

Bogotá D.C., marzo 8 de 2023

Ingeniero

**LEONARDO BERNAL ZAMORA**

Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA - UPTC**

Presente

**Ref.** Propuesta de servicio de soporte

Cordial saludo.

Presentamos a su consideración la propuesta relacionada a la solicitud de servicios No.0207 del 16 de febrero 2023 relacionado al “Soporte técnico para atender los requerimientos que necesitan resolver los usuarios finales y la solución de incidentes que se puedan presentar con la funcionalidad de la herramienta tecnológica GOOBI”

Atentamente,



Marcela Ávila Andrade

Representante Legal

c.c.52.888.992 de Bogotá

[info@goobi.net](mailto:info@goobi.net)

Móvil +57 320 5811756



NIT: 901.348.657-1  
[info@goobi.net](mailto:info@goobi.net)



Teléfono: 320 581 1756  
Bogotá - Colombia



Calle 112 No.14B - 50 piso 1  
Código postal 110111

## Tabla de Contenido

1	Confidencialidad y Derechos de Autor .....	3
2	Propuesta Técnica.....	4
2.1	Período de soporte.....	4
2.2	Suspensión del servicio .....	4
2.3	Actualizaciones.....	4
2.4	Soporte de producto.....	5
2.5	Niveles de soporte .....	5
2.6	Tipos de severidad .....	7
2.7	Gestión de incidencias.....	8
3	Propuesta Económica .....	10
3.1	Validez de la oferta .....	10
3.2	Costos de inversión .....	10
3.3	Control de cambios y soporte especializado .....	10
3.4	Forma de pago .....	10

## **1 Confidencialidad y Derechos de Autor**

El contenido de esta propuesta tiene todos los elementos legales de derechos de autor y propiedad intelectual; su uso indebido y la violación de la confidencialidad será motivo de sanciones.

Nuestra organización adquirió los derechos de explotación de la tecnología Goobi, mediante un contrato de cesión con el titular, como consta en el registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor: Libro 11, Tomo 137 y Partida 60.

## **2 Propuesta Técnica**

A continuación, se describe las actividades propias del servicio de soporte y actualización, entendido este como soporte remoto y soporte presencial en los casos especiales.

### **2.1 Período de soporte**

El período del servicio de soporte y de actualización es de doce (12) meses a partir de la legalización del contrato o hasta el tiempo que se establezca en las cláusulas de este.

### **2.2 Suspensión del servicio**

En el proceso de evolución y mejoramiento de la tecnología GOOBI, las diferentes versiones liberadas cumplen su ciclo de vida como consecuencia de las actualizaciones o nuevas versiones, ofrecidas como parte del Servicio de Soporte Técnico a nuestros clientes. Por lo anterior, nuestra organización se reserva el derecho a discontinuar el servicio de soporte técnico de las versiones de la tecnología SIAFI que hayan cumplido su ciclo de vida o hayan expirado con el surgimiento de nuevas actualizaciones o versiones.

Los clientes sin el servicio de soporte no podrán recibir actualizaciones, parches, asistencia técnica telefónica, o cualquier otro servicio de Soporte Técnico. Este servicio se suspenderá si la entidad contratante incumple con los pagos pactados en las fechas establecidas sin una justificación o comunicación explícita.

### **2.3 Actualizaciones**

"Actualización" significa una versión subsiguiente de la tecnología GOOBI, la cual estará a la disposición, sin costo adicional, a los clientes que adquieren el Servicio de Soporte Técnico, salvo los costos relacionados con su implantación, que serán contratados de acuerdo con el valor hora/consultor estipulado en el control de cambios. Las actualizaciones se proveen cuando están disponibles, y nuestra organización no tiene ninguna obligación de desarrollar nuevas funcionalidades en el futuro que se constituyan en nuevas versiones o actualizaciones.

El nivel de servicio de actualizaciones consiste en:

- Actualizaciones de versión
- Versiones específicas de funcionalidad
- Versiones generales de soporte
- Parches

Los servicios de implantación en la liberación de una nueva actualización sobre la versión existente corresponden a las siguientes actividades:

- Instalación. Consiste en la instalación del software en el servidor de aplicaciones del cliente, las actualizaciones de los objetos de la base de datos en el servidor de datos del cliente, la instalación de los nuevos reportes o actualizaciones en el servidor de aplicaciones del cliente.
- Capacitación
- Revisión de procedimientos
- Migración
- Asistencia en configuración

## **2.4 Soporte de producto**

Corresponde a los casos en los cuales el cliente requiere la solución de un problema con la funcionalidad de la tecnología GOOBI.

Los soportes técnicos de producto no incluyen:

- a) La realización de nuevos desarrollos o control de cambios.
- b) Problemas relacionados con tecnología de terceros.
- c) Soporte especializado.
- d) Capacitaciones
- e) Reinstalaciones e implantaciones de nuevas versiones.
- f) Cambios en la normatividad vigente.

En caso de presentarse alguna de las incidencias anteriores durante la vigencia del contrato, su solución se debe gestionar por el mecanismo de control de cambios.

## **2.5 Niveles de soporte**

Los niveles de soporte consisten en el medio o mecanismo a través del cual se presta el servicio.

### **Soporte de nivel 1**

Es opcional. Es de responsabilidad de la entidad contratante y se realiza a través de un usuario o grupo de usuarios de tipo funcional o técnico que el cliente debe designar y que tiene como función dar el soporte de primer nivel a los usuarios finales en el sitio del cliente y escalar al soporte de segundo nivel las solicitudes que no han podido ser resueltas.

#### **- Soporte de nivel 2**

Es de responsabilidad de nuestra organización y es atendido por las solicitudes realizadas por el grupo de soporte de nivel 1 de responsabilidad de la entidad contratante. En caso de no existir soporte de nivel 1, las solicitudes e incidencias se canalizarán a través de un funcionario designado por la entidad.

El soporte se prestará de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM horas hábiles colombiana, exceptuando los días festivos. Toda la información generada por la prestación de los servicios anteriores se documentará y entregará al cliente.

La solicitud y la respuesta o solución se puede realizar por vía telefónica o correo electrónico. Dependiendo del nivel de severidad de la incidencia y si la respuesta o solución lo exige, el soporte se realizará de forma presencial por uno de nuestros consultores disponibles, vía VPN o vía acceso remoto.

Soporte presencial. Si es necesaria una visita de uno de nuestros consultores por soporte de nivel 2, estará sujeta a la disponibilidad y a una programación previa. En todo caso, nuestra organización considerará la relevancia de la incidencia para asignarle la prioridad correspondiente.

Soporte virtual. Para el soporte vía virtual, la entidad contratante debe poner a nuestra disposición una conexión vía VPN al servicio de bases de datos y al servidor de aplicaciones para las liberaciones de actualizaciones, de acuerdo con el protocolo que se establezca.

Acceso remoto. En caso de no contar con VPN, el soporte se puede realizar remotamente a través de herramientas comerciales.

#### **- Soporte de nivel 3**

Es de responsabilidad de nuestra organización y es atendido por las solicitudes realizadas por el supervisor del contrato sobre soporte y asistencia técnica especializada y control de cambios.

Se debe diligenciar un formato de solicitud de control de cambios, generado por la entidad o por nuestra organización. Una vez revisada y aprobada la solicitud de control de cambios por las partes, se procede a realizar un plan de trabajo. En el caso de nuevos desarrollos, el plan incluye las siguientes actividades con recursos, duración y costos, para su aprobación por las partes:

- Especificación funcional
- Especificación técnica
- Construcción
- Pruebas unitarias
- Pruebas integrales
- Liberación para pruebas funcionales y técnicas
- Liberación para implementación
- Liberación en producción.

## 2.6 Tipos de severidad

El nivel de severidad de una incidencia deberá basarse en los siguientes criterios con los respectivos tiempos de respuesta máximos controlables. Los tiempos de respuesta no controlables dependen de la complejidad de solución de la incidencia, este tiempo puede variar y se comunicará con oportunidad para que se tomen las medidas de contingencia establecidas dependiendo del nivel de severidad de la incidencia. Las horas propuestas son hábiles o laborales.

### - Severidad 1

La incidencia causa pérdida completa del servicio. El trabajo no puede continuar razonablemente, la operación es de misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia. Una incidencia de Severidad 1 tiene una o más de las siguientes características:

- Información corrupta
- Una función crítica no está disponible
- El sistema se paraliza indefinidamente, causando demoras inaceptables o indefinidas para recursos o respuestas
- El sistema falla repetidamente después de intentos para re-inicializarlo
- La incidencia impide continuar con algún proceso dentro del sistema

Tiempo de respuesta:

Respuesta inicial	2 horas
Diagnóstico	4 horas

Solución	8 horas
----------	---------

## - Severidad 2

El problema causa una pérdida parcial del servicio en el uso de una funcionalidad por mensajes de advertencia o de error que no son fácilmente identificados por el usuario o no se identifica su causa y sus posibles soluciones.

Tiempo de respuesta:

Respuesta inicial	4 horas
Diagnóstico	8 horas
Solución	16 horas

## - Severidad 3

El problema causa una pérdida menor del servicio. El impacto es una inconveniencia, que puede requerir una alternativa para restaurar la funcionalidad. Puede obedecer a inconvenientes de configuración del sistema.

Tiempo de respuesta:

Respuesta inicial	8 horas
Diagnóstico	16 horas
Solución	24 horas

## - Severidad 4

El problema no causa pérdida del servicio. El resultado no impide la operación del sistema en la funcionalidad actual. Obedece a un control de cambios o a un requerimiento nuevo o no contemplado.

Tiempo de respuesta: se establece de acuerdo con el plan de trabajo.

## 2.7 Gestión de incidencias

Para solicitar el servicio, el cliente deberá seguir los siguientes pasos para la solución de un problema de soporte técnico:

- Si existe nivel 1 en la entidad y el responsable del soporte por parte del cliente no puede encontrar una solución al problema o si no existe nivel 1 la persona encargada de canalizar las solicitudes, se debe escalar el caso al soporte de Nivel 2, a través de comunicación telefónica o correo electrónico, donde es atendido



por uno de nuestros consultores de soporte, quienes realizan la solución o respuesta al requerimiento o determinan si la incidencia requiere una reunión virtual de diagnóstico o si el mismo lo puede hacer de forma remota.

- El análisis del caso o solicitud de servicio por nuestros consultores de soporte realizan un diagnóstico de la incidencia reportada, que puede conducir a cuatro (4) escenarios:
  - a) Que la incidencia tenga origen en falta de conocimiento o dominio de la tecnología GOOBI. En este evento, nuestros consultores recomiendan que se tome la capacitación respectiva.
  - b) Que la incidencia consista en que la funcionalidad de la tecnología Goobi esté fallando o presente inconvenientes como consecuencia de Bugs o errores inherentes a la tecnología. En este evento, nuestra organización considerará el problema, y tomará las medidas pertinentes y dependiendo su severidad, planteará alternativas de solución.
  - c) Que la incidencia consista en que la funcionalidad de la tecnología Goobi esté fallando o presente inconvenientes como consecuencia de la integridad y consistencia de los datos. En este evento, nuestra organización considerará el problema, y le hará al cliente la recomendación respectiva, la cual será implementada por nuestros consultores, estimando previamente el tiempo que se requerirá.
  - d) Que el problema requiera un cambio en la funcionalidad de la tecnología GOOBI. En este caso, la solicitud ingresa al procedimiento de control de cambios para su aprobación por parte de nuestra organización y de la entidad contratante.

### 3 Propuesta Económica

#### 3.1 Validez de la oferta

Nuestra oferta se mantendrá vigente por un período de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de su presentación. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

#### 3.2 Costos de inversión

Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	V. Mensual	V. Total
1	Servicio de soporte, actualización y capacitación.	Mes	12	\$16.599.700	\$199.196.400
2	IVA 19%				\$37.847.316
3	<b>TOTAL (1+2)</b>				<b>\$237.043.716</b>

#### 3.3 Control de cambios y soporte especializado

El valor del control de cambios y el soporte especializado no forma parte de la propuesta: el costo unitario por hora/consultor es de doscientos treinta y nueve mil ciento y cuarenta y dos pesos (\$239.142), incluido el IVA.

La entidad si lo desea puede establecer un paquete de horas en el contrato de soporte, proyectando nuevas necesidades de información.

#### 3.4 Forma de pago

- a) La forma de pago es mensual cumplido el periodo del servicio, correspondiente al valor mensual del ítem de “Servicios de soporte” más IVA.