



PROPUESTA DE MANTENIMIENTO Sistema SUPPORTTECH X

OBJETIVO

Brindar asistencia técnica como servicio integral para la operatividad del sistema y del circuito administrativo en conjunto.

ALCANCE

El mantenimiento se realizará en todos los casos sobre los programas habilitados por el contrato de mantenimiento.

El servicio de mantenimiento se realizará sobre los siguientes módulos:

Módulos Actuales:

- Ordenes de Servicio.
- Administración.
- Ordenes de Préstamo.
- Reporte de Insumos.
- Tablas.
- Seguridad.
- Indicadores.
- Hoja de Vida de Equipos
- Modulo Solicitud de Servicios
- Reportes.
- Contratos.
- Call Center.
- Programación de Viajes de Mantenimiento.
- Modulo de Llamadas de Asesoría Científica.

ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Item	DESCRIPCIÓN	
Actualizaciones y Mejoras	Mensuales	<p>Gracias a los aportes realizados por cada uno de nuestros clientes, Supportech es un software que se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo, las diferentes solicitudes y sugerencias prestadas aportan y enriquecen al software con nuevas herramientas y funcionalidades. Mensualmente se crean y envían las actualizaciones y mejoras de cada uno de los módulos del software; del mismo modo el contrato de mantenimiento también incluye las actualizaciones de nuevas versiones del mismo.</p> <p>SOPORTE TELEFÓNICO ILIMITADO</p>
Soporte Telefónico	Si	<p>El Soporte telefónico está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>El usuario puede reportar errores o posibles incompatibilidades de sistema. El soporte telefónico también puede ser empleado para verificar el funcionamiento del software, clarificar algún mensaje de error o comprobar la compatibilidad de hardware o software.</p>
Soporte vía correo electrónico	Si	<p>Este tiempo es empleado para implementar en el software los requerimientos solicitados directamente por los usuarios de ANNAR DIAGNOSTICA IMPORT LTDA que ayudan a refinar el proceso de software, en ellas se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de Errores, • Optimización de Procesos • Requerimientos y Nuevas solicitudes de funcionalidades de Complejidad Normal.
Horas de desarrollo para requerimientos específicos de Annar Diagnostica Import Ltda. Y capacitaciones.	120 Horas, Anuales.	<p>(Los Requerimientos o nuevas funcionalidades para el Sistema que se contemplados como Cambios Grandes de una complejidad alta o que involucren más tiempo del cubierto por el contrato de mantenimiento deberán ser cotizados de manera Independiente.)</p> <p>El tiempo de respuesta para nuevas solicitudes se define en la tabla anexa.</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Continuamente el software está introduciendo nuevas funcionalidades, para que los usuarios puedan potencializarlas lo ideal es programar capacitaciones periódicas, este tiempo de capacitación también puede ser empleado para reforzar los conocimientos de las herramientas del software o también para capacitar a nuevo personal de la empresa.</p>
Visitas Técnicas Anuales	2	Visitas técnicas mensuales para revisar y verificar el comportamiento del aplicativo, revisión de Log del Sistema, comportamiento del servidor.
Costo Mensual	\$550.000	
Costo Anual	\$6'600.000	

Desarrollo y Construcción de componentes de software

Tabla de tiempos de respuesta para los diferentes tipos de inconvenientes:

Nivel de Gravedad	Condición	Tiempo de Respuesta	Frecuencia de Actualización
1	Un sistema de producción crítico SPX está abajo o no funciona en absoluto, y actualmente no hay ninguna solución para el problema; un número significativo de clientes es afectado, y un sistema de negocio de producción es inoperable.	4 horas	Diariamente
2	Un componente de SPX no funciona correctamente; creación de un impacto significativo operacional	8 horas de oficina	Cada 2 días hábiles
3	Un componente de SPX no funciona de acuerdo a lo documentado; resultados inesperados; problemas sin solución actual; impacto operacional medio-alto.	24 horas**	Cada 3 días hábiles
4	Preguntas de uso; clarificación de documentación.	24 horas**	Cada 10 días hábiles
5	Sugerencias; requerimientos sobre un producto nuevo y nuevas funcionalidades.	24 horas**	Cada 30 días hábiles
<p>*Para los problemas que son asignados a un especialista, "el tiempo de respuesta" esta definido como el momento en que el problema es reportado y el tiempo que tarda el especialista en ponerse en contacto. Para los problemas que requieren mayor investigación por el ingeniero quien al principio recibió el problema, "el tiempo de respuesta" está definido como el momento en que el cliente se pone en contacto con el consultor y una llamada telefónica o E-mail para dar seguimiento.</p> <p>**No incluye el fin de semana u otros días no laborales</p>			



CONDICIONES



CG Software Factory Ltda.

Nit: 900.229.475-8

1. Las alteraciones que se produzcan por interferencias voluntarias y/o involuntarias por ejemplo: presencia de virus, caída de servidores, borrado de archivos, daño en la base de datos (transacciones muy largas, daños físicos, bajones de luz); no están cubiertos por la Garantía, lo que conlleva a cancelar costos adicionales por correcciones pertinentes a Cg Software Factory Ltda, y la responsabilidad de la información dañada o perdida queda a cargo de Annar Diagnostica Import Ltda.
2. Cg Software factory Ltda, no se responsabiliza por la presencia y/o funcionamiento de otros programas diferentes al cubierto por el contrato de mantenimiento.
3. No Incluye la realización de back-up históricos semanales de los archivos.



DURACION DEL CONTRATO MANTENIMIENTO

El período de contratación es de 1 año (doce) meses.

COSTOS

Mensual	Anual
\$550.000	\$6'600.000

El costo no incluye el IVA.

FORMA DE PAGO:

100 % Inicio del Contrato.

Quedo atento a sus comentarios.

Cordial Saludo

Carlos Alfonso Garzón

Ingeniero de Software

e-mail: carlos.garzon@wcgsoftware.com

Tel: 301-2418420

Calle 87 No. 92-15

Bogotá – Colombia