



Realizado por:
Sebastian Guzman
Key Account Manager
sebastian.guzman@cerok.com



Propuesta Comercial específica aplicada en el software SAIA®

Módulo(s) o Alcance resumido Módulo para la Gestión de Riesgos

Vigencia 2019

MUNICIPIO DE PEREIRA

Dirigida a:
Juan Guillermo Mejía
Lider TI

Versión: 04 10-JULIO-2019



Carrera 12 Bis No. 8-47
Pereira-Rda. Colombia.
PBX: (57) 6 - 3387830



www.cerok.com



info@cerok.com



WhatsApp

(+57) 316 5210445

Pereira, 04-JULIO-2019.

Señores:
MUNICIPIO DE PEREIRA
Atn. Juan Guillermo Mejía
Lider TI

Ciudad

Ref. Propuesta de instalación y configuración de Módulo para la Gestión de Riesgos en el **Sistema de Administración Integral de Información, documentos y procesos SAIA®** para la Vigencia 2019

Reciba un cordial saludo de **CERO K**, somos una compañía de desarrollo de software especializada en sistemas de información, gestión documental electrónica, gestión por procesos y gestión del conocimiento.

Para **CERO K** es un gran gusto poner a su servicio la presente propuesta para **instalación y configuración** de Módulo para la Gestión de Riesgos en el sistema **SAIA® - Sistema de Administración Integral de Información, documentos y procesos** -, permitiéndoles realizar una inversión con una excelente relación costo beneficio.

La calidad de nuestro software **SAIA®** y la experiencia de nuestro equipo de trabajo, nos ha permitido lograr el certificado **ISO 29110** en Administración de Proyectos e Implementación de Software, contar con el reconocimiento por parte de nuestros clientes, y recibir premios de carácter regional y nacional en materia de innovación por entidades como la Asociación Nacional de Industriales - ANDI, ParqueSoft Colombia, SENA, Cámaras de Comercio, entre otros.

Agradecemos de antemano la oportunidad de participar en este proceso.

Estaremos atentos a sus comentarios y sugerencias con la finalidad de atender totalmente sus requerimientos y expectativas.

Sebastian Guzman
Key Account Manager
e-mail: sebastian.guzman@cerok.com
Móvil: (+57) 318 2237208

CERO K

Sede Principal:
Carrera 12 Bis No. 8-47
Pereira-Risaralda, Colombia
PBX: (57) 6-3387830

TABLA DE CONTENIDO



INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	4
1. HISTORIAL DE CAMBIOS	5
2. NUESTRA ORGANIZACIÓN	6
3. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES	7
4. MARCO LEGAL DE LA PROPUESTA	8
5. MÓDULOS QUE PUEDES TENER TAMBIÉN EN SAIA®	9
6. ALCANCES DE LA PROPUESTA	10
6.1 OBJETIVO	10
6.2 DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE	10
6.3. RESUMEN DEL ALCANCE DE LA PROPUESTA	13
6.4. TIPOS DE LICENCIAMIENTO	14
7. INVERSIÓN	15
8. PLAN DE PROYECTO - TIMELINE	16
9. METODOLOGÍA	18
10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES	19
10.1 Responsabilidad del Cliente	19
10.2 Responsabilidad de CERO K	20
11. CONSIDERACIONES	21
12. TÉRMINOS Y CONDICIONES	23
13. CONTÁCTENOS	24

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Toda la información técnica, contractual y económica suministrada por **CERO K** en este documento es **CONFIDENCIAL** de acuerdo con la Ley 23 de 1982 (Derechos de Autor) y según lo dispuesto por el Artículo 260 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena sobre secreto empresarial.

El contenido de este documento es **CONFIDENCIAL** y desarrollado exclusivamente para **MUNICIPIO DE PEREIRA**, por lo que no debe ser divulgado fuera de la Organización y no debe ser utilizado para fines diferentes al establecido.

Por lo anterior **MUNICIPIO DE PEREIRA** se obliga a guardar confidencialidad y reserva sobre toda la información, a no divulgarla por ningún medio, a ningún tercero, sin la previa autorización escrita de **CERO K**.

En el caso que se tenga prueba de que se ha divulgado información **CONFIDENCIAL**, la parte que realizó dicha divulgación indemnizará a la otra por los perjuicios que con tal hecho ocasione.

El presente documento constituye la única oferta formal por parte de **CERO K** y prevalece sobre cualquier comunicación, entendimiento o acuerdo previo o posterior a esta.

Cualquier modificación a esta propuesta será debidamente documentada y remitida como una nueva versión por su Key Account Manager asignado de **CERO K**.

1. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Versión	Descripción	Responsable
1	19-JUNIO-2019	Versión Inicial de la Propuesta.	Sebastian Guzman - CERO K
2	21-JUNIO-2019	Modificación en alcance, se elimina oferta de bolsa de tickets por solicitud del cliente.	Sebastian Guzman - CERO K
3	03-JULIO-2019	Modificación en forma de pago	Juan Manuel Rios - CERO K
4	10-JULIO-2019	Modificación en descripción Forma de pago	Juan Manuel Rios - CERO K

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN



Historia y Experiencia

CERO K es una compañía especializada en el diseño de soluciones de gestión documental electrónica, gestión de información y gestión por procesos para los sectores públicos y privados, mediante la aplicación de tecnologías informáticas de última generación.

Empresas de estos sectores cuentan hoy con la solución integrada de **CERO K** para administrar sus procesos de gestión de información y toma de decisiones, entre otros.

Desde su creación en 2005, **CERO K** se ha empeñado en ser una compañía reconocida por ofrecer soluciones robustas en el manejo de información y flexibles en su adaptación y usabilidad, a través de la calidad y constante innovación de su solución.

El portafolio actual de **CERO K** incluye productos y servicios enfocados a la estandarización, administración y control de los procesos de gestión en los que se vean involucrados información y documentos, enmarcados dentro de estándares de calidad.

La calidad de nuestros procesos, herramientas y la experiencia de nuestro equipo de trabajo, nos ha permitido contar con el certificado de calidad **ISO 29110**.



Visión

Convertirnos en el **2025** en líderes en el desarrollo de nuevas tecnologías de información, en el sector informático nacional, que faciliten la toma de decisiones corporativas a partir de la gestión y control efectivo de la información.



Misión

Brindar a las organizaciones herramientas tecnológicas para hacer más eficientes sus procesos de gestión documental electrónica e información.



Metas

Ser referente en latinoamérica en la gestión de información por procesos y gestión documental digital.

Somos una empresa:



3. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



Nuestras soluciones son aptas para todo tipo de organizaciones de diferentes sectores y tamaños, quienes han decidido dar a sus procesos mayor eficiencia y control:

- Organizaciones estatales
- Empresas de servicios públicos (Energía, Acueducto, Aseo)
- Hospitales
- Empresas grandes, medianas y pequeñas
- Sector productivo y Sector de Servicios
- Telecomunicaciones
- Universidades
- Colegios

SECTOR PÚBLICO

- ALCALDÍA DE PEREIRA
- ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL
- CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA
- CONTRALORÍA DE RISARALDA
- CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE RISARALDA
- EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
- EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE PEREIRA
- EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP
- EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL - EMPOCABAL E.S.P.
- E.S.E CARISMA
- E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
- GOBERNACIÓN DE RISARALDA
- HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLÍN
- HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ
- INSTITUTO DE CULTURA DE PEREIRA
- INSTITUTO DE FOMENTO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PEREIRA
- INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE PEREIRA
- INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE PEREIRA
- MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A ESP
- NEPSA DEL QUINDIO S.A ESP
- PEOPLE CONTACT
- PROMOTORA DE VIVIENDA DE RISARALDA
- SERVICIUDAD - ESP. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.
- TERMINAL DE TRANSPORTE DE PEREIRA
- UNIVERSIDAD DEL VALLE

SECTOR PRIVADO Y MIXTO

- ACTUAR FAMIEMPRESA
- ARCOLINE S.A
- ASFALTO Y HORMIGÓN (CONSTRUCTORA)
- BUSSCAR DE COLOMBIA
- CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA
- CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS
- CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR
- CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL
- CHEVROLET CAMINOS
- CORNABIS (Seguridad Social Integral)
- CORPORACIÓN CALIDAD
- CONSTRUCTORA JARAMILLO MORA
- CONSTRUCTORA COLPATRIA
- CÚPULA S.A. - ARQUITECTOS CONSTRUCTORES
- FABRICATO
- FENAVI (Federación Nacional de Avicultores de Colombia)
- FUNDACIÓN INTAL
- FUNDACIÓN EPM - MEDELLÍN

- GROUPE SEB
 - IMUSA
 - SAMURAI
- GRAND BAY PAPER & CARE PRODUCTS CORP
 - PAPELES NACIONALES
 - PAVECA
 - BIOPACOL
 - TRINIDAD ISSUES
 - PAPELERA INTERNACIONAL S.A.
- GRUPO COOMEVA:
 - COOP MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA COOMEVA
 - FECOOMEVA - FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL COOMEVA
 - BANCO COOMEVA S.A.
 - COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.
 - COOMEVA EPS S.A.
 - COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.
 - SINERGIA GLOBAL EN SALUD S.A.S.
 - CORPORACION COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA
 - COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES S.A.
 - CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE LOS ANDES
 - COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.
 - FUNDACIÓN COOMEVA
 - CONECTAMOS FINANCIERA S.A.
 - CLÍNICA FARALLONES S.A.
 - HOSPITAL EN CASA S.A.
 - CLINICA PALMA REAL S.A.S
 - INDUGUADUA S.A.- INDUSTRIA COLOMBIANA DE LA GUADUA S.A.
- IKONO TELECOMUNICACIONES
- K-TION
- LICEO FRANCÉS
- LIGA CONTRA EL CÁNCER
- MANRIQUE Y ASOCIADOS ABOGADOS
- NUCLEO CONSTRUCTORA
- OIM - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES
- ONCÓLOGOS DE OCCIDENTE
- OP POWER OIL AND GAS
- PARQUESOFT
- PAVIMENTAR S.A CONSTRUCTORA
- RED ALMA MATER
- ROTOPLAST
- RUTA N (Centro de innovación y negocios de la Alcaldía de Medellín)
- SEILAM (Servicio de laboratorio)
- SUPERPACK S.A. (Empaques y Servicios Superiores S.A.S)
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES
- UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
- UNIVERSIDAD DE MANIZALES
- ZONA FRANCA DE BOGOTÁ S.A.
- EEH - EMPRESA DE ENERGÍA DE HONDURAS

4. MARCO LEGAL DE LA PROPUESTA



- Ley 80 de 1989. (Creación del Archivo General de la Nación)
- Ley 527 de 1999. (Ley de intercambio electrónico de datos y de firmas digitales)
- Acuerdo 07 de 1994 (Reglamento General de Archivos)
- Ley 594 de 2000. (Ley General de Archivos)
- Acuerdo 060 de 2001 del AGN (Administración de las comunicaciones oficiales)
- Acuerdo 048 de 2000 del AGN (Conservación de documentos - conservación preventiva, y restauración)
- Acuerdo 049 de 2000 del AGN (Conservación de documentos - condiciones de edificios y locales)
- Acuerdo 050 de 2000 del AGN (Conservación de documentos - prevención de deterioro)
- Acuerdo 037 de 2002 del AGN (Especificaciones técnicas servicios de custodia)
- Acuerdo 041 de 2002 del AGN (Entrega documentos de entidades que se liquiden, fusionen o privatizen)
- Acuerdo 042 de 2002 del AGN (Criterios para la organización de los archivos)
- Circular 04 de 2003 del DAF y AGN (Organización de las Historias Laborales)
- Acuerdo 002 de 2004 del AGN (Lineamientos de fondos acumulados)
- Ley 962 de 2005. (Ley Antitrámites)
- Circular No. 035 /2009 de la Procuraduría General de la Nación (Procesos de empalme)
- Ley 1341 de 2009. (Sociedad de la información y el uso de las TIC)
- Circular No. 004 - 2010 COINFO (archivos y gestión de documentos electrónicos).
- Decreto 2578 de 2012 (Sistema Nacional de Archivos)
- Directiva Presidencial 04 de 2012 (Eficiencia administrativa y Cero papel)
- Decreto 2609 de 2012 del Min. Cultura (Artículos 58, 59 Ley 1437- Disposiciones Gestión Documental)
- NTC-ISO 15489-1 (Información y documentación - Gestión de documentos)
- Agenda de conectividad, CONPES 3072 (masificar el uso de las TIC para aumento de competitividad)
- ISAD (G) (Norma Internacional General de Descripción Archivística)

5. MÓDULOS QUE PUEDES TENER TAMBIÉN EN SAIA®

SAIA® es una **plataforma** diseñada para **centralizar** de forma electrónica los **procesos** de gestión de la organización en los que se vean involucrados **información, documentos y responsabilidades**, permitiendo el flujo dinámico y controlado de la información, logrando **reducir** todos los costos administrativos asociados.



Módulo de Correspondencia

Este módulo permite que se pueda centralizar, organizar, codificar y digitalizar toda la información que entra o sale de la organización desde múltiples puntos de recepción y distribución.



Módulo de Gestión de Documentos

Este módulo permite realizar todas las actividades que se harían de forma física a un documento o expediente para su gestión pero de manera digital permitiendo conocer en tiempo real su trazabilidad.



Módulo de Archivo y Almacenamiento

Este módulo permite administrar el almacenamiento (físico y digital) de la documentación de la Organización, en cualquiera de sus etapas (archivo de Gestión, Central e Histórico).



Módulo de Creación de Formatos

Este módulo brinda autonomía a la Organización en la creación de plantillas preestablecidas para ser utilizadas en la gestión de documentos internos, tales como: Solicitudes Internas, Comunicaciones, Formatos del Sistema de Gestión de Calidad, entre otros.



Módulo de Gestión de Calidad

Este módulo permite administrar efectivamente los componentes de su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 articulado completamente con el Sistema de gestión documental.



Procesos Adicionales:

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS)

Este proceso permite administrar desde el inicio hasta el final el flujo completo de las inquietudes y manifestaciones que tienen sus grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio interno.



Proceso de Actas y Tareas

Este proceso permite la administración de las actas de todos los comités de la Organización así como la gestión de tareas, responsabilidades y aprobaciones de manera digital.

6. ALCANCES DE LA PROPUESTA



6.1 OBJETIVO

Realizar la instalación y configuración de Módulo para la Gestión de Riesgos en el **Sistema de Administración Integral de Información, documentos y procesos SAIA®** en **MUNICIPIO DE PEREIRA** para la Vigencia 2019.

6.2 DESCRIPCIÓN DEL ALCANCE

Caso de uso explicativo del alcance: Este módulo permite la administración de los riesgos del sistema de tipo gestión y de tipo riesgos de corrupción.

- Permite la integración de los riesgos del sistema de calidad y el sistema de planes de mejoramiento.
- Permite la administración y control de la matriz de riesgos del sistema de gestión.
- Permite el registro de información relacionada con los factores internos y externos de riesgo, filtrando los riesgos por proceso.
- Permite evaluar, valorar, controlar y hacer seguimiento de los riesgos.
- Permite la integración de los riesgos del sistema de calidad y el sistema de planes de mejoramiento.
- Permite la administración y control de la matriz de riesgos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Permite adicionar y modificar un plan de riesgos.
- Permite escoger a partir del mapa de procesos el proceso al cual se le identificarán los riesgos asociados.
- Permite relacionar los controles existentes con una amenaza y su vulnerabilidad o vulnerabilidades.
- Permite configurar la probabilidad (frecuente, periódica, ocasional, remota), el impacto (Bajo, moderado, alto, muy alto) y la valoración del riesgo (Extremo, alto, moderado, bajo) y asociarlo a una amenaza y su vulnerabilidad o vulnerabilidades. Al igual que permitir calcular la valoración del riesgo con base en la calificación de la probabilidad y del impacto.
- Permite configurar las opciones de manejo (asumir atención, asumir prevención, asumir mitigación, eliminar, transferir).
- Permite asociar cada opción de manejo a una acción, un indicador(es), una fecha programada, una meta y un responsable.

- Permite ingresar el resultado de la ejecución y seguimiento que se realice al plan de riesgos planteado (meta cumplida y análisis de resultado).
- Permite volver a realizar la calificación del riesgo (amenaza y sus vulnerabilidades) en su probabilidad, impacto y valoración del riesgo y permitir incluir la opción de manejo, las acciones, los indicadores, las metas y fechas programadas.
- Permite ingresar nuevos riesgos en cada periodo.
- Permite flujo de aprobación (work flow) para el plan de riesgos.
- Identificación, análisis, evaluación y valoración de controles en Riesgos de Gestión y Riesgos de Corrupción según corresponda, indicando que cada tipo de riesgos maneja una zona de evaluación de impacto diferente.

Situaciones NO cubiertas:

- Adaptaciones, mejoras y solicitudes para ser usada en los procesos y plantillas que han sido parametrizados en vigencias anteriores. Este aspecto se suple con la adquisición de Bolsa de Tickets.
- NO se encuentra dentro del alcance de un ticket entre algunos ejemplos, generación de webservice, integraciones con otros sistemas, ajustes o cambios estructurales del proceso, desarrollo de nuevos módulos o procesos. Este tipo de cambios tendrán que ser cotizados de manera independiente.
- Cualquier servicio que no se encuentre definido en los servicios cubiertos.
- Atención de incidencias por fallas en el hardware de propiedad o administración de **MUNICIPIO DE PEREIRA**.
- Atención de incidencias por fallas en los servicios de red y telecomunicaciones de **MUNICIPIO DE PEREIRA**.
- Atención de incidencias sobre aplicativos, software y cualquier utilería de **MUNICIPIO DE PEREIRA** diferentes a SAIA®.
- Atención a usuarios finales. El servicio de soporte está destinado a usuarios administradores del sistema SAIA®.
- Cuando el código de la aplicación no corresponda al instalado por CERO K por haber sido modificado por terceros.
- Los que se produzcan en partes del sistema de información suministradas por el cliente o terceros (ej. comunicación con software de terceros).
- Los atribuibles a la parte de software del cliente: navegador mal configurado, versiones no estándares de navegadores, errores o deficiencias en las líneas de conexión, o cualquiera que use el cliente, uso y configuración de proxys en la red LAN o WAN, salida a través de firewalls restrictivos, etc.

- Los atribuibles a circunstancias o inconvenientes que se presenten en el hardware utilizado, en los que no sea prestado de manera correcta y oportuna el servicio de mantenimiento y soporte que requieran, eventos que pueden causar problemas que limiten el desempeño óptimo de la aplicación.
- Los cambios o mejoras solicitadas que no se encuentren especificadas en el contrato de mantenimiento y soporte del sistema o que estén fuera del periodo especificado para ajustes del mismo.
- Teniendo en cuenta que actualmente la presentación de una página HTML no está definida en ningún estándar, y cada navegador la interpreta de forma libre, la presentación deberá ser correcta (puede ser distinta) para los navegadores de uso mayoritario: Mozilla Firefox 18+, Chrome. Si el cliente presenta necesidades específicas sobre navegadores específicos, éstas deberán ser comunicadas previa aceptación de **CERO K** y de las características del sistema desarrollado, sin embargo, **CERO K** está comprometido con la presentación correcta en los 2 navegadores anteriores.



Servicios Incluidos:

- Instalación y configuración (Formatos, flujos, validaciones, alertas, reportes) de los procesos considerados en el alcance.
- Garantizar la operatividad y funcionamiento del proceso o módulo instalado.
- Reportes registrados en el resumen alcance de la presente propuesta. (Este reporte se realiza una sola vez pero queda de forma predeterminada para que pueda seguir generandose automáticamente.)
- Capacitaciones virtuales y/o físicas registradas en el resumen alcance de la presente propuesta



No incluye:

- Desarrollo a la medida del cliente.
- Ningún tipo de ajuste al módulo instalado.
- Soporte de usuarios finales.
- Capacitaciones adicionales a las contempladas.
- Licencias de bases de datos ni de cualquier otro software asociado.
- Visitas a instalaciones del cliente adicionales a las contempladas.
- Logística de capacitación, la cual estará a cargo de la Organización.
- Parametrizaciones particulares, ni creación de plantillas o procesos adicionales a los mencionados.
- Dispositivos de digitalización de impresión ni hardware asociado.
- Capacitaciones fuera de la ciudad de la sede principal de la Organización.

6.3. RESUMEN DEL ALCANCE DE LA PROPUESTA

Módulo incluidos	Bolsa Req.	Plantillas	CV	CP	Reporte	Trámites en línea	Manual o ayudas	Integrac.	No. Visitas
Módulo para la Gestión de Riesgos (Incluido)	0	NO APLICA	2	2	1	0	1	NO APLICA	4

- Bolsa Req: Bolsa Requerimientos mensuales durante el primer periodo de soporte y mantenimiento, que podrán ser utilizadas para solicitar ajustes de módulos o procesos.
- CV: Capacitaciones virtuales.
- CP: Capacitaciones presenciales.
- Trámite en línea: Webservice o Servicio Web para enviar o recibir información propia del sistema SAIA ®.
- Integrac.: Integraciones, referidas como servicios web para enviar o recibir información de otros tipos de software.
- Plantillas ESTÁNDAR, refiere a módulos ya desarrollados en el sistema SAIA ® en donde no aplican para cambios de estructurales del Sistema.
- No. Visitas: se incluyen como visitas las actividades de levantamiento de información, capacitaciones, reuniones programadas, asesorías, vinculación a comités, entre otros.

6.4. TIPOS DE LICENCIAMIENTO

La Organización puede elegir **UNA** de entre **DOS** alternativas para hacer uso del sistema SAIA®, en primer lugar el **Licenciamiento Clásico**, aplica cuando la Organización cuenta con infraestructura propia para albergar el Sistema y la información, y si adicionalmente desea adquirir un licenciamiento permanente. En segundo lugar el **Licenciamiento SaaS** aplica cuando la Organización desea arrendar el software y adicionalmente la infraestructura tecnológica.



ALTERNATIVA 1: Licenciamiento Clásico (In House)

- Se realiza la instalación directamente en servidores del cliente.
- La licencia es de carácter permanente.
- Se realiza un sólo pago por servicios profesionales y el licencia del producto.
- La Organización es responsable de la administración, base de datos, seguridad, accesibilidad, backup y mantenimiento del hardware y software instalado.
- Tiempo de desarrollo o configuración depende del personal de TI interno.
- Retorno de la inversión Lento debido a la inversión inicial.
- El cliente debe invertir en infraestructura (servidor, base de datos, respaldos, seguridad, etc) un mismo momento, al inicio del proyecto.
- El acceso al Sistema no depende de la conectividad de internet.
- El rendimiento depende, en gran medida, de la experiencia y habilidades del personal de TI de la empresa.
- Se instala en un lugar fijo.
- Es la opción adecuada para necesidades de negocio muy complejas.
- Se necesita mantener procedimientos y políticas para la seguridad de los datos y la recuperación de los mismos ante un evento de desastre.
- Tendencia de obsolescencia alta del Sistema, si no se renueva.
- Actualizaciones programadas anualmente.



ALTERNATIVA 2: Licenciamiento como Servicio Mensual (SaaS)

- Se realiza la instalación en servidores de **CERO K**, y la Organización pagará un arrendamiento mensual por su uso.
- El cliente se suscribe a un servicio de pago mensual y un pago único por servicios profesionales..
- **CERO K** es responsable de la administración, base de datos, seguridad, accesibilidad, backup y mantenimiento del hardware y software instalado.
- Tiempo de configuración bajo.
- Retorno de la inversión Rápido y más predecible.
- El acceso al Sistema depende la conectividad con Internet.
- Los usuarios de la aplicación accederán al Sistema directamente a través de Internet.
- La implementación y administración del Sistema no requiere contar con personal de TI.
- Puede ser usado desde cualquier lugar, en cualquier momento porque está instalado en la nube.
- Es la opción adecuada para empresas con limitaciones tecnológicas o con recursos técnicos limitados.
- El proveedor del servicio SaaS, brinda la seguridad de los datos y su recuperación.
- Sistema siempre actualizado.
- Actualizaciones frecuentes.
- **CERO K** llevará a cabo copias de seguridad de la información en los espacios de almacenamiento definidos por el cliente, sea en su propia infraestructura o en la de terceros.

7. INVERSIÓN

Licenciamiento Clásico (In House)

Licenciamiento	Inversión
Realizar la instalación y configuración de Módulo para la Gestión de Riesgos en el Sistema de Administración Integral de Información, documentos y procesos SAIA® en MUNICIPIO DE PEREIRA para la Vigencia 2019	17.850.000 (Valor IVA incluido)

Notas:

- IMPORTANTE mencionar nuestro Sistema SAIA ® es totalmente modular y adaptable a los proyectos de implementación que tenga en mente MUNICIPIO DE PEREIRA para **el corto, mediano y largo plazo**, por lo que los valores pueden variar ante la definición de estos alcances.
- El concepto de arrendamiento en la Nube (Cloud computing), y el servicio de hosting se encuentra excluido de IVA, de acuerdo a la LEY DE FINANCIAMIENTO, Ley 1943 del 28-dic-2018, en su artículo 10, que modifica el artículo 476 del Estatuto Tributario, referente a servicios excluidos del impuesto sobre las ventas. ([Aplica sólo para Colombia](#))
- Los valores pueden variar según definición de alcances.
- Los precios no incluyen hardware ni administración de servidor.
- No se incluyen otros módulos diferentes a los mencionados.

8. PLAN DE PROYECTO - TIMELINE

	Fases	Entregables	Tiempo
	Fase 1: Kick Off <ul style="list-style-type: none"> Socialización de proyecto con el cliente Definición del Plan de Proyecto Verificación del Plan de Proyecto Aprobación del Plan de Proyecto 	Acta de inicio. Plan de Proyecto.	1 día
	Fase 2: Instalación de SAIA® (Esta fase no aplica para configuración de módulo en cliente ACTIVO) <ul style="list-style-type: none"> Configuración de servidor y base de datos Verificación de configuración de servidor Adaptación Proceso de correspondencia Instalación SAIA® (Módulos Básicos) Carga de información (Usuarios, Roles, Organigrama) Registrar estado de proyecto Reunión de seguimiento 	Instalación de SAIA®	NO APLICA
	Fase 3: Parametrización de procesos <ul style="list-style-type: none"> Instalación y configuración de Módulo para la Gestión de Riesgos. Parametrización de reportes e indicadores según alcance de la propuesta Pruebas técnicas, funcionales y casos de uso Capacitaciones a usuarios (2 horas por sesión) y entrega de manuales por proceso Salida a producción de proceso. Registrar estado de proyecto Reunión de seguimiento 	Parametrización de procesos aprobados y funcionales	30 días
	Fase 5: Capacitaciones <ul style="list-style-type: none"> Capacitación de Módulo(s) especificados Registrar estado de proyecto Reunión de seguimiento 	Capacitaciones a usuarios generales, administradores y multiplicadores	10 días
	Fase 6: Cierre y Soporte <ul style="list-style-type: none"> Periodo de soporte y mesa de ayuda Registrar estado de proyecto Reunión de seguimiento Ajustes en módulos según Bolsa de tickets contratada 	Acta de cierre Mesa de soporte	6 meses

NOTAS:

- Los tiempos son estimados y pueden variar según características de cada proceso y tiempos de entrega de información por parte de la Organización.
- El cronograma de trabajo está pensado en la ejecución por fases a partir de la liberación paulatina de módulos del Sistema.
- El soporte incluye el seguimiento para el buen funcionamiento del Sistema y en general, sobre procesos relacionados con el alcance de gestión documental determinados para el presente proyecto.
- La fecha de inicio del proyecto se establecerá a partir del acta de inicio de actividades.
- Se muestran a continuación la relación de capacitaciones:

9. METODOLOGÍA

Con el fin de garantizar la calidad del producto entregado a cada uno de sus clientes, **CERO K** cuenta con la certificación **ISO 29110** en Gestión de Proyectos e Implementación de Software. Al respecto se muestran sus fases de implementación:

Resumen

Fases



En esta fase se autoriza formalmente el inicio del proyecto. Durante esta etapa se elabora el alcance del proyecto, se definen los productos entregables y se determina la duración del proyecto.

Fase 1: Planificación de Proyecto/Proceso

- Definición del Plan de proyecto
- Definición de cronograma
- Definición de roles y responsabilidades
- Definición plan de calidad
- Identificación de riesgos
- Definición de prerequisites



En esta fase se realizan todas las actividades para completar el plan de proyecto autorizado. Durante esta fase se debe coordinar personas y recursos, así como integrar las actividades definidas.

Fase 2: Ejecución del Plan de Proyecto/Proceso

- Registro actualizado del estado del proyecto
- Análisis y evaluación de cambios sobre el plan de proyecto y su impacto técnico, en el costo y cronograma.
- Cambios aprobados al plan de proyecto.
- Revisiones y acuerdos con el Equipo de Trabajo y el Cliente.
- Copia de seguridad del repositorio del Proyecto.



En esta fase se llevan a cabo las actividades que permiten realizar seguimiento a la ejecución del proyecto, de manera que se pueden identificar los posibles problemas oportunamente y adoptar las acciones correctivas para garantizar las condiciones del proyecto en términos de calidad, tiempo, alcance y costo.

Fase 3: Evaluación y control de Proyecto/Proceso

- Evaluación del desempeño real del plan y su progreso en comparación con los objetivos.
- Identificación y evaluación de desviaciones de costos, horarios y desempeño técnico y problemas.
- Revisión de los riesgos del proyecto e identificación de nuevos riesgos.
- Solicitudes de cambios documentadas, medidas correctivas apropiadas definidas y control de cambios.



En esta fase se incluyen todas las actividades para finalizar formalmente el proyecto o una fase de éste. Durante el cierre se realiza un proceso de retroalimentación, identificando fortalezas y debilidades y documentando las lecciones aprendidas.

Fase 4: Cierre de Proyecto/Proceso

- Entrega del producto según especificaciones.
- Aceptación del producto por parte del cliente según especificaciones del Plan de Proyecto.
- Finalización del proyecto y firma de terminación.

10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

10.1 Responsabilidad del Cliente

A. El cliente acuerda:

- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización de los servicios de SAIA®.
- Comunicarse a través de los medios y horarios mencionados en este documento para solicitar soporte técnico de los servicios ofrecidos.
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de servicio.
- Proporcionar a la mesa de servicio, nombre completo, teléfono y correo electrónico.
- Proveer la información necesaria del servicio a la mesa de servicio como:
 - Captura de pantalla donde se muestre el módulo o pantalla que presenta el problema o mensaje de error.
 - Secuencia de pasos ejecutados por el cliente que originaron el error o inconveniente.
 - Credenciales de acceso al Sistema.
- Disponibilidad para brindar información crítica dentro de las dos (2) horas de recibido un reporte en pos de resolver la incidencia.
- Proporcionar una descripción detallada del requerimiento o Incidente, sin omitir detalles como cambios en el equipo de cómputo o cualquier operación anormal de los sistemas instalados o administrados por el cliente u otros proveedores.
- En los casos donde la mesa de servicios de CERO K determine obligatorio realizar conexión remota al equipo del usuario, es responsabilidad del usuario contar con la herramienta Anydesk, SKYPE o Hangout, siendo estas las aplicaciones principales para realizar el enlace.
- El personal técnico de la mesa de servicio no realizará conexiones remotas para ejecutar procedimientos que puedan ser descritos vía telefónica o a través de un correo electrónico adjuntando el manual de usuario o guía rápida.
- En todo momento el cliente colaborará y seguirá las instrucciones proporcionadas por el personal técnico, informando cualquier avance que se presente.
- El cliente es el único responsable de la información que aporte para la resolución de su caso.
- Cualquier solicitud de soporte que esté clasificada como duda y no como requerimiento deberá ser atendido por vía telefónica o chat con un tiempo máximo de atención de 10 minutos, en el caso que la duda requiera una respuesta que precise un mayor análisis o porque no exista lineamiento al respecto, esta será entregada a través de un correo electrónico en formato de manual y/o tutorial según tiempo establecido en las prioridades del servicio.
- No se entregan contraseñas por medio del servicio de soporte telefónico o por chat, en su lugar se enviarán al correo registrado en nuestro Sistema.
- En la conversación telefónica o por chat no se establecerán acuerdos de servicio, cotizaciones, precios, descuentos o establecimiento de requerimientos, siendo necesario para tal efecto detallar dicha información por medio de correo electrónico y de manera definitiva por una cotización o propuesta, cumpliendo lo especificado únicamente en dicho documento.
- El cliente responderá de los daños y perjuicios que CERO K pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones.

10.2 Responsabilidad de CERO K

B. CERO K acuerda:

- Registrar, contener y dar seguimiento oportuno a todas las incidencias reportadas por los clientes de SAIA®.
- Cumplir los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada para el incidente del cliente.
- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro.

11. CONSIDERACIONES

Se relacionan a continuación las consideraciones generales del proyecto:

ALCANCES DE LA EJECUCIÓN

- Ingenieros asignados al proyecto, tendrán la responsabilidad de instalar y dejar en correcto funcionamiento, la solución para **MUNICIPIO DE PEREIRA**. En esta etapa del proyecto, se realizan actividades de instalación, ajustes, pruebas de funcionalidad, gestión, configuración de componentes el servidor del cliente, garantizando el cumplimiento de los entregables definidos.
- **CERO K**, dispondrá de un equipo de profesionales conformado por los siguientes perfiles:
 - Líder de Proyecto
 - Arquitecto de Software
 - Ingenieros de Software
 - Líder de pruebas, capacitación y documentación.
- Es discrecional de CERO K coordinar y dirigir estos recursos según conveniencia para el proyecto.
- Estos trabajos se iniciarán máximo **10** días después de la fecha la Orden de Compra o firma del contrato y haber recibido el anticipo planteado en las condiciones comerciales.

CAPACITACIONES

- El **plan** de capacitación está dirigido a un grupo: ADMINISTRADORES, MULTIPLICADORES y USUARIOS FINALES.

Alcances de la capacitación:

- Cada capacitación tendrá una duración máxima de 2 horas.
- Servicios profesionales por parte de un (1) instructor.
- Se entregará material electrónico (Manual de usuario).
- Material de apoyo conformado por las presentaciones en Power Point y las guías de casos prácticos.
- Es responsabilidad de **MUNICIPIO DE PEREIRA**, lo siguiente:
 - * Salón de capacitación.
 - * Ayudas audiovisuales (tableros, marcadores, y videobeam).
 - * Breaks

INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Para realizar un control eficaz y garantizar el éxito del proyecto, se debe definir un responsable del proyecto por área parte de **MUNICIPIO DE PEREIRA**, quien interactúa con el gerente del proyecto por parte de **CERO K**. Estas dos personas, enmarcados dentro del alcance del proyecto y de acuerdo a la participación de cada uno de los integrantes del mismo definen funciones y responsabilidades, con el objetivo de optimizar la utilización de recursos y garantizar el éxito del proyecto.

- Líder de Proyecto de **MUNICIPIO DE PEREIRA**. Entre otras sus funciones son las siguientes:

- * Ser el interlocutor del comité de proyecto.
- * Personificar y representar los intereses de **MUNICIPIO DE PEREIRA**.
- * Responsable del manejo del presupuesto comprometido para el proyecto.
- * Proveer alto nivel de dirección al comité del proyecto y al interlocutor de **MUNICIPIO DE PEREIRA**.
- * Al final del proyecto, asegurar que todos los productos ofrecidos están completos y a satisfacción.
- * Instalar agentes de control remoto a usuarios que requieran del servicio "remoto".
- * Autorizar a usuarios de **MUNICIPIO DE PEREIRA**, para el servicio de soporte remoto y contabilizar las horas consumidas conjuntamente con el Líder de Ingeniería asignado por **CERO K**.
- * Ser el canal de comunicación dentro de **MUNICIPIO DE PEREIRA**.

- Líder de Proyecto de **CERO K**: Entre otras sus funciones son las siguientes:

- * Planificar y controlar los recursos del proyecto utilizando el estándar de administración de proyectos ISO - 29110.
- * Controlar el progreso del proyecto, servir de interlocutor para la coordinación de las actividades contenidas en los componentes del proyecto.
- * Manejar y controlar los integrantes del proyecto.
- * Facilitar la comunicación entre los integrantes del proyecto.
- * Manejar y controlar los cambios del alcance del proyecto y sus nuevas configuraciones.
- * Identificar los roles de cada uno de los integrantes del proyecto.
- * Realizar la entrega del proyecto a **MUNICIPIO DE PEREIRA**.
- * Asistir a las reuniones de cambios.

12. TÉRMINOS Y CONDICIONES



ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Validez de la propuesta	30 días
Forma de pago	ALTERNATIVA 1: Licenciamiento Clásico <ul style="list-style-type: none">Único pago equivalente al 100% en el momento de hacer la instalación del módulo en el ambiente productivo del Sistema SAIA®. No incluye retenciones diferentes a 3,5% según DECRETO 2521 DE 2011 RETENCIÓN EN LA FUENTE AL SOFTWARE.
Derechos de propiedad de Software	El software SAIA® es propiedad intelectual de CERO K, y se encuentra protegido por la legislación colombiana en derechos de autor y está restringido en su uso.
Observaciones	<ul style="list-style-type: none">Los nuevos procesos o requerimientos particulares serán cotizados de forma independiente.Los valores pueden cambiar si se aumentan o limitan alcances.Las horas adicionales o horas de asesoría o horas de capacitación tendrán un valor de \$100.000 + IVA.Valor giga adicional \$5.000 + IVA. (Aplica para licenciamiento SaaS)

13. CONTÁCTENOS**Sebastian Guzman****KEY ACCOUNT MANAGER**e-mail: sebastian.guzman@cerok.com

Móvil: (+57) 318 2237208

CERO K

MEDELLÍN-BOGOTÁ-PEREIRA

SEDE PRINCIPAL DE INGENIERÍA Y DESARROLLO

Carrera 12 BIS No. 8-47

PBX: (+57) 6 3387830

Pereira - Risaralda

Colombia Sudamérica

Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento es propiedad intelectual de **CERO K.**, y por lo tanto no podrá ser utilizada de ninguna forma sin la debida autorización por parte de las directivas de la entidad.

La marca SAIA® es una marca registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio y protegida por la legislación colombiana al igual que toda su imagen corporativa.