

Bogotá 18 julio 2022

Señores

4-72 Servicios Postales Nacionales

Bogotá

Respetados señores,

En LINKTIC S.A.S. Contamos con más de 17 años innovando y creando soluciones en el sector tecnológico. Ofrecemos eficacia en el desarrollo de software, aplicaciones y plataformas web.

Garantizamos soluciones reales y efectivas ajustadas a las características de su empresa, brindando análisis, planeación, implementación y acompañamiento. Convertimos un plan de negocios en una estrategia de marketing digital, brindando campañas personalizadas y desarrolladas a la medida para cada empresa.

Nuestra visión es integrar a la comunidad, Gobierno y sector privado a través del diseño, programación y desarrollo de soluciones tecnológicas.

Contamos con un equipo multidisciplinario con la experiencia, capacidad y conocimiento para la creación y puesta en marcha de proyectos tecnológicos rentables y de alto impacto social.

Actualmente, contamos con 2 de los mejores partners en marketing y tecnología a nivel mundial: AWS y HubSpot.

Agradecemos su atención para presentar nuestra propuesta comercial.

KATHERINE DAZA PÉREZ

Account Manager

katherine.daza@linktic.com

Tel. (+57 1) 6750224

Cel. **310 2152276 - 317 4311411**

www.linktic.com

ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta contiene el servicio de:

Licenciamiento de la versión 3.0 para 4-72 Servicios Postales Nacionales, prestando el servicio soporte y mantenimiento, bajo la modalidad de Soporte Remoto.

Objeto:

Contratar el licenciamiento como servicio SAAS de la versión 3.0 del sistema Cyclop, que incluye soporte y mantenimiento sobre el licenciamiento.

Los biométricos que están integrados en la plataforma Cyclops V 3.0 para los servicios mencionados son:

- SUPREMA SLIM S20
- SUPREMA SLIM S2
- DIGITAL PERSONA 5300
- SUPREMA SLIM S
- Morpho MS 1300

LICENCIAMIENTO

Linktic prestará el servicio de licenciamiento de Cyclops 3.0 hasta para 561 puntos de contacto con vigencia acordada por contrato, desde el servicio.

Servicios del licenciamiento

Cyclops es un software especializado que permite recopilar la información de cada usuario mediante la extracción de información dactilar, posteriormente realizar la validación de identidad de los usuarios registrados, lo cual permite que las empresas cuenten con información veraz y aumentar la seguridad en sus actividades diarias.

El sistema tiene como objetivo principal permitir auditar la identidad del participante en el proceso de venta y cobro de servicios multi producto y giros nacionales, trazar el mecanismo por el que fue autenticada la identidad de la persona; conocer el momento de tiempo en el que se efectuó el proceso y almacenamiento de la información registrada.

La solución biométrica, se integra en su propio software de proceso de negocio, lo cual representa una integración es rápida y sencilla.

Soporte y mantenimiento

Linktic habilitará una mesa de servicio como punto único de contacto para el registro y atención de solicitudes e incidentes.

El alcance del soporte está sujeto a casos reportados por los funcionarios autorizados ante posibles fallas y errores de funcionamiento del sistema. El soporte funcional no está contemplado excepto para aquellas consultas de manejo y operación del sistema, que no se logren solucionar a partir de los materiales de entrenamiento, guías y/o manuales de usuario, administración.

Canales de servicio

Canal	Descripción
Sitio web de registro de solicitudes	A través del portal http://soporte.linktic.com/
Correo electrónico	soporte@linktic.com
Línea móvil	317 431 10 98

Horarios de servicio

Servicio	Horario de atención (normal)	Atención fuera de horario hábil	Medio de Atención
Soporte técnico	Lunes a Viernes 08:00 a.m. – 01:00 p.m. 02 pm – 5:00 pm	1- Registro de tickets de la solución Cyclops V3.0 2 - Envío de correo a soporte@linktic.com	1- Registro de tickets en http://soporte.linktic.com 2 - Envío de correo a soporte@linktic.com 3 - Llamada a línea móvil
Recepción de solicitudes para nuevos desarrollos	Lunes a Viernes 08:00 a.m. – 01:00 p.m. 02 pm – 5:00 pm	No aplica	Presencial

Nivel de Soporte	Descripción	Responsable
Nivel 1	Este es el nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo de un especialista de Nivel 1 es reunir toda la información del cliente y determinar la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente.	SPN
Nivel 2	Sus integrantes hacen soporte técnico teniendo en cuenta áreas del conocimiento más especializadas en el área computacional. De esta manera, se deduce que el soporte de segundo nivel lo realizan personas especializadas en sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Son los encargados de escalar los casos a los proveedores	SPN
Nivel 3	Este nivel es el de mayor capacidad para resolver problemas, llegan a él los problemas técnicos que requiera de resolución más avanzada (modificación de código fuente, solución de base de datos)	Contratista

Prioridad y tiempos de Atención de Incidentes

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas.

Urgencia Media: Incidencia que permite un manejo Operativo manual, pero con afectaciones de ingresos de la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).

Urgencia Baja: Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual y que puede esperar de 6 a 10 horas para brindar una solución efectiva.

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO PRIORITARIO	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	12 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	8 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	6 HORAS
	<u>IMPACTO</u>			CRITICO	4 HORAS

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO IMPORTANTE	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	21 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	12 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	8 HORAS
	<u>IMPACTO</u>			CRITICO	6 HORAS

URGENCIA	IMPACTO			SERVICIO ESTANDAR	
Alto (Presidencia, Secretario General, VP, Directores)	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	40 HORAS
Medio (Líderes de Proceso, Jefe Nacional, Gerentes)	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	24 HORAS
Bajo (Operario, Técnico, Profesional o Asistente)	Bajo (Persona)	Medio (Grupo)	Alto (Empresa)	ALTO	12 HORAS
	<u>IMPACTO</u>			CRITICO	8 HORAS

Tiempos de Atención a Requerimientos

Tipo	Detalle	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Solicitud Normal	Consulta técnica y/o de uso de la página web.	24 horas	48 horas
Requerimiento de Cambio	<p>implementación de una solicitud de cambios (RFC) que no es requerida de manera urgente.</p> <p>Este tipo de requerimiento tiene un costo adicional. (Nuevos módulos / funcionalidades a desarrollar, cambios del core/Estructura/Diseño)</p>	Planificado	Planificado

Servicios web

La presente propuesta incluye el soporte y mantenimiento para los siguientes sitios web:

Producto	URL
Cyclops	solución Cyclops V3.0

Acuerdo de nivel de servicio

SLA	Medición	Meta	Frecuencia medición	Observaciones
Efectividad en Atención de Solicitudes	# De solicitudes atendidas en el tiempo de respuesta acordado / # de Solicitudes Registradas	90%	Mensual	Se exceptúan las solicitudes cuya solución esté pendiente/sujeta a respuesta por parte del cliente.

Responsabilidad

LinkTIC	Cliente
Mantener el horario de atención de 5x8, con posibilidad de informar casos urgentes a través de línea celular los cuales serán priorizados para dar continuidad a la operación	Informar los usuarios autorizados para hacer las solicitudes.
Asegurar la disponibilidad del software las 24 horas del día los siete días de la semana.	Respetar los tiempos de respuesta y solución establecidos en este documento.
Reportar por escrito cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del Software.	Dar respuesta a las consultas/requerimientos que le sean escalados.
Corregir anomalías y errores que encuentren los usuarios del software, así como fallas en el código fuente (dentro del período que garantía, si aplica).	Efectuar los pagos a las facturas del servicio en los tiempos acordados.
Corregir errores en la interfaz gráfica como títulos, errores de ortografía, errores de digitación, fallas en nombre, siempre y cuando el usuario no pueda corregirlas por sí mismo dentro del período de soporte establecido.	
Prestar mantenimiento correctivo referente a fallas, errores o inconsistencias que se presenten en el uso normal de la herramienta.	

Consideraciones

- La presente propuesta NO incluye mantenimientos evolutivos, desarrollo de nuevas funcionalidades más de las descritas en la propuesta y el contrato, en caso de ser requerido Linktic formalizará una nueva propuesta económica.
- La mesa de ayuda siempre estará a cargo de Linktic S.A.S, bajo contrato por parte acordado por ambas partes.
- Como la licencia de la plataforma Cyclops 3.0 estará bajo el modelo de contrato por arrendamiento, éste no se podrá usar y será inactivo sin contrato de este.
- Como parte del servicio de soporte y mantenimiento, se requiere acceso al servidor(es) de aplicaciones para realizar el monitoreo del motor de comparaciones biométricas, con una frecuencia mensual de esta forma garantizar un mantenimiento correctivo de la solución.

PROPUESTA COMERCIAL

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total mensual
LICENCIAMIENTO INCLUYE Soporte y mantenimiento Cyclops V3.0 <ul style="list-style-type: none"> • Seguro técnico para la plataforma. • Equipo de soporte y mantenimiento de Linktic. • Atención semanal descrita en la propuesta con horarios y puntos de atención. Informe de gestión mensual.	Punto	450	\$13.457	\$6.055.650
Valor unitario por punto adicional	Punto	1	\$27.675	Por demanda
Valor por paquete de integración mínimo 350 puntos adicionales	Punto	350	\$12.177	Por demanda
SUBTOTAL				\$6.055.650
IVA				N/A
TOTAL				\$6.055.650

Periodo cubierto por el acuerdo:

- Duración: 6 meses
- Fecha inicio: julio 2022
- Fecha final: diciembre 2022

FORMA DE PAGO

El pago se realizará de forma mensual a través del envío de una factura luego de la aceptación de la presente propuesta, a su vez el pago deberá ser en un plazo máximo de 30 días hábiles posterior a la radicación de la factura.

VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta propuesta tiene una vigencia de 30 días

DURACIÓN DEL PROYECTO

la duración de 6 meses

CONTACTO

KATHERINE DAZA PÉREZ

Katherine.daza@linktic.com

Linktic.com

Tel. 675 0224

Cel. 310 2152276