 09:00 am a 16:00 p.m.

18. Inversión Económica

Descripción	Frecuencia de cobro	Qty.	Vlr. Unitario	Vlr. Total
Licenciamiento Cloud				
ManageEngine Endpoint Central Cloud UEM Edition - Modelo de suscripción - Cuota anual de suscripción para 3000 dispositivos (Puntos Finales) y 1 (una) Licencia de Técnico Único	Anual	1	\$165,047,468.35	\$165,047,468.35
ManageEngine Endpoint Central Cloud UEM Edition - Modelo de suscripción - Cuota anual de suscripción para 4 técnicos adicionales	Anual	1	\$1,401,550.63	\$5,606,202.53
Implementación				
Servicios de implementación Incluyen: Discovery e Instalación, Parametrización de la Aplicación, Configuración Gestión del Proyecto, Capacitaciones y Transferencia de Conocimiento, Soporte al Go-live	Pago Único	1	\$20,102,941.18	\$20,102,941.18
Subtotal Antes del IVA				\$190,756,612.06
IVA 19% Servicios de Implementación				\$3,819,558.82
Total + IVA				\$194,576,170.88

19. Plazo.

El servicio comprendido en la presente propuesta tendrá una vigencia 3 (tres) meses a partir de recibida la Orden de Compra, acorde a las consideraciones establecidas en el presente documento.

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

20. Vigencia de la propuesta. Facturación.

Esta propuesta tiene una vigencia de 30 días hábiles desde la fecha de entrega. La presente propuesta se encuentra expresada en pesos colombianos. La facturación del servicio ofertado se realizará de forma anticipada en su totalidad.

21. Aceptación.

La presente propuesta se considerará aceptada ante la recepción por parte del cliente de Orden de Compra o Contrato por los valores y conceptos establecidos en la presente propuesta. La recepción de esta documentación por parte de Ricoh Colombia asume aceptadas las condiciones, tareas y responsabilidades descritas en el presente documento.

22. Supuestos y restricciones.

Se consideran los siguientes supuestos y restricciones respecto de la ejecución del Servicio ofertado:

- **Cliente** dispondrá de 1 persona con la experiencia y autoridad necesaria para asumir los roles mencionados en esta propuesta, el cual participará y tomará acuerdos en nombre de la organización a lo largo del proyecto.
- **Cliente** dispondrá de usuarios y contraseñas y cualquier para el personal de RICOH asignado a la prestación de los servicios ofertados.
- **Cliente** proveerá todas las facilidades técnicas y personal de áreas de apoyo de plataformas de hardware que sean requeridas por el personal de RICOH de cara al correcto desarrollo del Servicio.
- Las actividades serán ejecutadas de manera remota desde dependencias de RICOH, para lo cual **cliente** deberá proveer un mecanismo de acceso remoto (VPN, sesión remota o similar).
- Cualquier modificación de las condiciones y alcances del Servicio deberá ser manejada a través de un control de cambios y dejar registro por minuta.
- Todos los documentos y acuerdos originados en este servicio deberán ser validados y aprobados por escrito entre las partes.
- El soporte es sobre la capa aplicativa.
- El soporte no contempla atenciones nocturnas, fuera de horario descrito, festivos y fines de semana. Estas atenciones deberán ser gestionadas a demanda sujeto a cotización por parte de Ricoh Colombia.

Forma de Pago:

- Las facturas deberán ser pagada dentro de los treinta (30) días siguientes contados a partir de la fecha de la factura. Cualquier atraso en el pago generará intereses moratorios a la máxima tasa legal permitida.
- La presente oferta no incluye viáticos.

Impuestos:

- Cada parte será responsable del pago de los impuestos correspondientes que la Ley determine.
-
- Estos serán adicionados en el momento de la facturación.
-
- El impuesto sobre las ventas generado en el servicio y/o venta de bienes prestado por RICOH al CLIENTE se causará y liquidará a la tarifa vigente acorde con lo establecido por la normatividad legal, dicho impuesto será pagado en todos los casos por EL CLIENTE utilizando la tasa representativa del mercado que se indique en la factura de venta.
- Si las autoridades impusieran algún gravamen, impuesto, carga o tarifa, excluyendo aquellas basadas en las utilidades netas de RICOH, a cualquier transacción en virtud del presente Contrato, EL CLIENTE acuerda pagar dicho monto según lo especificado en la factura o presentar la documentación que lo exime de los mismos.
- Tanto RICOH como EL CLIENTE aceptan pagar cada uno el cincuenta por ciento (50%) del valor de los gastos de legalización de la presente propuesta.

Prevalencia de Términos y Condiciones

En caso de divergencias entre los términos y condiciones de los documentos citados, se seguirá el siguiente orden de prevalencia: Propuesta, Contrato y/o Orden de Compra (en caso de existir).

Orden del Cliente

- La Orden emitida por el Cliente está sujeta a la aceptación de Ricoh Colombia.
- En caso de que el Cliente emitiera una Orden de Compra para los Productos y/o Servicios descritos en el presente documento y existieran divergencias entre la Orden emitida por el Cliente y el presente documento, primarán los términos y condiciones de la presente Propuesta.
- La Orden de Compra emitida por el Cliente deberá hacer referencia al presente documento, indicando para tal efecto el Número de la propuesta el cual se encuentra en la carta de presentación.
-

Propiedad de la Propuesta

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 RICOH. El Cliente se compromete a no divulgar total o parcialmente el contenido de esta propuesta y demás documentos con ella

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de **Ricoh Latam**, ha sido preparada para uso exclusivo de **UNIVERSIDAD DIGITAL** prohíbe su uso, divulgación o reproducción por parte de terceros sin el permiso expreso por escrito de **Ricoh Latam**, se reconoce que la información pertenece a **Ricoh Latam**

relacionados, a ninguna persona o empresa, excepto a los empleados que necesariamente deban conocerla.

Estimaciones

Las propuestas o recomendaciones de RICOH son realizadas con la información proporcionada por el Cliente y con base en las observaciones de RICOH. El grado de éxito con el cual los productos RICOH pueden ser utilizados depende de un sin número de factores, muchos de los cuales no están bajo el control de RICOH. Por lo tanto, las estimaciones acerca de los resultados que se puedan obtener, no deben ser consideradas como condiciones de garantía.

Programas o Aplicaciones de Terceras Partes

El Cliente es responsable de obtener los permisos necesarios para el uso de los programas a los cuales una tercera parte tenga derechos, si los mismos son copiados o usados de alguna manera en asociación con programas o máquinas RICOH.

El Cliente le facilita estos programas, o le permite copiarlos o utilizarlos en alguna forma, él garantiza que tiene el consentimiento de la tercera parte para hacerlo sin infringir los derechos de esta tercera parte.

Información Confidencial

Las partes acuerdan que, en caso de requerirse el intercambio de información confidencial, se registrará por un acuerdo de intercambio de información confidencial, el cual será suministrado por RICOH.

Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable por la selección de los Productos o Servicios, su uso y los resultados que obtenga de ellos.

Ley y Jurisdicción Aplicable

La presente propuesta se interpreta y rige por las Leyes de la República de Colombia. Cualquier discrepancia, interpretación o incumplimiento de la presente propuesta que no pueda ser resuelta amigablemente se someterá a la jurisdicción de los Tribunales y Jueces de la ciudad de Bogotá D.C.