

DUGON S.A.S.  
Nit.900010729-8 [www.DuGon.co](http://www.DuGon.co)  
Carrera 32A No 25B -69 Local 106 Torre 4  
Pbx: (57) (1) 2367134  
Administrativo@dugon.co  
Bogota – Colombia

# Propuesta Económica Soporte y Mantenimiento

## Sistema Riesgo Liquidez para Red de Terceros de Colaboradores 4-72

### 472\_SARL

**Autor(es): César A. González, Alvaro Parra Salazar**

**Fecha elaboración: Enero 24 de 2022**

**Señores**  
**Jefatura Nacional de Compras**  
**Vicepresidencia de Soporte Corporativo**  
**Servicios Postales Nacionales, 4-72**  
**Bogotá D.C.**

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos poner a su consideración la propuesta de Soporte y Mantenimiento para el sistema de Riesgo de Liquidez para la red de Terceros de Colaboradores de 4-72, así como bolsa de 200 horas para ejecución de evolutivos específicos requeridos.

Quedamos atentos a sus comentarios sobre el particular.

Atentamente,



**Representante Legal**

## PROPUESTA SOPORTE Y MANTENIMIENTO SISTEMA RIESGO Y LIQUIDEZ

A continuación, se especifican las condiciones de Mantenimiento y Soporte del sistema Riesgo Liquidez para la compañía 4-72, red de aliados y red de terceros de aliados, teniendo en cuenta el licenciamiento de uso actual:

- ✓ Redes ilimitadas
- ✓ Puntos de venta ilimitados

### I. Soporte

#### Matriz de escalabilidad

Matriz - Escalabilidad incidencias - Soporte Sistema Riesgo Liquidez
<i>Insumo: usuario 472 o de Red Aliada evidencia incidencia en el Sistema Riesgo Liquidez</i>
<b>1. Usuario definido por 472 reporta incidencia en Aranda (Herramienta suministrada por 4-72)</b>
- <b>Contingencia:</b> En caso de no contar con servicio en el sistema helpdesk se debe reportar al usuario <a href="mailto:soporte_rlq@dugon.co">soporte_rlq@dugon.co</a> , bajo la siguiente estructura: <b>Asunto:</b> [Incidencia SARL] – Descripción General – [] <b>Cuerpo del Correo:</b> Detalle de la incidencia reportada <b>Adjuntos:</b> Evidencias de la incidencia reportada
<b>2. De acuerdo con los ANS definidos el incidente se atiende, se prioriza y se informa al usuario sobre su atención y plan de resolución</b>
- <b>Contingencia:</b> se responde desde el correo <a href="mailto:soporte_rlq@dugon.co">soporte_rlq@dugon.co</a> , se atiende y posteriormente se registra en sistema helpdesk.
<b>2.1. Atención:</b> se identifica y se cataloga como incidencia en caso de que así sea. En caso de no ser incidencia se informa al usuario su manejo diferente a incidencia y se cierra el ticket
<b>2.2. Priorización:</b> una vez identificado como incidencia se prioriza según tipo de incidencia (stopper o no stopper) y se informa al usuario de su atención y próxima respuesta.
<b>2.3. Plan de resolución:</b> se inicia con plan de resolución y se informa al usuario avances. En caso de requerir soportes o evidencias adicionales de parte del usuario éste será informado y el incidente se reasignará de responsable según sea el caso y la evidencia solicitada
<b>2.4. Solución y cierre:</b> se informará y concertará solución de la incidencia con el usuario y se cerrará el ticket a satisfacción
<b>Línea telefónica de atención: (57)(1) 400 5993</b> <i>(por confirmar, debido a cambios próximos en líneas)</i>
<b>Correo electrónico de atención y soporte:</b> <a href="mailto:soporte_rlq@dugon.co">soporte_rlq@dugon.co</a>
<b>Correos de escalamiento por quejas y reclamos:</b> <a href="mailto:qyr_rlq@dugon.co">qyr_rlq@dugon.co</a> , <a href="mailto:supervisor_472@dugon.co">supervisor_472@dugon.co</a> , <a href="mailto:pcampo@dugon.co">pcampo@dugon.co</a> , <a href="mailto:aparra@dugon.co">aparra@dugon.co</a> , <a href="mailto:cgonzalez@dugon.co">cgonzalez@dugon.co</a>

#### **Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) definidos**

Tipo de soporte	Tiempo hábil máximo de atención
<b>Incidente Stopper</b> (incidente que impide identificar, medir, controlar y/o monitorear la liquidez de los puntos de venta)	3 horas para su atención
<b>Incidente común (no Stopper)</b>	8 horas para su atención
<b>Ajuste menor (análisis y estimación de su implementación)</b>	1,5 días hábiles
<b>Horario de Atención</b>	7x16, lunes a domingo de 7:00 a.m. a 11:00 p.m.

#### **Penalizaciones**

Para determinar el incumplimiento de los niveles de servicio (ANS) definidos, se tomará el informe de casos atendidos en el mes con su respectivo porcentaje de cumplimiento, aplicando la siguiente penalización sobre el valor de la factura del mes correspondiente al incumplimiento:

ANS APLICADO	0%	5%	10%	15%
Desde	100%	96.99%	94.99%	92,99%
Hasta	97%	95%	93%	0%

## **II. Mantenimiento**

- Se contemplan actualizaciones ilimitadas de carácter legal y normativo.
- Se entregará un máximo de 4 actualizaciones al sistema durante la vigencia del contrato de Mantenimiento y Soporte. Dichas actualizaciones serán informadas e implementadas por DUGON S.A.S. en ambiente Pruebas/Producción 4-72. De cada evolutivo se especificará tanto el detalle del mismo como fechas de compromiso de desarrollo e implementación.

### III. Costos – Mantenimiento y soporte sistema SARL 4-72

DESCRIPCIÓN	VALOR (IVA incluido)
Soporte y mantenimiento	\$ 116,152,615
<b>Nota 1:</b> Este valor está dado con IVA incluido dado que el soporte remoto de aplicativos deja de estar exento de dicho impuesto. <b>Nota 2:</b> Se realizarán pagos mensuales de acuerdo a los servicios prestados con IVA incluido.	

### IV. Adquisición de bolsa de horas adicionales

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL BOLSA (IVA incluido)
Bolsa para desarrollos (200 horas)	\$ 20,650,109
<b>Nota 3:</b> La bolsa de horas se facturará mensualmente según uso de esta durante el mes correspondiente, teniendo en cuenta que el valor unitario es de \$ 103,250.54 (incluyendo IVA).	

**Nota 4:** los valores y tarifas tienen una vigencia de 90 días calendario.

## **V. Obligaciones**

Nos ajustamos a todas las obligaciones determinadas por Servicios Postales Nacionales para el Mantenimiento y Soporte del sistema de Riesgo Liquidez SARL.

## **VI. Salvedades y notas generales**

- Actividades de migración y cambios de Infraestructura no están contempladas dentro del Mantenimiento y Soporte al sistema. Éstas serán cuantificadas y estimadas de forma independiente y como un control de cambios en caso de requerirse.
- Los evolutivos entregados como parte del Mantenimiento tendrán una garantía de 3 meses sobre ambiente Pruebas de 4-72.