

CARTA DE PRESENTACIÓN

Manizales, noviembre 27 de 2017

Señores
EMPOCALDAS
Atn. Ing. John Jairo Giraldo
Director Sistemas
Manizales

El suscrito **FERNANDO BETANCURT ESCOBAR**, de conformidad con las condiciones que se estipulan en la invitación, presento propuesta para: **"CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO POR 12 MESES"**.

Manifiesto bajo la gravedad del juramento:

1. Que, en caso de resultar favorecido con la adjudicación de la presente Invitación, me comprometo a suscribir el contrato y a cumplir cabalmente con las obligaciones previstas en el mismo.
2. Que ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
3. Que cuento con la capacidad suficiente para ejecutar el contrato que resulte de la presente invitación.
4. Que no me encuentro incurso en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad, o prohibición para ofertar y/o contratar, consagradas en la Ley.
5. Que el régimen tributario al cual pertenezco es **Común**.
6. Que conozco y acepto todas las especificaciones y condiciones consignadas en los términos de la Invitación.
7. Qué el término de validez de la oferta es de quince (15) días, contados a partir de la fecha.



8. Que en todas las actuaciones derivadas de lo regulado en la Invitación y lo estipulado en el contrato que se celebre, obraré con la transparencia y buena fe que la Constitución Política y las leyes consagran.

Oferente: Data y Service LTDA

Dirección: CALLE 54 No. 26-60 Teléfono: 881227 Fax: 881227 ext. 18

Representante Legal del proponente: Fernando Betancourt Escobar.

Nombre del Representante Legal: Fernando Betancourt Escobar.

Documento de identificación: 10.278.051

Nombre de Contacto: Fernando Betancourt Escobar.

E-mail: fernando@datayservice.com / información@datayservice.com

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Betancourt Escobar', written over a circular stamp or seal.

FERNANDO BETANCOURT ESCOBAR

DATA Y SERVICE LTDA

NIT 810.001.025-7

Tel. (6) 881 2277

Manizales



ACUERDO DE SERVICIOS EN MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES Y APLICACIONES.

DATA&SERVICE prestara los servicios de asesoría y soporte técnico a los diversos aplicativos de seguridad, Computo y almacenamiento, que soportan el CORE de negocio como lo son: ARCserve, Microsoft, IBM – LENOVO y Switch Cisco Familia SG500 e inalámbricos Cisco.

Esta póliza de servicios incluye la totalidad de los siguientes servicios técnicos de asesoría y soporte al software para SERVIDOR y Hardware de propiedad del cliente según inventario a la fecha de elaboración de la presente oferta, Servicios de soporte sobre el CISCO ASA Source Fire y la planta telefónica Panasonic.

Para ninguno de los casos se incluyen repuestos, licencias de software o insumos.

ACUERDO DE SERVICIOS EN MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Con esta modalidad su organización recibirá soporte técnico preventivo y correctivo de las soluciones instaladas en el momento del inicio del convenio.

Los servicios, deberán programarse ocho horas previas a la asistencia en jornada hábil lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y 48 anteriores al servicio programado para ser prestado en horario adicional o en horario nocturno de lunes a viernes.

Aquellos servicios que requieran ser prestados sin previa programación, tendrán un recargo de \$240.000 y se facturará de manera adicional al valor mensual del convenio.

Si el problema reportado no se puede resolver a través de ninguno de los procedimientos definidos para cada caso debido a que este obedece a fallas de fabricación, DATA&SERVICE escalará el problema al fabricante, mediante la apertura de un caso que dará solución al error. Durante la resolución del caso DATA&SERVICE hará su mejor esfuerzo para ofrecer soluciones alternativas de operatividad del sistema y evitar traumas en las funciones para las que fue instalado.

Este convenio no incluye migraciones de las soluciones.

El convenio de servicios incluye:

SOPORTE TELEFONICO

Este servicio se prestará a través de la nuestro PBX telefónica 8812277 o el Celular: 3136555334

SOPORTE REMOTO

Este servicio se prestará a través de conexiones de acceso remoto que el cliente facilitará con el fin de agilizar la solución de problemas o mantenimientos preventivos sobre sistemas operativos y/o aplicaciones que estén amparadas en este convenio. DATA&SERVICE instalará una conexión dedicada para este servicio en la sede del cliente siempre y cuando el cliente lo autorice, el rechazo o aprobación de este servicio no afecta el valor del convenio.

SOPORTE VIA CORREO

Se realizará a través de nuestra dirección informacion@datayservice.com, este correo reenviará de manera automática la información al personal asignado para dar trámite a las solicitudes que se presenten.

Notas Aclaratorias:

1. En el caso de nuevas soluciones que desee implementar el cliente, se definirá para cada caso el costo de su implementación y el canon mensual que se requiere para dar soporte esta y que podrá ser adicionado al valor del canon mensual de los convenios a 12 meses o adquirir planes por horas o eventos para esta nueva solución.

Condiciones comerciales

- Precios Dados en Dólares se liquidarán a la TRM vigente al momento de la elaboración de la factura.
- En caso de requerirse el desplazamiento por parte de nuestros ingenieros, fuera del Área donde DATA&SERVICE tiene su centro de operación, el cliente correrá con los viáticos.

El plan de servicios incluye:

- Administrar las herramientas de seguridad de la red de datos de la entidad como lo son firewalls. Administrar las máquinas virtuales de la entidad y apoyar en el objetivo de mantener la continuidad de las operaciones de TI soportadas por la infraestructura.
- Hacer actualizaciones de seguridad a servidores y equipos activos de la red de datos de la entidad.
- Instalar y configurar dispositivos y/o equipos de comunicaciones que se incorporen a la red LAN.
- Monitorear tanto el tráfico en la red como el rendimiento de los servidores.

- Mantener la operación continua de todos los servicios de la red.
- Gestionar el almacenamiento en disco tanto a nivel de servidores como de SAN.
- Gestionar las comunicaciones a nivel de acceso remoto con proveedores y terceros.
- Apoyar el proceso de Backup en cintas o medios externos de la entidad.
- Gestionar la transición de IPV4 a IPV6. Estar al tanto de los contratos de mantenimiento de los equipos activos que hacen parte de la red de datos de la entidad y velar para que estos se cumplan en forma estricta y correcta.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad Informática, restringiendo el acceso a las áreas de servidores y equipos activos.
- Diagnosticar con eficiencia y responsabilidad las causas de los problemas que se puedan presentar en la red de datos de la entidad.
- Configurar la red de datos de la entidad y reconfigurarla de ser necesario.
- Mantener documentada la configuración de la red de datos de la entidad.
- Mantener la documentación de los procedimientos para la operación de los servicios de la red, como asimismo los detalles de Startup, Passwords, accesos y otros relacionados.
- Asesorar a la oficina de Sistemas, recomendando la mejor solución que se deben tomar frente a la administración del centro de cómputo, como lo son configuración de servidores, actualizaciones, direccionamiento IP, configuración esquema de red, pruebas de rendimiento, backups de configuración de los equipos activos (Switches, Routers), generación de copias de seguridad, acceso al data center, aplicación de normas de seguridad industrial, administración de espacio en disco y gestión de políticas de seguridad informática.
- Presentar mensualmente de manera escrita y en archivo digital, un informe detallado de las tareas y/o actividades desarrolladas
- Garantizar la calidad y entrega de valor en todas las actividades objeto del presente contrato.
- Soporte, Mantenimiento y Actualización Planta Telefónica.
- El proveedor se compromete a garantizar la confidencialidad y no transmisión a terceros de la información de la empresa EMPOCALDAS S.A. E.S.P. como también las configuraciones técnicas de su plataforma tecnológica.



- Realizar y promover charlas con el personal del área de TI de temas nuevos y refuerzo de conocimientos para desarrollar un proceso de mejora continua.

Vigencia de la propuesta:

Valor del Acuerdo hasta el 31 de diciembre del 2018.

\$ 52.000.000 IVA INCLUIDO

Forma de pago: Mensual dividido en cuotas iguales.