



01 de noviembre de 2022

Señores

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**

**CONTRATACIÓN DIRECTA NO. CD-205 DE 2022**

**OBJETO:** "Contratar el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo y una bolsa de 100 horas para desarrollos evolutivos del portal web de Servicios Postales Nacionales S.A.S. (SPN) soportado sobre el CMS"

**Nombre del Proponente:** NEXURA INTERNACIONAL SAS

Identificación del proponente: 805.025.355-8

Dirección: Calle 29 No. 6 – 94 Of. 901, Bogotá D.C.

Teléfono Móvil: 3046009686

Correo Electrónico: [notificaciones@nexura.com](mailto:notificaciones@nexura.com) - [amanrique@nexura.com](mailto:amanrique@nexura.com)

Nombre del Representante Legal: Jhon Silvio Campo Moncayo

**:: NEXURA INTERNACIONAL S.A.S. ::**

Calle 29 No. 6-94 Of. 901 Bogotá

Tel. 2854543

[info@nexura.com](mailto:info@nexura.com)



## **Tabla de contenido**

Oferta económica .....	1-7
------------------------	-----

# Propuesta prestación de servicios de soporte y mantenimiento y bolsa de horas para Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72

Una propuesta de Nexura Internacional

01 de Noviembre del 2022

## 1. Objetivo

Prestación de servicios de soporte, mantenimiento, licenciamiento Nexura Cloud Platform y bolsa de horas para el portal web de **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72.**

## 2. Propuesta

De acuerdo a los nuevos requerimientos identificados por la entidad se realiza las siguientes actividades:

### 2.1. Servicio de soporte

Los clientes con soluciones Nexura instaladas que tengan contratos de soporte vigente, cuentan con herramientas en línea para la solución y atención de soporte e incidencias, con equipo técnico para atender oportunamente las peticiones que se puedan generar con el normal funcionamiento de la plataforma Nexura Platform. Este servicio incluye un costo fijo mensual para la atención de requerimientos a aplicar sobre el portal web de la entidad.

#### Diagrama de Atención de Incidencias



Nuestra mesa de servicios, atenderá los incidentes y peticiones necesarios para el normal funcionamiento del portal. **Las incidencias registradas no pueden ser superiores a 2 incidencias diarias, en el caso de que sean de causas diferentes.** Si se registran más de dos incidencias estas se informarán al cliente para priorizarlas y colocarlas en estado En

espera. Las solicitudes registradas como incidencias, en caso de que sean repetitivas y requieran un cierre definitivo de su causa estas serán atendidas como tipo **Problemas**, para el cual el equipo de la mesa de servicios presentara un plan de acción para identificar y cerrar la causa raíz que lo ocasiona.

Disponibilidad	Horario de Atención	Fiabilidad	Indisponibilidad
99,00%	5x8 8 horas diarias 5 días de la Semana contempladas de lunes a viernes	8 H - 5.4 Min diarios 5 días de la semana contempladas de lunes a viernes	5.4 Minutos diarios acumulables.

Ahora bien, las solicitudes de asistencia deben obedecer a las siguientes clasificaciones y tiempos de atención:

Soporte técnico			
Tipo de solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
<b>Incidencias:</b> Nexura Platform	Alto	2 horas de tiempo de solución	Ausencia del servicio en bloques y módulos que afecten al total de usuarios del portal.
	Medio	6 horas de tiempo de solución	Errores en bloques y módulos que afecten a un grupo de usuarios del portal.
	Bajo	24 horas de tiempo de solución	Error en bloques y módulos que afecten a un usuario del portal.
<b>Peticiones:</b> Nexura Platform	Medio	6 horas para primera respuesta	Solicitudes de información, dudas, configuración de usuarios y contraseñas. Actualizaciones y mejoras sobre el producto o desarrollos entregados.
		24 horas para entrega solución	No aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

## **Condiciones del servicio de soporte técnico:**

- Atención multicanal (teléfono, mail, skype y teamviewer)
- Acceso a la herramienta de Mesa de Servicios
- Capacitaciones virtuales para administradores.
- Informe mensual de soporte
- Calendario de atención 5x8

## **Mantenimiento y actualizaciones**

- Corrección de errores reportados por usuarios finales o administradores
- Monitoreo y alertas de tráfico
- Monitoreo de contenidos (enlaces rotos, pesados, etc)
- Monitoreo de velocidad de carga
- Monitoreo de capacidad y disponibilidad del servicio
- Informe de desempeño mensual (Google Analytics) Plataforma Google Cloud

## **Seguridad**

- Atención frente a incidentes o ataques.
- Acompañamiento en remediación de vulnerabilidades.

## **Horarios de servicio**

La atención de **soporte a incidencias** estará disponible en el calendario 5x8, con atención vía celular.

La atención de **peticiones** estará disponible en el calendario 5x8 vía mail, teléfono y celular. En el horario 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y 1:30 p.m. – 5:30 p.m.

## **Recursos a disposición para la prestación del servicio**

### **Recurso humano**

El servicio cuenta con un equipo de ingenieros operadores en los niveles I, II y III. Los cuales deberán ser centralizados por el operador primer nivel quien asignará a los niveles correspondientes de acuerdo al nivel de la incidencia o requerimiento.

### **Presentación de informes del servicio**

Los primeros cinco días del trimestre vencido se deberá entregar a la entidad el informe del servicio con la siguiente información:

- Reporte de casos del mes con los estados y tiempos de atención
- Indicadores de uso, solución de incidencias y peticiones.

- Propuestas para mejorar la prestación del servicio.

## ➤ **Exclusiones generales de los servicios**

- En los tiempos de atención no se incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente, para la entrega de insumos, aprobaciones e implementación de cambios. Cuando esto sucede el caso pasa a estado **en espera**. Este estado causa que se detenga los tiempos de ANS establecidos, mientras se recibe la confirmación de **Resuelto**. Dichos estados quedan registrados en el aplicativo [soporte.nexura.com](https://soporte.nexura.com) para cada uno de los casos que se reciban.
- El servicio no incluye mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por modificaciones o manipulaciones de los datos o de la base de datos del Sw Nexura Portal Plataforma por personal no autorizado por Nexura Internacional S.A.S. En caso de que se presenten, la resolución de incidencias se realizará bajo cotización.
- Soporte sobre fallas causadas por mal uso de la herramienta (se prestará bajo la aceptación de nuevas cotizaciones) (Especificar fallas específicas por mal uso de la herramienta).
- No es obligación de Nexura Internacional S.A.S entregar productos en menos tiempo de lo establecido en cada categoría.

## **Metas del servicio**

Mantener la atención oportuna en un rango entre el 90% - 100% de los tickets registrados y clasificados como incidentes y requerimientos, de acuerdo a su prioridad.

$$\text{Oportunidad} = \frac{\text{Número de tickets en atención oportuna}}{\text{Número total de tickets}} * 100\%$$

***Frecuencia: Trimestral***

## 2.2. Bolsa de horas

Este servicio cubre el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre Nexura Platform, acompañamiento en mejoras para cumplimiento normativo, capacitaciones o cualquier otra actividad de Nexura Internacional pueda ofrecer a **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72** en el marco del presente contrato.

Las horas requeridas para una nueva implementación son estimadas por Nexura Internacional S.A.S, las cuales se entregan a la entidad para su aprobación. Posterior a esto se procede a dar inicio con la implementación aprobada.

## 3. Licenciamiento

Con el objetivo de continuar con la prestación de servicios del portal web de **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72** y de acuerdo al contrato, se realizará una prestación de licenciamiento en modalidad SAAS de la herramienta hasta el treinta y uno (31) de Diciembre del año 2022.

## 4. Oferta Económica

Nexura Internacional es la firma desarrolladora y propietaria de la solución sobre la cual actualmente se encuentra el portal de **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72**, nuestra compañía no tiene partners o distribuidores autorizados en Colombia que puedan atender las necesidades de **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72** para dicha solución, por lo que somos la única empresa con la capacidad legal y el conocimiento para prestar los servicios de mantenimiento, soporte, actualización al ser titular del certificado de derechos de autor del software de base.

DESCRIPCIÓN	Valor antes de IVA	Valor Total
<p>Suministro de servicios de página Web, garantizando el correcto funcionamiento y mantenimiento del Portal, actualizaciones, licencias y atención para Nexura Cloud Platform certificado bajo estándar ISO 20000.</p> <p>Hasta el 31 de Diciembre del año 2022 para el portal web de <b>Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72</b> No incluye: Nuevos desarrollos de funcionalidades o requerimientos adicionales.</p>	<b>\$ 23.416.800</b>	<b>\$ 23.416.800 <sup>1</sup></b>
Bolsa de cien (100) horas, para desarrollos y personalizaciones sobre la solución suministrada.	<b>\$ 15,000,000</b>	<b>\$ 17.850.000</b>
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 41.266.800</b>

<sup>1</sup> Para estos servicios no aplica el Impuesto del IVA de conformidad a la ley 1943 de 2018 que indica que los servicios de adquisición de licencias de software para el desarrollo comercial de contenidos digitales y los servicios de suministro de páginas web, servidores (hosting), computación en la nube (cloud computing) son excluidos de Iva, En caso de que la normatividad cambie, a los servicios presentados se les aplicará los impuestos respectivos y serán asumidos Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72.



## 5. Condiciones comerciales

- El alcance de las relaciones comerciales y la precisión de las responsabilidades tanto del **CLIENTE** como de **NEXURA INTERNACIONAL**, se regirán por las estipulaciones de un Contrato o en su defecto en una Orden de Compra.
- Cualquier servicio que no se encuentre especificado de forma explícita en la presente propuesta no se constituye en una obligación a ser provista por **NEXURA INTERNACIONAL SAS** y deberá ser cotizado.
- El cliente deberá garantizar el acceso del personal de la empresa a las instalaciones, sistemas, equipos y áreas que sean requeridos para la ejecución del proyecto propuesto.
- Al término de cada actividad, desarrollo y/o servicio al cliente deberá firmar un acta que registre la realización o el cumplimiento de un entregable dentro del proyecto.
- Esta propuesta ha sido preparada para uso exclusivo de **Servicios Nacionales Postales S.A. 4-72** se considera propiedad intelectual de **NEXURA**. Sin previa autorización escrita de **NEXURA** no podrá ser divulgada so pena de la aplicación de las normas legales aplicables.
- En caso de requerir tiempo adicional para alguna actividad, se notificará con anticipación el porqué del tiempo utilizado, para la aprobación entre las partes, definiendo, los valores a afectar o cotizar.
- Con la aceptación de la presente propuesta **EL CLIENTE** reconoce que el personal del proyecto es dispuesto por **NEXURA** y por lo tanto se compromete a no contratarlo directa o indirectamente durante la ejecución del contrato ni en los dos (2) años siguientes a su finalización.
- Dirección comercial de **NEXURA INTERNACIONAL S.A.S:** Calle 29 N° 6-94 Oficina 901 NIT:805.025.355-8 Teléfonos: (571) 285 45 43
- **VIGENCIA:** La presente propuesta tiene una validez de treinta (30) días, salvo que **NEXURA** la prorrogue por escrito
- **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Este trabajo ha sido preparado para uso exclusivo de la ENTIDAD y se considera propiedad intelectual de NEXURA INTERNACIONAL. Sin previa autorización escrita de NEXURA INTERNACIONAL no podrá ser divulgado por razones de índole comercial, que podría resultar en perjuicio de las dos organizaciones.