

Ciel®
Ingenio para la vida

PROPUESTA COMERCIAL

—

PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

TABLA DE CONTENIDO

1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 3
2. SOMOS CIEL, INGENIO PARA LA VIDA 4
3. PROPUESTA DE VALOR 5
3.1. Requerimientos identificados y soluciones propuestas 5
3.2. Descripción de las soluciones 6
3.2.1 Agendamiento Web 6
3.3. Propuesta de consultoría para la implementación de Agendamiento Web 8
3.4. Arquitectura de la solución integral planteada 9
3.5. Proceso de implementación y Plan de Trabajo 10
3.6. Capacitación y transferencia de conocimiento 10
4. EXPERIENCIA 12
4.1. Nuestros clientes 12
5. PROPUESTA ECONÓMICA 13
Precios Agendamiento de Citas para atención Presencial 13
5.2 Forma de pago 13
5.3. Tiempo de entrega 14
5.4. Validez de la oferta 14
6. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO 14
6.1. Mantenimiento de Software 16
6.2. Política de Gestión de Vulnerabilidades y Copias de Respaldo 16
6.3. Soporte técnico 17
7. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA 18
8. MODIFICACIONES 18
9. NUEVAS ESPECIFICACIONES 19
10. CONSIDERACIONES IMPORTANTES 19
Requerimientos de infraestructura por parte de cliente 19
10.1. Fuera del alcance 19
10.2. Supuestos, consideraciones y exclusiones 19
10.3. Derechos de autor por personalización 21
11. ANEXOS 21

1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

COT-0086e-AC-2026
Bogotá, 8 de octubre 2026

SEÑORES
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
Attn. Fabián Molano
Bogotá D.C.

Asunto: Propuesta solución de Agendamiento Web para atención presencial

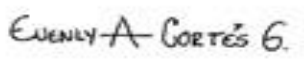
Estimado señor Molano:

En atención a su amable solicitud y a las necesidades identificadas para fortalecer el proceso de atención ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Económico, Ciel tiene el gusto de presentar la presente propuesta comercial **de Agendamiento Web**, diseñada para optimizar la programación de citas presenciales en la sede de Atención a la ciudadanía, brindando una experiencia de servicio más ágil, organizada y eficiente para los ciudadanos y el equipo de atención.

Nuestra propuesta integra una solución tecnológica que contribuye a optimizar la gestión de la demanda, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la eficiencia operativa de la entidad, apoyando la transformación digital de sus procesos de atención.

Agradecemos la confianza depositada en Ciel y la oportunidad de presentar esta propuesta. Reiteramos nuestro compromiso de acompañar a la Secretaría en la implementación de una solución que genere valor para la entidad y para los ciudadanos, quedando atentos para resolver cualquier inquietud y realizar los ajustes que se consideren

Atentamente,



ANDREA CORTÉS GONZÁLEZ

KEY ACCOUNT MANGER

2. SOMOS CIEL, INGENIO PARA LA VIDA

Misión

En Ciel, valoramos la vida y el tiempo de las personas, por eso conectamos a las organizaciones con sus clientes, diseñando experiencias únicas de atención y comunicación, más humanas y sostenibles.

Ciel es una compañía colombiana de tecnología con 40 años de experiencia en el diseño de soluciones con alto valor agregado para los procesos que impactan la experiencia del cliente en las organizaciones.

Su equipo de trabajo está conformado por más de 180 profesionales expertos en múltiples disciplinas tales como: ingeniería de software y hardware, diseño de contenidos y comunicación estratégica, consultoría especializada, PMO para la gestión de proyectos, entre otras.

Cuenta con procesos de I+D+i que le han permitido ser líder en el mercado con soluciones que responden a las necesidades de un mundo en constante evolución. Gracias a ello, en el año 2022 Ciel fue galardonada con el "Premio a la Innovación" por la Cámara de Comercio de Bogotá, así mismo en el año 2023 participó en el proyecto Ítaca, fundamentado en Inteligencia Artificial donde la Cámara emitió el siguiente concepto:

"Respecto a los resultados, la empresa Ciel Ingeniería S.A.S. se encuentra en un nivel de madurez del uso y apropiación de la Inteligencia Artificial (IA) como estrategia empresarial: ***NIVEL 5 – EXPERTO".***

Por lo anterior, Ciel ingeniería, será la mejor opción para ser su aliado estratégico en el diseño e implementación de la solución tecnológica requerida.

3. PROPUESTA DE VALOR

Nuestra propuesta de valor es brindar una solución de atención Omnicanal bajo nuestro Ecosistema Digital de Atención Inteligente, que permita la atención presencial previa cita agendada de los usuarios de la **SDE**, que optimice los niveles de atención al cliente, aumente la productividad de los funcionarios, disminuya los tiempos de respuesta en la atención, optimizando los canales de atención actuales, monitoreados a través de KPI´s del servicio en tiempo real para la toma de decisiones en cada momento de la atención.

Medir la productividad y aprovechar los tiempos de ocio voluntario (es decir pudiendo atender no hay a quién atender), podemos aprovechar las capacidades del servicio actual antes de pensar en su crecimiento, optimizando los recursos y enrutando a los usuarios a tener experiencias memorables, innovadoras y personalizadas.

Todo esto, con una potente plataforma de BI que permita conocer en tiempo real los niveles de servicio actuales, históricos y entender las tendencias de este.

Para finalizar, mediante la presente propuesta de valor, buscamos brindarles a sus usuarios experiencias únicas y personalizadas con el fin de exceder sus expectativas en la atención.

3.1. Requerimientos identificados y soluciones propuestas

Necesidad u objetivo del cliente		Soluciones propuestas por Ciel
1.	Descongestionar la sala de espera, a través del agendamiento de citas vía Web	Digiturno 5 con los siguientes módulos:
		Software:
		1. Agendamiento Web
2.	Tener información en tiempo real para la toma de decisiones.	Información del proceso:
		1. Pantalla gerencial
		2. Cubos OLAP

Tabla No 1. Encaje de la solución

A continuación, describimos las soluciones arriba listadas, las cuales conforman una solución integral concebida para dar cumplimiento a los objetivos buscados y proporcionar las métricas requeridas.

3.2. Descripción de las soluciones

3.2.1 Agendamiento Web

El Módulo Agendamiento de Citas Web, es una solución de software desarrollado para funcionamiento bajo ambiente Windows y que se puede integrar con Digiturno®5. Permite asignar citas al usuario final según su disponibilidad. La solicitud, asignación, configuración y consulta de citas se realiza desde una página web, según el rol de ingreso.

Alcance del Agendamiento:

- Solicitud de citas ingresando a una página web desde cualquier dispositivo.
- Generación de citas por fecha o ubicación.
- Visualización de las distancias y tiempos de llegada entre el punto de solicitud de la cita y las sedes que prestan el servicio.
- Envío de recordatorios y de confirmación de agendamiento de la cita, vía email.
- Consulta posterior de la cita ingresando los datos de usuario en el entorno de solicitud de la cita.
- Modificación o cancelación de la cita por parte del usuario
- A continuación, se muestra el paso a seguir para solicitar una cita en la plataforma:

El usuario ingresa a la página web de la entidad y selecciona la opción de Asesoría Virtual o Agendamiento Virtuales. En esta se habilitan los servicios disponibles.

Se solicitan los datos al usuario:
Nombre
Tipo y numero de ID
E-Mail
Número Celular

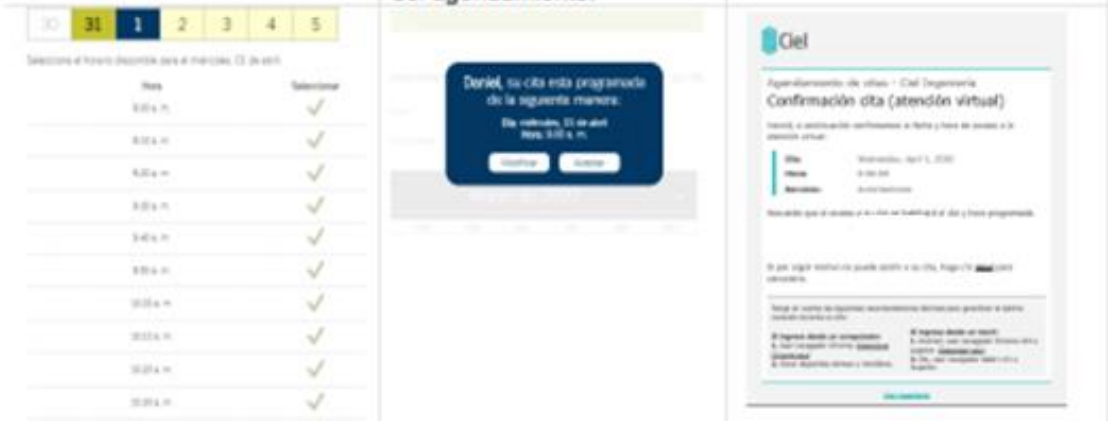
Con el paso anterior, se desplegarán las fechas disponibles



El usuario selecciona la hora disponible de acuerdo con la fecha elegida

Al dar **clic en Aceptar**, se mostrará una notificación de la cita agendada y se enviará un mensaje al correo electrónico ingresado al inicio del agendamiento.

El usuario puede ver el resumen y los datos de la cita programa



Beneficios

- Elimina o reduce significativa el tiempo de espera en el proceso de atención.
- El usuario programa su cita cuando lo desee y en el lugar más conveniente.
- Incrementa la productividad del personal dedicado a la atención del cliente.
- Distribuye eficiente de la demanda de servicios entre el personal de la entidad, evitando cogestión en las oficinas de atención.

3.3. Propuesta de consultoría para la implementación de Agendamiento Web

Para el diseño e implementación de la solución integral comenzamos con una fase de consultoría que busca conocer en detalle el proceso de servicio al cliente y de esta forma plantear el modelo de atención a través de la plataforma de Agendamiento.

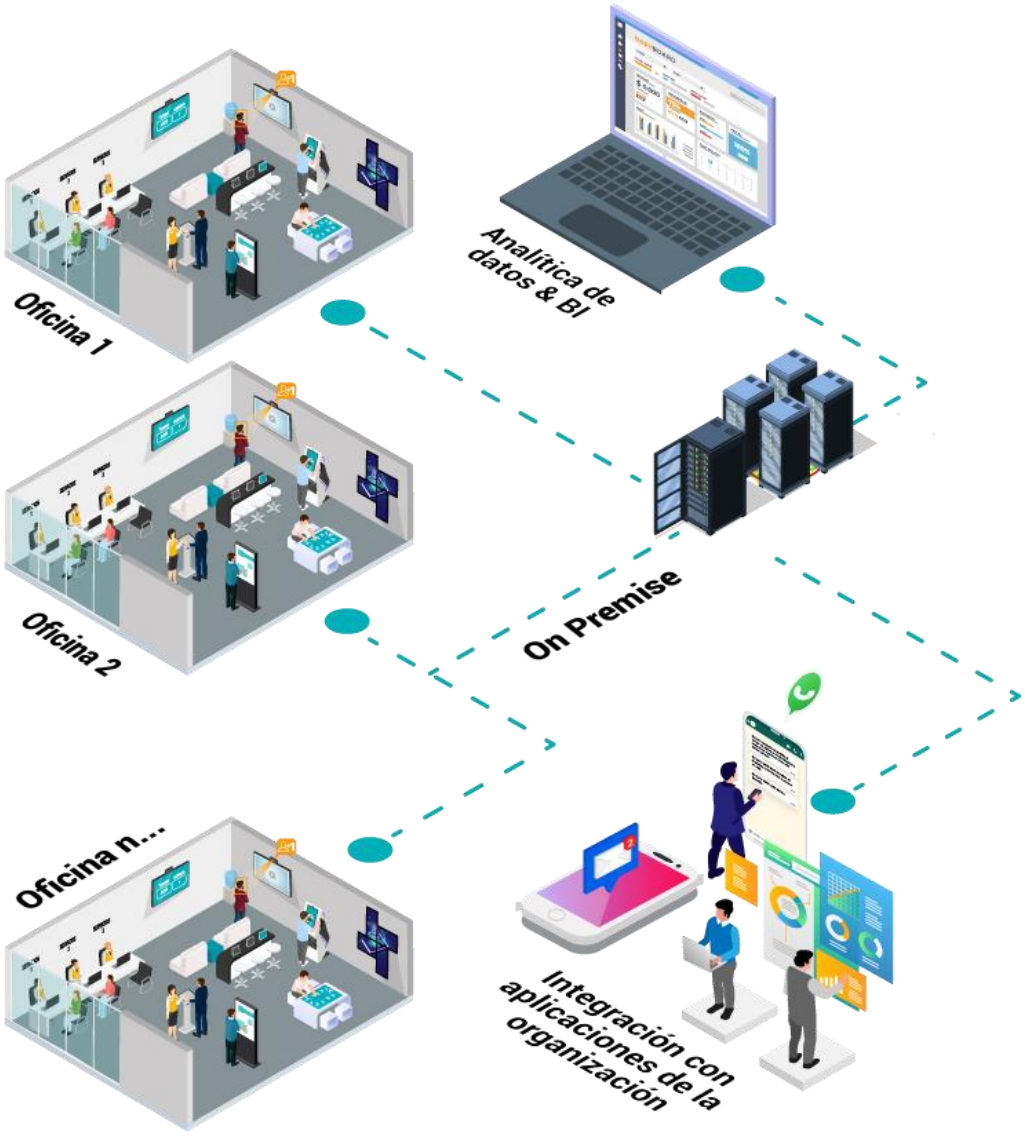
Para ello se seguirán los siguientes pasos:

1. Reunión con los responsables del **servicio al cliente** para concretar necesidades y puntos de mejora en este ámbito.
    i. Nota: Para esta fase se recomienda la participación de los responsables de Tecnología y Seguridad de la información del cliente y así identificar sus requerimientos de manera temprana.
2. Levantamiento de los flujos de procesos actuales y propuestos.
3. Definición de la jerarquía y modelo de atención y su aprobación por parte del cliente.
4. Implementación de la solución acorde al plan de trabajo definido con el gerente de proyecto.
5. Capacitación y trasferencia del conocimiento.

Resultado de dicha fase obtendremos los siguientes entregables:

- Categorización de servicios de la entidad.
- Distribución geográfica.
- Jornadas de atención.
- Plantillas de Agendas
- Gestión de Citas
- Formato a tablas generadas en reportes.
- Datos complementarios de clientes.

3.4. Arquitectura de la solución integral planteada



3.5. Proceso de implementación y Plan de Trabajo

A través de reuniones sostenidas entre las partes, se confirmarán los requerimientos técnicos del proyecto y se consolidará el plan de trabajo, entre las cuáles encontramos:



1. Kick off del proyecto.
2. Consolidar el cronograma definitivo del proyecto.
3. Consultoría para definir los modelos de atención de las sedes, se realizará según el requerimiento.
4. Definir entre las partes el modelo de atención, configuración del sistema general y el de cada sede.
5. Entregar los requerimientos físicos y de infraestructura requeridos por Ciel, para la implementación de la solución.
6. Identificar las restricciones y obligaciones que debe cumplir para ejecución actividades en sitio.
7. Validar infraestructura para instalaciones.
8. Definir las capacitaciones que se deben realizar y la socialización de estas al personal del cliente.
9. Instalar e implementar la solución.

La oficina de proyectos - PMO - de Ciel, propone un cronograma de alto nivel, así como la correspondiente EDT (Estructura de descomposición de Trabajo), que servirán de base para ilustrar la estructura general de las fases del proyecto. El cronograma propuesto, será ajustado entre las partes de acuerdo con la formalización y aceptación de la propuesta.

El personal de implementación del proyecto contará con el apoyo de un equipo interdisciplinario gerencial y operativo que estará encargado de asegurar el cumplimiento de todas las actividades incluidas en el cronograma propuesto, en pro de la ejecución del proyecto al 100% y dentro de los tiempos acordados.

3.6. Capacitación y transferencia de conocimiento

Ciel con personal especializado se compromete a trasferir el conocimiento a los funcionarios de la entidad con la capacitación en Gestión de la información.

Nota: Las sesiones de capacitación deben ser ejecutadas en bloques de 2 horas y no de forma parcial.

Tipo de capacitación	Temas	Dirigido a personal	Perfiles
Operativa	1. Generalidades del sistema	Funcionarios encargados de la atención directa de los clientes.	· Usuario final de ventanilla.
	2. Modelo de servicio configurado		· jefe del sitio de atención.
	3. Inicio del sistema.		
	4. Ingreso y manejo de terminal virtual para video-atención.		
Gestión de la Información	1. Reportes	Personas encargadas de generar reportes y estadísticas.	
Administrativa	1. Generalidades del sistema	Coordinador de la Oficina y/o Centro de Atención. Coordinador general del sistema y persona encargada de generar reportes y estadísticas.	· jefe del sitio de atención.
	2. Modelo de servicio configurado		· Usuario administrador.
	3. Inicio del sistema.		· Usuario de reportes.
	4. Configuración de agendas		
	5. Configuración de jornadas.		
	6. Gestión de Citas.		

4. EXPERIENCIA

4.1. Nuestros clientes

GOBIERNO

SERVICIOS PÚBLICOS

COMUNICACIONES

5. PROPUESTA ECONÓMICA

Precios Agendamiento de Citas para atención Presencial

Ítem	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Actualización Digiturno, Agendamiento Web y Solución tecnológica Software C-Media para publicación de contenido	1	$ 21.186.621	$ 21.186.621
			SUBTOTAL	**$ 21.186.621**
			IVA 19%	**$ 4.025.458**
			TOTAL	**$ 25.212.079**

5.2 Forma de pago

Ítem	Descripción
Forma de pago	Modalidad Venta:
	Ciel realizará una factura por el 100% del valor total del proyecto a la entrega del proyecto y el pago se realizará a los treinta (30) días calendario de la radicación de esta.
	Notas:
	· El retraso en el pago de alguna de estas facturas luego del plazo fijado por razones ajenas a Ciel genera una interrupción en el desarrollo de las actividades.
	· Las actividades de capacitación no restringen el cierre y la entrega del proyecto, así como el pago de las facturas antes mencionadas. En caso de que las sesiones de capacitación no se puedan desarrollar por razones ajenas a Ciel, sino al cliente, la falta de este entregable no impedirá la facturación del proyecto y su pago.
	· El retraso de las obras y/o adecuaciones que se encuentre adelantando el CLIENTE y que sean requeridas para la puesta en operación de los equipos y/o entrega del proyecto, no impedirán la entrega de los equipos del proyecto al CLIENTE y su facturación, en los tiempos acordados. En caso de tal situación, Ciel brindará un tiempo de 6 meses a partir de su entrega para realizar la instalación de los equipos una vez el CLIENTE lo requiera.
Medio de pago	Nombre de la cuenta: CIEL Ingeniería SAS
	Cuenta Corriente BANCO DE BOGOTÁ No. 009 088 717
Confirmación de pago	Favor enviar contrato especificando dirección y consignación al e-mail acortes@cielingenieria.com

Inscripción de cliente	Para la respectiva facturación, favor enviar copia de RUT y Cámara de Comercio al e-mail acortes@cielingenieria.com

5.3. Tiempo de entrega

20 días aproximadamente, sin embargo, los tiempos de entrega establecidos en el proyecto estarán determinados por el cronograma de actividades definido y acordado entre Ciel y el Cliente.

A partir de la aceptación formal por parte del cliente, orden de compra o firma de contrato entre las dos partes, Ciel requerirá de 8 días hábiles para el inicio de las actividades del proyecto a través de una reunión o teleconferencia, para formalizar el inicio de las actividades, tiempo durante el cual se asignará el equipo de trabajo por parte de la PMO y se realizará las actividades necesarias para su adecuada ejecución.

5.4. Validez de la oferta

30 días calendario.

6. GARANTÍA Y SOPORTE TÉCNICO

Descripción	Tiempo
Soporte: En caso de presentarse alguna falla o mal funcionamiento del software instalado y configurado cumpliendo todos los requisitos técnicos exigidos, en cualquiera de sus módulos, Ciel atenderá los casos y dará solución a este inconveniente una vez haya sido clasificado su impacto y se haya determinado la prioridad. La atención a este tipo de incidente se hará mediante atención telefónica y asistencia remota para consultas. Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión: Para atender este tipo de requerimientos se debe disponer de una conexión remota, existen tres posibilidades de conexión: 1. Garantizar conexión remota a través de VPN, VNC o escritorio remoto. (recomendada, es la mejor forma de establecer una conexión remota) 2. Habilitar Skype corporativo o en su defecto Lync. 3. Mediante el software "Team Viewer" o “AnyDesk” para proceder con el soporte remoto. Este debe ser pagado por el cliente 4. Otras opciones a nivel de Conexión remota: a) Aplicación CielDesk® . El costo de este servicio será definido en función del número de máquinas y licencias requeridas.	12 meses - Software

b) El Cliente podría contar con un servidor interno de CielDesk en la LAN (comprado o alquilado por el cliente), desde una Raspberry Pi o superior, (dependiendo de la cantidad de equipos). Acorde a las características del proyecto y su infraestructura, es necesario primero identificar y hacer pruebas referentes al hardware mínimo requerido c) Otra Opción es comprar al menos una licencia de AnyDesk, disponible durante la vigencia del contrato. d) Una última opción podría ser que el cliente de acceso a Ciel a la VPN para usar RDP o VNC. Todas estas opciones deberán ser previamente evaluadas técnicamente por el equipo de Consultoría e Infraestructura Tecnológica de Ciel, debido a que estarán en función de las características, requerimientos del proyecto y su alcance. Enlace de referencia: http://www.teamviewer.com/es/index.aspx Enlace de referencia: https://anydesk.es/plataformas/windows Para cada procedimiento, corrección, verificación o configuración que deba hacerse, se debe contar con una persona de soporte técnico del CLIENTE para apoyar a nuestro ingeniero y dar permisos y claves de administrador.	
Garantía: Ciel se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas instalados durante el tiempo aquí descrito. Si fuese necesario realizaremos los ajustes en el software que causare mal funcionamiento sin ningún costo adicional, durante el tiempo de la garantía. En el caso de que la instalación del producto la realice el cliente, la garantía se limita a los inconvenientes presentados con los componentes del sistema mas no se asumirán daños causados por instalaciones inapropiadas ni los costos de su mantenimiento. La garantía del producto empieza a regir desde el momento de la puesta en marcha del proyecto o Go live. Una vez terminado el tiempo de la garantía, se sugiere iniciar un contrato de mantenimiento por uno, dos o tres años.	12 meses - Software
Hardware: Ciel se compromete a mantener en perfecto estado de funcionamiento los sistemas instalados durante el tiempo aquí descrito. Si fuese necesario cambiaremos o repararemos el dispositivo electrónico que causare mal funcionamiento del producto sin ningún costo adicional, durante el tiempo de la garantía. La garantía no cubre daños o pérdidas causadas directa o indirectamente por hechos o eventos ajenos a la fabricación y al funcionamiento del sistema y los equipos, tales como fenómenos naturales, actos de guerra, terrorismo, vandalismo, actos de autoridad, reacciones nucleares, dolo o culpa grave del usuario, daños causados por variaciones del voltaje de alimentación por	12 meses

encima del especificado para el equipo, cavitación, erosión, corrosión, incrustaciones, fallas o interrupciones en el suministro de corriente eléctrica. En el caso de que la instalación del producto la realice el CLIENTE, la garantía se limita a los inconvenientes presentados con los componentes del sistema mas no se asumirán daños causados por instalaciones inapropiadas ni los costos de su mantenimiento.	

Ver DGR006 Carta de Garantías

6.1. Mantenimiento de Software

Una vez vencido el periodo de garantía ofrecido en la presente propuesta para la modalidad de licencias On Premise (instaladas en sitio), se podrá adquirir un contrato de mantenimiento y soporte por un año (12 meses) cuyo valor será equivalente al 20%, del valor inicial del licenciamiento. En caso de renovaciones sucesivas del contrato de mantenimiento y soporte, el incremento de cada renovación corresponderá al índice de precios al consumidor (IPC) del año calendario anterior a la fecha de la renovación, sobre el valor del contrato de mantenimiento y soporte inicial. Con esta renovación se tendrá derecho a:

a. Atención de consultas y casos de soporte.
b. Actualización a nuevas versiones, actualización de módulos adquiridos y componentes estándar liberados durante la vigencia.

Para este servicio se estable un modelo de ANS que será informado al momento de su renovación.

NOTA. Si se realiza algún tipo de descuento en la venta inicial, el valor a tomar como base para la liquidación del contrato de mantenimiento y soporte será el dado antes de descuentos. Si se adquieren módulos adicionales o licencias durante la vigencia del contrato este valor también será tomado con el 20% para su servicio de soporte y mantenimiento.

6.2. Política de Gestión de Vulnerabilidades y Copias de Respaldo

(Ver Política de Gestión de Vulnerabilidades y Copias de Respaldo de Ciel SIR003)

1. Sobre la Gestión de Vulnerabilidades
2. Sobre la información almacenada en la nube de CIEL

Las características descritas en el documento SIR003 aplican para clientes en **contrato de mantenimiento activo, alquiler, Saas o garantía vigente.**

Si no cuenta con ninguna de las modalidades arriba descritas lo invitamos a que se comunique con nuestro equipo Comercial a través de los canales definidos en nuestra página https://www.cielingenieria.com/

6.3. Soporte técnico

Comprende la responsabilidad integral de mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema instalado durante el tiempo de garantía. Sin costo adicional para **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO.**

CIEL® TE ACOMPAÑA, el portal atención al cliente que tiene las siguientes características y beneficios para **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO:**

a. Plataforma digital.
b. Generación de tickets.
c. Soporte.
d. Cotizaciones.
e. Felicitaciones y PQR'S.
f. Seguimiento y estado de casos en tiempo real.
g. Acceso desde cualquier dispositivo y cualquier navegador.
h. Privacidad en el manejo de la información.
i. La recepción de tickets es 24/7.

Procedimiento para generar casos a través de la mesa de servicio de Ciel, ingenio para la vida:

1. Se debe informar el inconveniente que se presenta con el ecosistema Digiturno®5 a la mesa de servicio al cliente; ellos estarán en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del ecosistema Digiturno®5 o se encuentra en los equipos, red es o computadores de **SDE.** Si se soluciona se cierra la llamada.
2. La mesa de servicio al cliente determina el problema y se comunica con la mesa de servicio de Ciel (en la ciudad de Bogotá).

   Datos de contacto:
   - Fijo: +57 (601) 3799000
   - Cel: (57) 3174013496
   - Correo: servicioalcliente@cielingenieria.com

3. En este momento se asigna un número de caso y se da soporte de segundo nivel para determinar y solucionar el problema.

El horario de atención de los casos por medio de un asistente servicio, es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de acuerdo con los niveles ANS.

NIVELES DE ATENCIÓN

Fuera del Alcance: Los ANS estándar definidos por Ciel Ingeniería o los que defina particular y contractualmente con determinados clientes, en lo referente a los servicios prestados por Ciel a través de la **infraestructura en la nube**, no incluyen fallas técnicas masivas y que afectan áreas geográficas amplias y cuya responsabilidad se sale del alcance de Ciel Ingeniería y es atribuible al proveedor primario del servicio en la nube y/o a algun tercero que afecte el servicio del proveedor primario.
También quedan por fuera del alcance de dichos ANS los desastres naturales.

7. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA

La información expresada en este documento es confidencial y es propiedad de Ciel, ingenio para la vida. Este documento contiene información sobre el diseño, funcionamiento y configuración de las soluciones de Ciel, cuyo software y hardware se encuentran debidamente registrados ante la oficina competente.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO no permitirá el acceso a la información confidencial, ni tampoco la divulgará por sí misma o por interpuesta persona, de manera parcial o total, sin el previo consentimiento escrito de Ciel o para los fines exclusivos de esta propuesta. La información confidencial no podrá divulgarse por ningún medio ya sea de en forma escrita, publicación electrónica, virtual, informes, conferencias, videos, grabaciones, etc. **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO** deberá abstenerse en lo sucesivo de entregar o realizar para sí o para terceros, copias, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la información confidencial

Ciel, ingenio para la vida se reserva todos los derechos sobre el contenido, propiedad del documento y la información que este contiene. Se prohíbe la distribución, copia, transmisión o divulgación de este documento y los elementos de hardware descritos en el presente documento, sin la correspondiente autorización por parte de Ciel, ingenio para la vida.

Todos los Derechos Reservados por Ciel, ingenio para la vida.

8. MODIFICACIONES

Las modificaciones y/o cambios posteriores a las aprobaciones por parte del cliente, generarán costos adicionales que serán facturados de acuerdo con la complejidad de estos, previo acuerdo comercial.

9. NUEVAS ESPECIFICACIONES

Las nuevas especificaciones no incluidas en esta propuesta comercial que el cliente requiera generarán costos adicionales que serán plasmados en una **nueva oferta comercial** y será objeto de una aprobación por sí misma. Estas se considerarán como una nueva cotización, cuya gestión, desarrollo y cobro serán completamente independientes.

10. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Requerimientos de infraestructura por parte de cliente

Se adjunta documento de requerimientos de infraestructura On-Premise.

10.1. Fuera del alcance

A continuación, se describen las funcionalidades, productos y servicios que no se encuentran incluidos en el alcance de la presente oferta:

- Realizar obras civiles, puntos de datos, puntos de red, instalación de ductos, y demás adecuaciones para la instalación de dispositivos de hardware.
- Desarrollo de software, personalizaciones o ajustes a los módulos de software Digiturno®5 ofrecidos con la presente oferta. En caso de ser requerido se hará un levantamiento previo y se generará una propuesta económica.
- Instalación y configuración de la plataforma tecnológica sobre la que funcionara el software en sitio (equipos, sistemas operativos, bases de datos y/o sistemas propios de la organización).
- Licencias de software de servidor (sistemas operativos, bases de datos, entre otros).
- Interfaces para intercambio de datos con los sistemas de información del cliente, que se encuentren fuera del alcance.
- Backups de la base de datos y demás repositorios del software Digiturno®5, a excepción cuando se encuentran bajo la modalidad SaaS de Software como servicio.
- Entrega de código fuente y modelo de datos de los módulos del a plataforma Digiturno®5.
- La garantía no cubre cambios en los componentes de software y/o hardware que realice el Cliente o un tercero y que afecte la funcionalidad de la aplicación de Digiturno®5.

10.2. Supuestos, consideraciones y exclusiones

1. Las modificaciones o cambios posteriores a las aprobaciones por parte del cliente generarán costos adicionales que serán facturados de acuerdo con la complejidad de estos, previo acuerdo comercial.
2. Las nuevas especificaciones no incluidas en esta propuesta comercial que el cliente requiera, generarán costos adicionales que serán plasmados en una nueva oferta comercial y serán objeto de aprobación por sí mismas. Estas se considerarán como una nueva cotización, cuya gestión, desarrollo y cobro serán completamente independientes.
3. La no disponibilidad de los recursos tecnológicos por parte del cliente (servidores, conexiones, permisos, entrega de la imagen de seguridad, habilitación de puertos, etc.) que ocasionen retrasos en la ejecución del proyecto podrá ocasionar tiempos y costos adicionales a los incluidos en la estimación inicial de esta propuesta.
4. El cliente proporcionará la infraestructura y los medios de conexión vía VPN del ambiente productivo, donde el personal de Ciel prestará el servicio de soporte técnico remoto.
5. El cliente garantizará el acceso y los niveles de seguridad requeridos para las actividades de instalación de los ambientes Pruebas/producción.
6. El cliente no podrá contratar de ninguna forma los recursos asignados por Ciel a este servicio. En caso de presentarse esta situación, el cliente deberá notificarlo a Ciel y deberá cancelar una penalidad equivalente al valor restante del contrato por ejecutar.
7. La revisión de documentos y la ejecución de pruebas de validación será ejecutada dentro de los tiempos acordados por parte del cliente. La revisión de documentos y la ejecución de pruebas de validación será ejecutada dentro de los tiempos acordados, por parte del cliente. Cualquier retraso en las actividades que tenga su motivo en retrasos en la realización de estas actividades de parte del cliente no será causal de incumplimiento contractual por parte de Ciel y podrá ocasionar tiempos y costos adicionales a los incluidos en esta propuesta. Por lo cual se manejará un cronograma con las actividades y tiempos a desarrollar.
8. El alcance, supuestos, condiciones, responsabilidades, recursos, tiempos y demás estimados están directamente relacionados al cumplimiento y colaboración del equipo funcional y técnico del cliente.
9. Las estimaciones de esfuerzo y costos resultantes están sujetas a los servicios incluidos en la sección de alcance, y cualquier alteración deberá tratarse a través del procedimiento de solicitud de cambio.
10. La estimación de la duración del proyecto ha sido realizada asumiendo la existencia de un período continuo sin interrupciones por vacaciones o por algún otro motivo de los integrantes del equipo, usuarios y/o de los responsables ejecutivos de parte del cliente. La eventual suspensión temporal del trabajo de alguno de los participantes podrá impactar en la duración y costo del proyecto completo.
11. El alcance final puede depender de la complejidad, viabilidad y disponibilidad de conexión y permisos de cada uno de los sistemas incluidos.
12. La solución de incidentes asociados a la plataforma Digiturno®5, será realizada de acuerdo con los ANS establecidos por Ciel y cliente.

13. La administración, soporte y monitoreo de la plataforma de atención del cliente será realizado por parte del cliente con base en las políticas de seguridad de la información y de gestión de accesos que estén definidas en la empresa.
14. Las capacidades de los recursos serán estimadas de acuerdo con la información entregada por el cliente. Si bien la solución permite el escalamiento horizontal o vertical, en caso de presentarse variaciones en la operación, se debe calcular el costo adicional de la infraestructura en la nube.

10.3. Derechos de autor por personalización

Ciel, ingenio para la vida, para garantizar a sus clientes la conservación de los desarrollos adicionales incluidos en la presente propuesta comercial, las incluirá al software, como parámetros de uso del producto, que hará parte integral de la plataforma Digiturno®5. Con base en lo anterior y por cuanto dichas personalizaciones no constituyen obra por encargo en los términos previstos en el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, los derechos patrimoniales de autor serán y pertenecerán en todo momento a Ciel, ingenio para la vida, quien es el autor, gestor y desarrollador de los mismos, aplicando los criterios de independencia para su ejecución, es decir, sin planes detallados o suministrados por el mismo contratante.

11. ANEXOS

Política de Gestión de Vulnerabilidades y Copias de Respaldo de Ciel SIR003

Propuesta requerimiento Infraestructura On- Prime estándar.

Ciel®
Ingenio para la vida

CONTÁCTENOS:

BOGOTÁ (CO)
Calle 36 # 24-38 | Cód. Postal: 111311403
PBX: +57 (601) 327-9000
ciel@cielingenieria.com

SOPORTE:
PBX: + 57 (601) 379-9000 | + 57 317-4013496
servicioalcliente@cielingenieria.com

www.cielingenieria.com

Digiturno®, **C-Media®** y **Atención Inteligente®**
son marcas registradas de **Ciel Ingeniería SAS**
Todos los derechos reservados

LA RESPUESTA ES CO COLOMBIA

TOP 50 EMPRESAS LATINOAMERICANAS DE DIGITAL SIGNAGE

Microsoft Partner | Silver Cloud Platform