



Soluciones Técnicas Corporativas

CONSULTORES INFORMATICOS Y SERV.TECNOLOGICOS

Soluciones Confiables en Manos de Profesionales!



Ministerio de Educación de la República Dominicana

Propuesta Tecnológica Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Servicio de Digitalización y Gestión de Documentos



05 Junio de 2017,
Santo Domingo, D.N.



RNC: 131301754

05 de Junio del 2017.
Santo Domingo, D.N.

Señores:

Oficina de Cooperación Internacional -OCI-

Av. Bolívar Esq. Máximo Gómez

Edificio de Oficinas Ministerio de Educación (MINERD),

Santo Domingo, República Dominicana

Atención: Sr. Juan Carlos de Los Santos,
Director de Tecnología de la Información y Comunicación

Distinguido Señor:

Es para nosotros un placer, ofrecerles el apoyo técnico para el mantenimiento preventivo del servicio de digitalización y gestión de documentos implementado en sus instalaciones.

Nuestra propuesta cuenta con los servicios necesarios para el mantenimiento, seguimiento y prevención de la plataforma de gestión de documentos.

A continuación se presenta la descripción técnica del servicio de mantenimiento preventivo, con el propósito de proporcionarles todas las informaciones que permitan una mejor apreciación de las ventajas del servicio a adquirir.

Agradecemos la oportunidad que nos brindan de continuar la relación entre ambas empresas, de nuestra parte siéntanse seguros de recibir las más cálidas atenciones, a las que están acostumbradas a recibir nuestros clientes.

Estamos en la mayor disposición de ofrecerles toda la información adicional que puedan requerir, y agradecemos la oportunidad de servirles.

Muy Atentamente,

Fabio Hernández, MScIT
Gerente General

Tabla de Contenido

1. PRESENTACION DEL SERVICIO.....	4
1.1 PERFIL DEL CLIENTE.....	4
1.1.1. Situación Actual.....	4
1.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	4
1.2.1. Alcance del Servicio.....	4
1.2.2. Especificaciones del Servicio.....	4
1.2.3. Modalidad del Servicio.....	4
1.2.4. Supuestos.....	5
2. COMPROMISOS.....	5
2.1 COMPROMISOS CON EL SERVICIO A OFRECER.....	5
2.2 RECURSOS ASIGNADOS.....	5
2.3 HORARIOS.....	6
3. PROPUESTA ECONOMICA.....	6
3.1 INVERSIÓN.....	6
3.2 FORMA DE PAGO.....	7
3.3 CODICIONES COMERCIALES.....	7
3.4 VALIDEZ DE LA OFERTA.....	7
4. CONFIDENCIALIDAD.....	7
5. RECEPCION DE LA SOLUCION PRESENTADA.....	7

1. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

1.1 PERFIL DEL CLIENTE

1.1.1 Situación Actual

Actualmente la **Oficina de Cooperación Internacional (OCI)**, tiene implementada la solución de Digitalización y Gestión de Documentos en sus departamentos, y necesitan el apoyo técnico para el soporte y mantenimiento preventivo de la plataforma implementada.

1.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este servicio contiene los procesos necesarios para mantener, supervisar y dar soporte a la plataforma de digitalización y gestión de documentos. Se establecen los parámetros oportunos para el desarrollo de tareas programadas, de tal forma que la OCI se sienta respaldada en el uso de la plataforma citada.

1.2.1 Alcance del Servicio

El alcance de este servicio estará sustentado en los servicios profesionales que desarrollan nuestros técnicos, utilizando las mejores prácticas en las soluciones aplicadas.

1.2.2 Especificaciones del Servicio

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo contiene los siguientes elementos:

Preventivos:

- Mantenimiento del Sistema SAD (servicios y almacenamiento de documentos)
- Mantenimiento a la Base de Datos (manual y programada)
- Backup de la data (base de datos y documentos: manual y programada)
- Supervisión de los servicios en el Servidor y los Clientes
- Instalación de Services Pack del SAD en el Servidor (cuando amerite)
- Presentación de Informe Técnico mensual (estatus del sistema, reporte mantenimiento implementado)

Correctivos:

- Soportes del Sistema ante situación de desastre (daños físicos o lógico del Server , sistema operativo o base de datos, corrompidos)
- Correcciones de Issues presentados en el SAD
- Instalación y Configuración del Aplicativo SAD en Clientes (cuando amerite)
- Orientación Técnica del SAD para el personal TI (cuando amerite)

1.2.3 Modalidad del Servicio

Para satisfacer las necesidades que tiene la OCI de recibir una asistencia técnica periódica para el Sistema de Administración de Documentos (SAD), se propone la modalidad del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de esta plataforma.

El Servicio estará sujeto a los supuestos establecidos en esta propuesta, y se realizará en modo: presencial y remoto.

El soporte presencial estará sujeto a la evaluación previa de la necesidad presentada por el cliente, donde el técnico le visitará en el horario programado en los términos SLA. Tomando en cuenta la urgencia o importancia que tenga cada situación. Este incluye una visita física mensual, para las labores de mantenimiento correspondiente.

El soporte remoto se auxiliará de las herramientas de comunicación establecidas en los términos SLA, este servicio podrá atender y resolver necesidades en un tiempo ágil; el cual será elevado al nivel presencial, siempre y cuando la asistencia técnica no pueda resolverse remotamente.

1.2.4 Supuestos

Esta propuesta ha sido elaborada contemplando las siguientes suposiciones:

La Oficina de Cooperación Internacional (OCI) ha adquirido el servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el Servicio de Digitalización y Gestión de Documentos que posee.

La Oficina de Cooperación Internacional (OCI) proveerá el acceso a los equipos de cómputos, los escáneres, los equipos de comunicación y cualquier otro elemento de infraestructura necesario para el desarrollo de las labores de mantenimiento que se amerite.

La Oficina de Cooperación Internacional (OCI) tendrá disponible o asignará recursos internos capacitados en informática para la asistencia sobre la localidad y acceso de los equipos mencionados anteriormente.

En caso de que cualquiera de estas suposiciones sea incorrecta, la Oficina de Cooperación Internacional (OCI) y nuestro equipo deberán considerar el impacto en cuanto a costos e itinerario del servicio a ofrecerse. De ser así, se le notificará los nuevos cambios de impacto con el itinerario y presupuesto actualizado a la Oficina de Cooperación Internacional (OCI).

2. COMPROMISOS

2.1 COMPROMISO CON EL PROYECTO

Nuestro equipo se encuentra comprometido en desarrollar los procesos necesarios que amerite el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio presentado.

El personal técnico tendrá a su cargo las labores de asistencia en las respectivas áreas técnicas, están capacitados para aplicar las tareas necesarias que cumplan con el contenido de este servicio. Tienen el deber de dejar satisfecha las necesidades presentadas por el cliente.

Se estará contactando al cliente cada mes, para ir evaluando el grado de satisfacción respecto al servicio ofrecido. Estando atento a cualquier inquietud presentada por el cliente.

2.2 RECURSOS ASIGNADOS

Nuestro equipo será responsable de asignar los recursos humanos que ejecutaran y cumplirán con este servicio en la Oficina de Cooperación Internacional (OCI). Tales recursos serán asignados para comenzar tan pronto como esta propuesta de servicios sea firmada (Sujeto a la firma del Contrato). Este equipo se acogerá a los códigos de conducta y reglas establecidos por la Oficina de Cooperación Internacional (OCI).

2.3 HORARIOS

El horario de trabajo de nuestros técnicos es:

- Lunes a Viernes: 9:00AM – 6PM
- Sábado: 9:00AM – 3:00PM

Las visitas técnicas estarán consensuadas por ambas partes, acorde al horario de trabajo establecido. En caso de que amerite una visita técnica fuera de horario, se coordinará, también, entre las partes.

3. PROPUESTA ECONOMICA

3.1 INVERSION

Tomando en cuenta los alcances, tiempos y recursos presentados en esta propuesta de servicios, la inversión para el desarrollo de las actividades propuestas, se muestra a continuación:

COT-2017-0015 (Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para la plataforma SAD)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
-------------	----------	--------	-------

Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Servicio de Digitalización y Gestión de Documentos (SAD):

Preventivos:

- Mantenimiento del Sistema SAD (servicios y almacenamiento de documentos)
- Mantenimiento a la Base de Datos (manual y programada)
- Backup de la data (base de datos y documentos: manual y programada)
- Supervisión de los servicios en el Servidor y los Clientes
- Instalación de Services Pack del SAD en el Servidor (cuando amerite)
- Presentación de Informe Técnico mensual (estatus del sistema, reporte mantenimiento implementado)

Correctivos:

- Soportes del Sistema ante situación de desastre (daños físicos o lógico del Server, sistema operativo o base de datos, corrompidos)
- Correcciones de Issues presentados en el SAD
- Instalación y Configuración del Aplicativo SAD en Clientes (cuando amerite)
- Orientación Técnica del SAD para el personal TI (cuando amerite)

Costo Mensual del Servicio.....RD\$ 40,500.00

3.2 FORMA DE PAGO

La forma de pago será mensual.

3.3 CONDICIONES COMERCIALES

- Todas las cotizaciones son en Pesos Dominicanos (RD\$) pagaderas en cheques y/o transferencia bancaria.
- Condiciones de Pago (las mencionadas en el punto 3.2 de este documento).
- Esta propuesta estará amparada bajo los términos y condiciones que se acuerden en el contrato comercial, fijado para ambas partes, y que tendrá efecto al momento de las firmas correspondientes.
- Se emitirá una factura mensual del servicio. La fecha de vencimiento de las facturas será siete (7) días calendario, a partir de la fecha de pago que se establezca entre las partes.

3.4 VALIDEZ DE LA OFERTA

Esta oferta tiene una validez de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de recibo de este documento. La disponibilidad debe ser verificada al momento de aceptación de la solución presentada.

4. CONFIDENCIALIDAD

El contenido de la presente propuesta, incluyendo todas las tarifas, valores, términos y condiciones estipulados, se considera de carácter confidencial entre Nuestro Equipo y la Oficina de Cooperación Internacional (OCI) y no podrá ser utilizado total o parcialmente por la empresa para propósitos distintos al objeto de esta propuesta.

5. RECEPCION DE LA SOLUCION PRESENTADA

Mediante la firma de este documento, la Oficina de Cooperación Internacional (OCI), confirma la recepción de la solución presentada.

Oficina de Cooperación Internacional (OCI):

Nombre: _____

Título : _____

Fecha : _____

FIRMA: _____