

ACTUALIZACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE INFOTURNOS WEB INCLUIDO SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

Sede aeropuerto internacional El dorado y
Sede regional andina-centro facilitador

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

6 de Abril 2021

CO-CREANDO SOLUCIONES

SOSTENIBILIDAD

Mayor eficiencia operacional en el mantenimiento de los sistemas tecnológicos

MEJORAR

Mejoras continuas para que su negocio supere a la competencia

INNOVAR

Innovación para transformar sus negocios

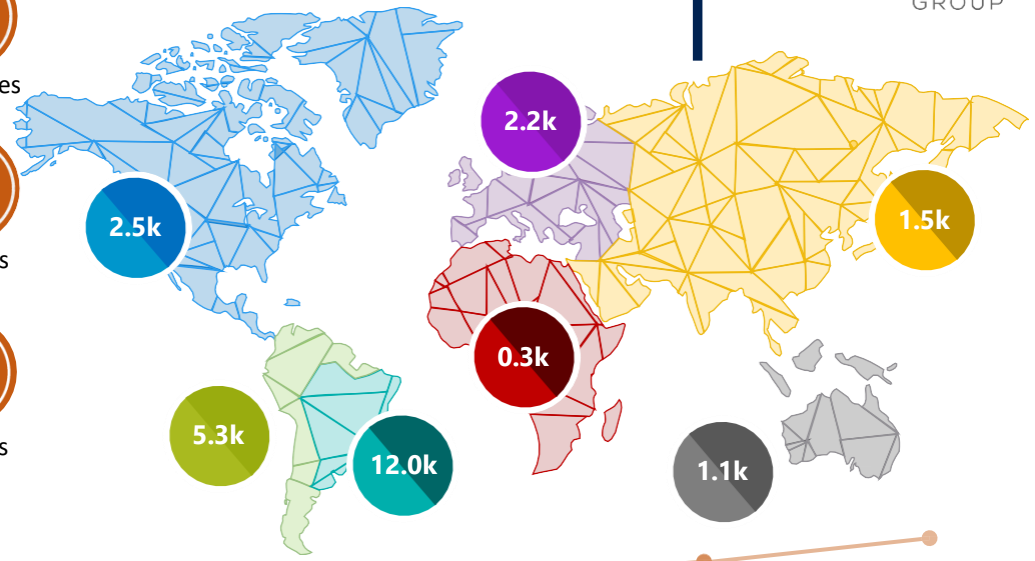
Un poco de historia...

stefanini GROUP

77 ciudades

41 países

85 puntos de atención



1987

1990 - 1994

Fábrica de software

1995
Brasil e América Latina

2001
2.3K
+ Otros Países

2005
4.0K
CMMI Level 5

2009
8.2K
mps Br A
Document Solutions
Vanguard
Sunrising
Tech team

2011
12.1K
Top Systems
CXI
Orbitall
stefanini Informática & Tecnologia
WOOPI

2014
19K
ISO 27001
datastorm

2015
21K
IHM
saque e pague
stefanini Inspiring
stefanini Capital Market

2016
24K
stefanini Sysman
stefanini RAFAEL
stefanini Scala

2017
25K FTEs
Gauge

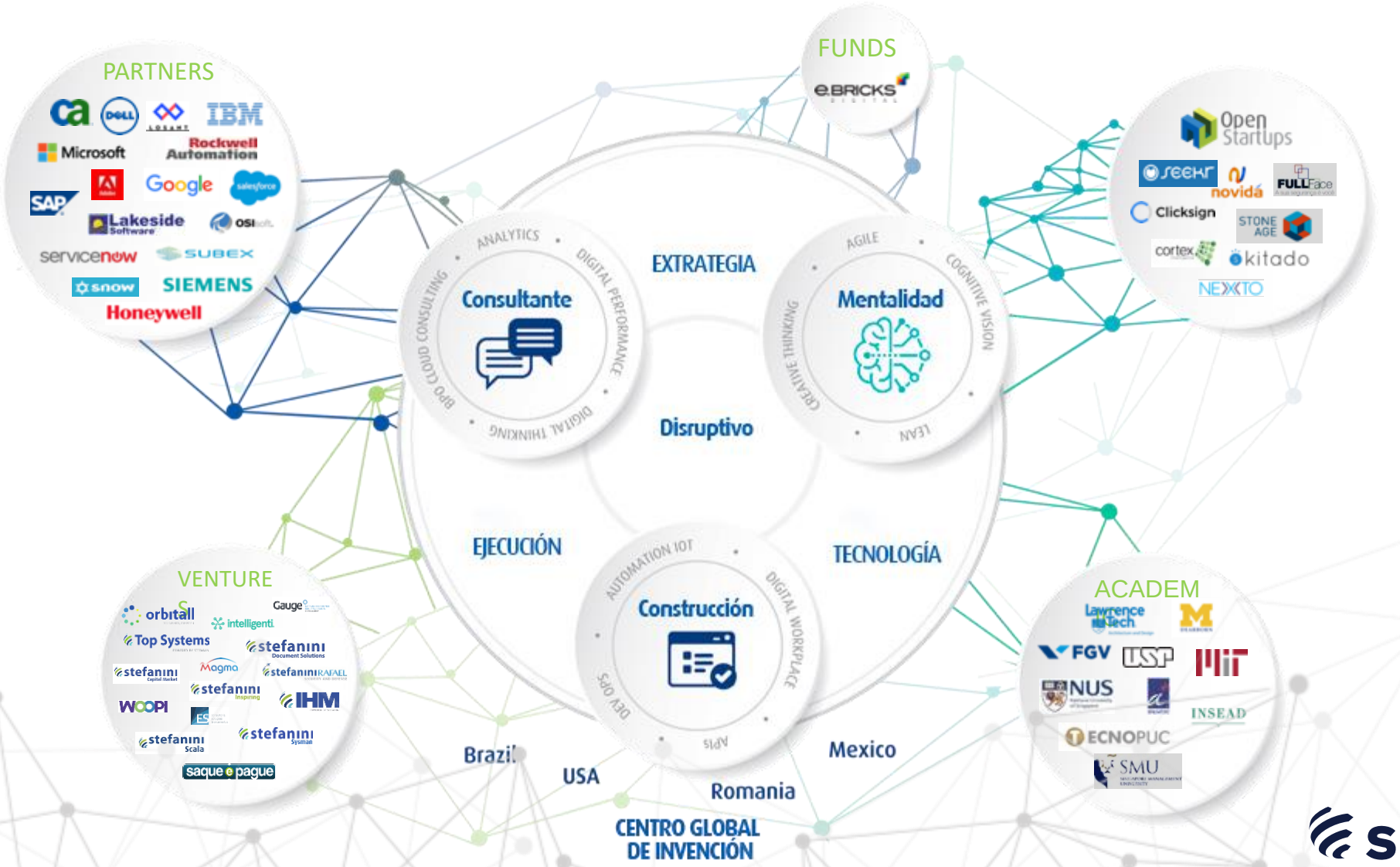
Expansión

Adquisición

Certificación

Ecosistema de innovación

Trabajamos con partners y aliados en la búsqueda de soluciones de alto valor.



stefanini GROUP

PRESENTACIÓN

Bogotá D.C., 05 de Abril de 2021

Señor(es):
MIGRACION COLOMBIA
Atn. Juan Carlos Vélez

Queremos presentarle nuestra propuesta de Actualización de licenciamiento de la solución de turnos digitales INFOTURNOS WEB, incluido soporte y mantenimiento de Software.

La Actualización de licenciamiento de la solución de turnos digitales INFOTURNOS WEB, incluido soporte y mantenimiento de Software garantiza su disponibilidad, consiguiendo así mantener unos niveles de satisfacción y calidad en el servicio al cliente.

Nuestro compromiso de servicio le asegura a MIGRACION COLOMBIA el funcionamiento del sistema INFOTURNOS WEB instalado en el Aeropuerto Internacional el Dorado de la ciudad de Bogotá y en la sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá, con tiempos de respuesta adecuados en caso de presentarse incidentes de software. De igual forma nuestros ingenieros de soporte estarán disponibles para brindarles un servicio de consultoría el cual ayuda con el análisis de la información entregada por el sistema y así realizar sugerencias acerca de la parametrización del sistema y mejorar el proceso de atención al cliente.

Agradecemos la confianza que han depositado en nuestra compañía y esperamos continuar sirviendo con nuestros productos y servicios.

Atentamente,

Sandra Milena Moreno Mendez
Customer Service Business Manager

ALCANCE

ALCANCE DE LA ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAMIENTO INCLUIDO SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE INFOTURNOS WEB:

El servicio de Actualización de licenciamiento incluido soporte y mantenimiento del software Infoturnos Web se presta a los sistemas de la plataforma suministrada por Informática y Tecnología Stefanini S.A. Con este contrato Actualización de Licenciamiento y soporte es nuestro compromiso mantener en perfecto estado de operatividad del sistema durante la vigencia del mismo y prestarle nuestro servicio de acompañamiento para la mejora de su sistema de atención al cliente.

I&T Stefanini S.A. como diseñador, desarrollador y fabricante de la plataforma INFOTURNOS WEB cuenta con el equipo humano capacitado, la infraestructura física y tecnológica para brindar un excelente servicio que garantizara la operatividad de acuerdo con los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) establecidos.

Con la prestación de los servicios de actualización de licenciamiento, soporte telefónico, soporte remoto, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, capacitaciones y acompañamiento permanente, podemos generar informes periódicos que ayudaran a MIGRACION COLOMBIA a llevar un control de INFOTURNOS WEB y hacer mejoras permanentes en su servicio de atención al cliente.

OBJETIVO DEL TRABAJO COTIZADO:

I&T Stefanini S.A. entrega la presente oferta a MIGRACION COLOMBIA con el fin de Actualizar, Mantener, Soportar y ayudar con el mejoramiento continuo del Sistema de Control de Turnos INFOTURNOS WEB a nivel de Software en las sedes de atención de público.

ALCANCE

PROPUESTA TECNICA:

Nuestra propuesta cubre los aspectos más importantes de la plataforma de atención INFOTURNOS WEB: Software y parametrización del proceso de atención. Estos servicios serán descritos a continuación para su conocimiento.

Mantenimiento de Software:

Para mantener en perfecto estado de funcionamiento el software INFOTURNOS WEB realizara las siguientes actividades:

- Revisión y mantenimiento de la Base de Datos: con esta revisión se dará a conocer el estado de la BD y así el cliente podrá tomar las decisiones necesarias para mantenerla en un tamaño adecuado y no afectar el rendimiento de la aplicación.
- Revisión de la parametrización de la plataforma y de los reportes generados por la aplicación.
- Soporte telefónico permanente.
- Soporte remoto para resolver incidentes de segundo nivel.
- Actualización de las versiones de Software que sean liberadas durante la vigencia del contrato.
- Capacitacion para Administradores, asesores y personal de IT de Migración Colombia

ALCANCE

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Mantenimiento Preventivo:

Se realizara de forma remota o presencial al software de INFOTURNOS WEB un mantenimiento preventivo cada SEIS (6) MESES, con este procedimiento se busca disminuir los daños e incidentes que puedan presentarse.

Mantenimiento correctivo:

Este servicio se prestara de acuerdo con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos, y se atenderá bajo el siguiente procedimiento:

- Se debe informar a la mesa de ayuda de MIGRACION COLOMBIA, el incidente que se está presentando; ellos están en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del aplicativo INFOTURNOS WEB o si se encuentra en los equipos o la red sobre la cual trabaja el sistema. Si es resuelto el incidente se cierra el proceso.
- La mesa de ayuda de MIGRACION COLOMBIA detecta cual es el inconveniente y se comunica con la mesa de ayuda de I&TS ((1)7454777 ext. 400) en Bogotá o al correo electrónico soporteinfovisual@stefaninicolombia.com donde se asignara un numero de incidente en nuestro sistema OTRS y se dará inicio al soporte de segundo nivel de manera telefónica o por medio de acceso remoto. Si se soluciona el problema se cierra el caso.
- Si no es viable la solución del incidente telefónicamente ni por acceso remoto se asigna un ingeniero de soporte si es inconveniente de software.
- Después de esto se cierra el incidente y se hace una confirmación con el cliente de su perfecto funcionamiento y se notificará a MIGRACIÓN COLOMBIA.

INVENTARIO ACTUAL AEROPUERTO

Componentes en los que está desplegado el sistema y componentes del sistema en Sede Aeropuerto Internacional el Dorado en Bogotá :

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	HARDWARE	
1	Monitor industrial (Incluye player interno o externo para control y ajuste de contenido y aplicación de los modulos disponibles)	6
2	Monitor Industrial (Entre 10" y 12") individual para cada modulo de gestión.	90
3	Equipo Workstation para alojamiento de la aplicación infoturnos. Motor base de datos y gestor de aplicación	1
	SOFTWARE	
4	Licencia para uso de agente de Migración. Comprende la licencia del Software del sistema de asignación de módulos de atención, sin generación de tiquetes y sin que requiera intervención del usuario (viajero).	90

INVENTARIO ACTUAL REGIONAL ANDINA

Componentes en los que está desplegado el sistema y componentes del sistema en la sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
	HARDWARE	
1	Atril Touch Screen asignación de Turnos: mueble pedestal con acrílico frontal e imagen corporativa, pantalla touch de 15", player para interfaz de conexión a la aplicación e impresora térmica	1
2	Monitor industrial de mínimo 43" hasta un máximo de 50" para visualización, imagen de fondo estática y grilla de turnos. (piso1*1)(piso2*2)(piso3*1)	4
3	Equipo Workstation para alojamiento de la aplicación infoturnos. Motor base de datos y gestor de aplicación	1
	SOFTWARE	
4	Licencia Tema Pantalla (fondo estático)	4
5	Licencia Terminal Virtual Info|turnos	30

TIPO DE FALLA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION
Incidentes por suspensión TOTAL del servicio en una o todos los puntos de venta	1	Entre 0-30 minutos	4 horas hábiles
Incidentes con fallas del sistema específicas o puntuales que no detienen el servicio.	2	2 horas	12 horas hábiles
Incidentes relacionados con dudas o aclaraciones en el uso del Software	3	4 horas	24 horas hábiles
Requerimientos o nuevas funcionalidades	4	4 horas	Según requerimiento y previa valorización aprobada
Incidentes relacionados con fallas, lentitud en solo algunos puntos.	N/A	N/A	Dado que el sistema es centralizado, estas fallas se supondrán de conectividad.

Para el cálculo de los SLA`s se manejara un esquema de atención de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM
sábados: 8:00 AM a 12:00 M
Los demás horarios se prestará atención telefónica y remota, de requerirse atención presencial, será realizada en formato NBD (siguiente día hábil)

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Propuesta Económica

stefanini
GROUP

PROPUESTA ECONÓMICA

A continuación se presenta la propuesta económica para 12 meses:

DESCRIPCIÓN	CANT.	V/r. MENSUAL*	V/r TOTAL POR 12 MESES*
SOFTWARE			
Actualización Licenciamiento Software de turnos digitales Infoturnos Web incluido soporte y mantenimiento del software para Migración Colombia Aeropuerto Internacional el Dorado Bogotá.	12	$ 1.916.850	$ 23.002.200
Actualización Licenciamiento Software de turnos digitales Infoturnos Web incluido soporte y mantenimiento del software para Migración Colombia sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá.	12	$ 392.608	$ 4.711.296
TOTAL			$ 27.713.496

Los precios de actualización de licenciamiento, soporte y mantenimiento del software, tendrán incrementos anuales
*LOS PRECIOS INCLUYEN IVA

PREMISAS

Nota:

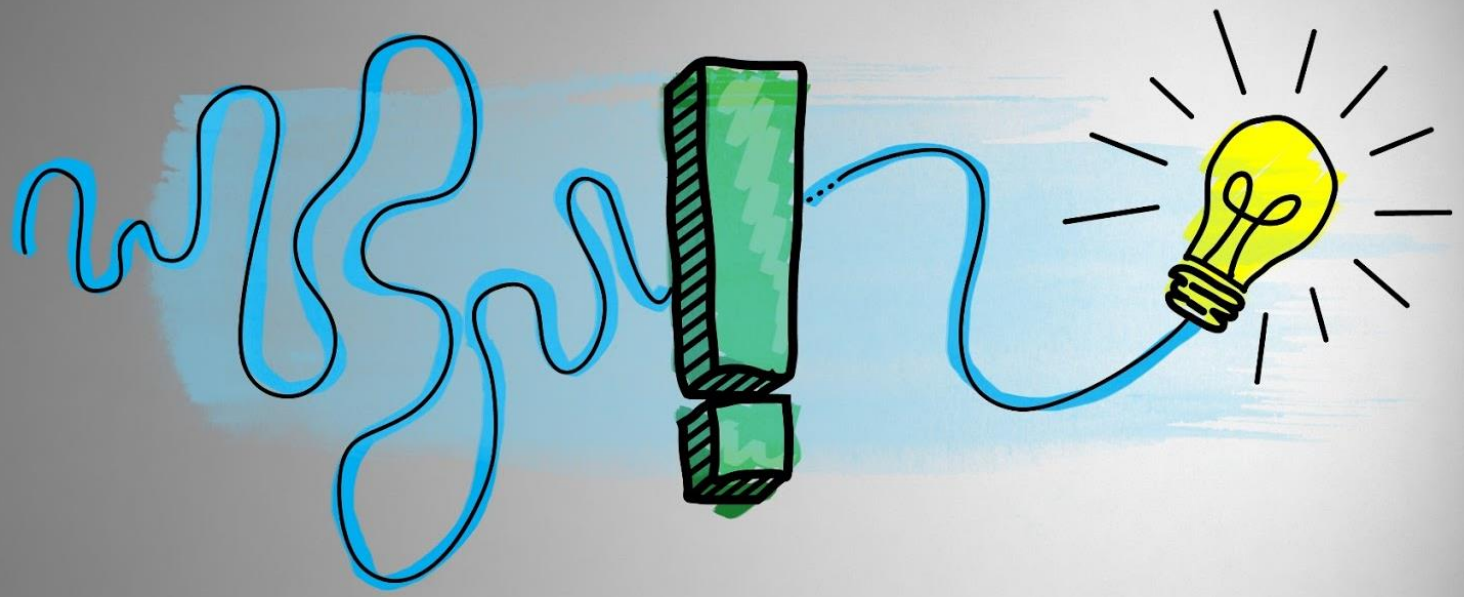
- Los valores se presentan en pesos colombianos.
- Los valores presentados incluyen IVA.
- Esta propuesta solo incluye la actualización del licenciamiento de INFOTURNOS WEB incluido el soporte y mantenimiento del Software, Stefanini no se hace responsable por el soporte de ningún componente de Hardware.
- Se mencionan los componentes actuales, con el fin de dimensionar los componentes de hardware en los que opera la solución actualmente, el soporte brindado es únicamente del Software.
- En caso de que los componentes de hardware interfieran con la operatividad del Software se notificará a Migración Colombia quien realizará el reemplazo de compoenentes de hardware correspondiente.

INICIO DE LABORES:
5 días después recibida la aprobación del mismo por orden de compra, firma de contrato u otrosí.

DURACIÓN:
La oferta económica comprende la propuesta para las opción de 12 meses

VIGENCIA DE LA PROPUESTA
La presente propuesta tiene vigencia de 30 días.

FORMA DE PAGO:
Un solo pago por la totalidad del periodo contratado.



MUCHAS GRACIAS

stefanini
CO-CREATING SOLUTIONS FOR A BETTER FUTURE