

Santiago de Cali, Enero 8 de 2016

Ingeniero
Fredy Ruano
DIRECTOR DE INFORMATICA
ALCALDIA MUNICIPAL
Pereira

PS-2016-0002

Estimado ingeniero:

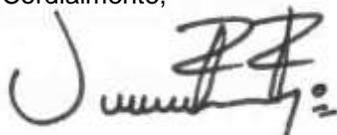
Smart TMT S.A. empresa certificada ISO 9001 V 2008 e ITMARK, en proceso de certificación ISO 27001 V 2005 y en prácticas de calidad CMMi Nivel II, con el fin de continuar con nuestras relaciones operativas y comerciales a través de la División Comercial, presentamos a su consideración las condiciones comerciales que rigen los contratos de Soporte, Licencias de Actualización y Mantenimiento (SAM) para la vigencia 2016.

Nuestro principal objetivo es participar activamente del proceso de modernización tecnológica en la **ALCALDIA DE PEREIRA**, aportando al mejoramiento de los procesos y basados en nuestra gran experiencia y conocimiento en implantaciones tributarias, aplicando todas nuestras herramientas (tanto procedimentales, técnicas y conceptuales necesarias), para brindar el soporte adecuado en las labores del día a día de la organización de sus Rentas.

Señor Directivo: favor leer el Resumen Ejecutivo, donde encontrará de forma consolidada los rasgos básicos de la propuesta funcional y económica; quedamos a la espera de una pronta respuesta, cualquier duda al respecto con gusto será atendida.

Toda la información contenida en este documento es de carácter CONFIDENCIAL.

Cordialmente,



VICTOR RODOLFO CORAL
Director Comercial
direccion.comercial@smarttmt.com
SMART TMT S.A.

	Propuesta Comercial SAM	
---	--------------------------------	---

Historia de Revisión

Fecha	Versión	Descripción	Autor
08-ENE-2016	1.0	Propuesta elaborada con el fin de llevar a cabo los servicios de Soporte, licencias de Actualización y Mantenimiento (SAM) del sistema AIRE Plus, para la vigencia 2016.	Rodolfo Coral

Confidencial	Página 2 de 20
--------------	----------------

Contenido

1.	RESUMEN EJECUTIVO	4
2.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	6
2.1.	Nombre del proyecto	6
2.2.	Justificación del proyecto	6
2.3.	Objetivo General	9
2.4.	Alcance Servicio de Soporte, Actualización y Mantenimiento.	9
2.5.	Paquete de horas para desarrollos y/o consultorías.....	16
2.6.	Capacitación técnica y funcional en el SISTEMA.	16
3.	PROPUESTA ECONÓMICA.....	18
4.	COSTOS ADICIONALES	19
5.	POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	20

1. RESUMEN EJECUTIVO

La **ALCALDIA DE PEREIRA** tiene en funcionamiento la Solución Tributaria AIRE PLUS; esta solución líder en el mercado ha sido implantada en varias ciudades capitales de Colombia, entre ellas Montería, Tunja, Cali, Pereira (entre otras ciudades), en el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU en Bogotá (el mayor instituto de Valorización en Colombia) y en el exterior en Ciudad de Panamá.

Somos una empresa especializada en brindar soluciones tecnológicas y conocimiento de orden tributario.

Actualmente se han realizado dos proyectos claves en su desarrollo: se liberó el módulo de Servicios Tributarios Web denominado  **Aireplus Portal** el cual constituye el portal web único, estándar y flexible para que los grupos de interés de diversa índole accedan a los servicios asociados con la gestión tributaria del Ente Territorial y la migración total de toda la herramienta tributaria hacia tecnologías de Internet denominada  **AIREplus Tax**; esto permite que quienes utilicen nuestro productos y servicios, puedan beneficiarse con el pago de una solución moderna, basada en tecnología de punta y poder así ampliar la prestación de servicios de manera descentralizada y segura, que permitan una cobertura en sitios diferentes a la sede del CLIENTE, de manera flexible y sin necesidad de realizar grandes inversiones en infraestructura.

El producto está compuesto por los módulos de Liquidación, Facturación, Recaudo, Fiscalización, Atención al Cliente, Estadísticas y Módulo de Gerencia. Los tributos de forma integral que maneja el sistema son: Predial, Industria y Comercio, Rentas Varias, Valorización y otros tipos de tributos que se pudieran anexar, ya que el sistema es flexible y es una solución **totalmente integral**.

Puede la **ALCALDIA DE PEREIRA** contar con un producto ya probado y con muchos años de experiencia acumulados, con un montaje ágil, efectivo y seguro; un producto con servicios anexos y modernos tales como los Servicios Tributarios Web y un producto que está a la vanguardia tecnológica del mundo global. Nuestros procesos de capacitación incluyen a personal, tanto técnico como de usuario, que le garantizan un alto grado de autonomía e independencia para realizar su gestión.

Les brindamos una de las soluciones más exitosas del mercado (más de 40 clientes en Colombia de tamaño mediano y grande) a un precio asequible a sus necesidades, además podremos integrarnos con cualquier solución financiera que usted tenga o le sugerimos, si así lo desea, una solución de óptima calidad.

Nuestra organización SMART TMT S.A. está actualmente certificada ISO 9001: V2008 y aplica prácticas de CMMi Nivel II, tiene un grupo de profesionales con muy buen conocimiento sobre aspectos conceptuales tributarios, funcionales y personal técnico adecuado para brindar el mayor apoyo y lograr que su equipo técnico se integre a las labores propias de mantenimiento y desarrollo de funcionalidades específicas al entorno del producto.

Gracias por tenernos en cuenta; a continuación se presenta un resumen condensado de la propuesta económica.

Resumen de Propuesta Económica

- **Servicio SAM (Soporte, licencias de Actualización y Mantenimiento) Software Tributario AIRE Plus incluidos dos (2) consultores en sitio / Vigencia 2016**

DESCRIPCION	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
Servicio de soporte, licencias de actualización, mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Gestión Tributaria AIRE Plus (vigencia 2016)	\$ 395.604.801	\$ 63.296.768	\$ 458.901.569

Notas:

- Todos los derechos del producto son propiedad de SMART TMT S.A.
- El servicio de soporte y mantenimiento se presta de acuerdo con las condiciones y términos definidos en el alcance.
- La propuesta incluye dos consultores en sitio para apoyar la prestación del servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica del Sistema Tributario.
- El servicio de soporte y mantenimiento se presta exclusivamente sobre los componentes, módulos y procesos del Sistema que actualmente se encuentran implantados y en producción.
- SMART TMT S.A. no es responsable por pérdida de información de datos mal manipulados, ni es responsable de fallas en el sistema operativo o de cualquier objeto externo que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SISTEMA; igualmente, en ningún caso responderá por deficiencias o fallas presentadas por el software operativo, o de los equipos de cómputo donde están instaladas por cuanto estos no son fabricados, ni soportados por SMART TMT S.A.
- Los servicios que se ofertan están estrictamente definidos por las actividades especificadas en el asunto de la presente propuesta.

Forma de Pago

- Un primer pago correspondiente al 40% del valor del contrato (IVA incluido) dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la factura debida acta de inicio del contrato.
- Un segundo pago correspondiente al 30% del valor del contrato (IVA incluido) a cancelar a los cuatro (4) meses de la firma y legalización del contrato.
- Un último pago correspondiente al 30% del valor del contrato (IVA incluido) a cancelar a la finalización del contrato.

- **Servicios Complementarios al servicio de soporte que garantizan el flujo adecuado de los procesos funcionales / Vigencia 2016 en el Sistema**

DESCRIPCION	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
Bolsa de horas (300)	\$ 28.500.000	\$ 4.560.000	\$ 33.060.000
Capacitación de Personal	\$ 23.750.000	\$ 3.800.000	\$ 27.550.000
TOTAL	\$ 52.250.000	\$ 8.360.000	\$ 60.610.000

Forma de Pago

- Pagos parciales soportados en informes de gestión contra la ejecución de los ítems contratados.

2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta la descripción técnica, operativa y comercial de la propuesta según requerimiento de la **ALCALDIA DE PEREIRA**, con el objetivo de darle continuidad y potencializar el producto **AIREplus Tax**.

En la presente propuesta la ALCALDIA DE PEREIRA se denominará CLIENTE y el sistema AIRE PLUS se denominará SISTEMA.

2.1. Nombre del proyecto

Propuesta de prestación de servicios de Soporte, licencias de Actualización y Mantenimiento (SAM) de los componentes, módulos y procesos del SISTEMA que actualmente se encuentra implantado y en producción en el CLIENTE.

2.2. Justificación del proyecto

El apoyo integral de la gestión, operación, control y administración de los impuestos a través del SISTEMA, permite garantizar la fluidez y control de todos los procesos de la cadena de valor desde el inicio de la misma, hasta los procesos de gestión tales como recaudo y control de la cartera, generando confiabilidad y oportunidad con la información y los pagos de los contribuyentes.

Pretendemos brindar a los contribuyentes del CLIENTE más y mejores canales de interacción y de servicios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; así mismo la configuración modular y parametrizable con la que ha sido diseñado este sistema garantizan la implementación de las políticas de seguridad necesarias para controlar cualquier anomalía que pudiese llegar a presentarse.

La puesta en operación de una herramienta tecnológica de vanguardia **AIREplus Tax**, con total administración en entorno web, altamente confiable y efectiva que ofrece mayor seguridad en el manejo de la información y liquidación de las rentas del Municipio de PEREIRA, garantizando de tal manera que la aplicación sea apta, de fácil manejo, que cumpla con las necesidades y estándares de la entidad y de esta manera cumplir a cabalidad con las necesidades del contribuyente en la oportuna liquidación y recaudo, así como el intercambio de la información en línea con los diferentes stake holders que están involucrados en los diferentes procesos administrativos para el manejo óptimo de la información como son: Cámara de Comercio, Entidades Bancarias, Entes de Control, Notarias, etc.

La herramienta en ambiente web que ofrece a los contribuyentes una serie de servicios en línea para la administración de las obligaciones tributarias **AIREplus Portal**, desde cualquier parte donde tenga acceso a Internet, contribuyendo a la modernización de la aplicación de las finanzas públicas del municipio y en concordancia con los parámetros establecidos por la administración central del cumplimiento de los estándares de Gobierno en Línea.

La Estrategia de Gobierno en línea permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del Estado, dando respuesta satisfactoria a los siguientes interrogantes:

- ¿Cómo hacer más fácil la relación del Estado con la ciudadanía?
- ¿Cómo hacer más eficiente la gestión Pública?
- ¿Cómo mejorar la satisfacción de los usuarios?
- ¿Cómo innovar ante los retos institucionales?
- ¿Cómo proteger y optimizar los recursos públicos?
- ¿Cómo promover y hacer más y mejor control social?

Los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea definidos en el Decreto **2573 del 12 de Diciembre de 2014**, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones que se convierten en una directriz nacional a todos los entes municipales.

En los componentes que se avanzó para el cumplimiento fueron:

- ✓ **TIC para Servicios.** Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- ✓ **TIC para el Gobierno abierto.** Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ **TIC para la Gestión.** Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa instituciones de Gobierno.
- ✓ **Seguridad y privacidad de la Información.** Comprende acciones transversales a demás componentes enunciados, a proteger la información y sistemas de información, del acceso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.
- ❖ **Elementos Transversales:** comprende las actividades que deben implementar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios, identificar sus necesidades e investigar permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, se promueve que las entidades cuenten con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y establezcan un plan de ajuste permanente.

En este componente también se describen actividades orientadas a que cada entidad cuente con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente; y que se garantice la incorporación del Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales.

Los objetivos que se contemplan con la solución dispuesta para el municipio en este componente son: **1. Centrar la atención en el usuario y 2. Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información.**

- ❖ **Información en línea:** comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Los objetivos que se contemplan con la solución dispuesta para el municipio en este componente son: **1. Publicación de información.**

- ❖ **Interacción en línea:** comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les permitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Los objetivos que se contemplan con la solución dispuesta para el municipio en este componente son: **1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.**

- ❖ **Transacción en línea:** comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

Los objetivos que se contemplan con la solución dispuesta para el municipio para dar cumplimiento al Componente de Transacción en línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: **1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 5. Pagos en línea, 6. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.**

- ❖ **Transformación:** comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel.

Los objetivos que se contemplan con la solución dispuesta para el municipio en este componente son: **1. Actividades para intercambiar información entre entidades.**

De igual manera, se implementaron los componentes necesarios en pro de la Administración que facilite el recaudo, cobro, fiscalización y atención de necesidades propias de los impuestos, tasas y contribuciones para aquellos contribuyentes que necesiten algún tipo de información para su adecuado uso.

La solución tecnológica con entorno web, con la facilidad del registro de usuarios con acceso a la plataforma permite tener un mayor servicio y control de atención al contribuyente, buscando la agilización en el proceso de liquidación y recaudo.

Se presentan los componentes adicionales que se implementaron en los años 2104 y 2015, los cuales hacen parte del sistema integral de la gestión y administración de información tributaria que se contempla dentro de los servicios de Soporte, Actualización y Mantenimiento de la propuesta.

Modulos Adicionales y Funcionalidades a Soportar dentro del Contrato

Sistema Tributario en Ambiente Web **AIREplus Tax**

Portal Tributario **AIREplus Portal**

Funcionalidades Avanzadas **AIREplus Portal**: Generación de Paz y Salvos, Integración con Pasarela de Pagos, etc.

Módulo de Rentas Varias con estados de cuenta.

WS con Entidades Bancarias

WS con Ventanilla Única de Registro

WS con CAE – Cámara de Comercio

Integración en Línea con el Sistema Financiero de la Entidad

2.3. Objetivo General

El objetivo de este documento es presentar la propuesta operativa detallada de cada uno de los ítems ofrecidos en el punto 2.1 de la presente propuesta.

2.4. Alcance Servicio de Soporte, Actualización y Mantenimiento.

Prestar el servicio de soporte y mantenimiento al Sistema Tributario, el cual incluye:

Los servicios de soporte y mantenimiento solicitados por el CLIENTE y que forman parte del alcance de la propuesta, se limitan y describen a continuación:

- Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica desde las instalaciones de SMART TMT a través de los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica dispuesta por la Dirección de Servicio en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 12:00 m y entre las 2:00 p.m. y 6:00 pm durante todos los días hábiles.
- Entregar los medios magnéticos que contengan las nuevas versiones y actualizaciones del software.
- Prestar el servicio de soporte y mantenimiento según el alcance, nivel de servicio y funciones de consultoría definidos y establecidos en la propuesta de soporte y mantenimiento del sistema Impuestos Plus, el cual debe incluir la atención de la totalidad de los casos presentados.
- Cuando por necesidades del servicio y/o el CLIENTE así lo requieran, SMART TMT prestará el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica en días u horas NO HÁBILES previo acuerdo entre las partes acerca de las condiciones, criterios, términos y plan de trabajo.

- Disponer de dos (2) consultores con apoyo funcional desde la sede central para soporte en sitio durante la vigencia del contrato.
- Brindar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica (de segundo y tercer nivel) sobre la versión actual estándar y de línea base del SISTEMA sobre los módulos, componentes y procesos de gestión que actualmente se encuentran en operación y funcionando en el CLIENTE.
- Brindar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica orientado al desarrollo y ejecución de las siguientes actividades:
 - ✓ Realizar la atención, tratamiento y solución de solicitudes relacionadas exclusivamente con necesidades de soporte y mantenimiento correctivo orientadas a identificar y eliminar las causas de las no conformidades, defectos e incumplimientos del SISTEMA respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existentes, revelando un resultado no satisfactorio; con el propósito de evitar su repetición.
 - ✓ Brindar asesoría, consultoría y orientación funcional a los analistas y usuarios finales en aspectos y temas asociados con la versión estándar del producto, módulos, componentes y procesos de gestión que actualmente se encuentran en operación y funcionando en el CLIENTE.
 - ✓ Brindar asesoría y consultoría acerca del uso metodológico del SISTEMA y sugerencias que contribuyan a la obtención de mejores resultados en el área de acción del SISTEMA, procurando el fortalecimiento del nivel de conocimiento en el manejo del producto y sus procesos, al igual que mejorar la comprensión de la información que se presenta, manipulan y administra a través del SISTEMA.
 - ✓ Apoyar al personal técnico y analistas del CLIENTE en el análisis, diagnóstico y tratamiento de solicitudes generadas por los usuarios finales del SISTEMA.
 - ✓ Brindar asesoría y consultoría técnica a los analistas y usuarios finales del CLIENTE en la atención de los interrogantes y consultas acerca de la operación, capacidades operativas y características técnicas y funcionales del SISTEMA.
 - ✓ Asesorar y orientar al personal técnico y analistas del CLIENTE en la ejecución de las actividades de aplicación y compilación de las soluciones de soporte y mantenimiento, o de implementación de controles de cambio (cuando sea requerido) generadas y enviadas por SMART TMT.
 - ✓ Evaluar el estado actual y alcance de la configuración y parametrización de las condiciones, criterios y reglas de negocio que se encuentran en producción a través del SISTEMA y la identificación de oportunidades de mejora.
 - ✓ Orientar y apoyar al CLIENTE en las actividades de análisis, especificación y documentación de las mejoras, requerimientos específicos de cliente (personalización), requerimientos genéricos del producto y controles de cambio que se identifiquen.
 - ✓ Brindar servicios de consultoría en la evaluación de impacto de la puesta en producción de nuevos componentes, módulos y procesos del SISTEMA, sobre los procesos y procedimientos relacionados con la administración tributaria.
 - ✓ Contribuir en la identificación de las mejoras que los líderes de proceso y usuarios expertos del CLIENTE manifiesten como necesidades fundamentales para garantizar una mejor gestión de sus responsabilidades y actividades, apoyados en un mejor desempeño del SISTEMA.
 - ✓ Atender consultas acerca de decisiones de modificación, ampliación o cambios de infraestructura de hardware y software relacionadas con el SISTEMA: servidores de datos y aplicaciones – sistemas operativos – nuevas versiones de motor de base de datos Oracle.

- Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica extraordinaria en las instalaciones del CLIENTE (en sitio), siempre y cuando las necesidades del servicio y/o el CLIENTE así lo requieran. En todo caso, la prestación de este tipo de servicio en las instalaciones del CLIENTE (en sitio) está sujeto a la definición y aprobación de común acuerdo entre SMART TMT y CLIENTE, a través de sus respectivos líderes de área, acerca de las condiciones técnicas y de infraestructura, criterios, términos, condiciones de financiación (viáticos y gastos de viaje), plazo y plan de trabajo.
- Prestar en servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica en el marco de la Política de Servicio, conforme a las características, requisitos, estándares y términos establecidos por la compañía en sus procesos, procedimientos, metodologías y demás aspectos que hacen parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de SMART TMT; a través de la Dirección de Servicio utilizando los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica dispuestos para tal fin.
- Prestar en servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica conforme a los siguientes criterios de clasificación de necesidades, tiempos de atención y respuesta y condiciones de atención, tratamiento y solución:

Prioridad de atención	Urgente
Tipo de necesidad	No Conformidad Bloqueante
Alcance	No conformidad, defecto e incumplimiento del SISTEMA respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existente que detiene la operación del SISTEMA o arroja resultados no satisfactorios que impide la continuidad de la operación en la gestión del CLIENTE
Tiempo máximo de atención	Dos (2) horas hábiles para atender, responder y brindar solución o determinar un plan de trabajo de común acuerdo con el cliente.

Prioridad de atención	Alta
Tipo de necesidad	No Conformidad Funcional
Alcance	No conformidad, defecto e incumplimiento del SISTEMA respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existente que, aunque no impide continuar y mantener la operación del SISTEMA y gestión del CLIENTE, requiere una oportuna atención para obtener una información veraz
Tiempo máximo de atención	Cuatro (4) horas hábiles para atender, responder y brindar solución o determinar un plan de trabajo de común acuerdo con el cliente.

Prioridad de atención	Media
Tipo de necesidad	No Conformidad Funcional y de Presentación.
Alcance	No conformidad, defecto e incumplimiento del SISTEMA respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existente; o relacionadas con los estándares de presentación definidos, reglas gramaticales y ortográficas; que no afectan el desarrollo normal del trabajo

	ni impide continuar y mantener la operación del SISTEMA y gestión del CLIENTE; y cuyo tratamiento y solución se hace al liberar una nueva versión del producto
Tiempo máximo de atención	El tratamiento y solución se hace al liberar un nuevo reléase en la medida que se reporte antes del mes de Agosto del año en curso.
Prioridad de atención	Baja
Tipo de necesidad	No Conformidad Funcional y de Presentación
Alcance	No conformidad, defecto e incumplimiento del SISTEMA respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existente; o relacionadas con los estándares de presentación definidos, reglas gramaticales y ortográficas; que no afectan el desarrollo normal del trabajo ni impide continuar y mantener la operación del SISTEMA y gestión del CLIENTE; y cuyo tratamiento y solución se hace de acuerdo a la definición de un plan de trabajo
Tiempo máximo de atención	De acuerdo al plan de trabajo que se determine de común acuerdo con el CLIENTE

- Las solicitudes que se registren en la herramienta Prinx tienen como límite de respuesta con respecto a su tratamiento por parte del proveedor de 15 días calendario y la revisión de la respuesta y aprobación por parte de la Alcaldía de PEREIRA tendrá un tiempo máximo de 5 días.
- En el evento de presentarse solicitudes con “Prioridad de atención” Urgente o Alta, el tiempo de atención estimado se empleará para valorar el impacto de la problemática, definir el alcance de la solicitud, determinar la fecha de entrega o solución e iniciar la atención y tratamiento conjuntamente con el CLIENTE. Se parte de la premisa de que NO TODOS los casos o necesidades Bloqueantes o Funcionales tienen su origen en generalidades similares; por ello los tiempos de atención, tratamiento y solución están sujetos al grado de complejidad de la solicitud.
- Desarrollar, construir e implementar en la versión estándar y de línea base del producto los requerimientos que, por disposiciones de Ley y desarrollos normativos del orden nacional en materia de gestión tributaria local, signifiquen modificaciones y actualizaciones específicas y/o estructurales al diseño y características funcionales del SISTEMA.
- Las modificaciones y actualizaciones se realizan sin costo adicional para el CLIENTE, de acuerdo con los plazos y términos fijados por Ley y entidades competentes; siempre y cuando los cambios exigidos por la Ley y nuevos desarrollos normativos sean técnicamente viables de desarrollar, implementar y entregar en los plazos establecidos y conforme al plan de trabajo determinado. La entrega al CLIENTE de los requerimientos y los respectivos medios magnéticos, se hace a través de las licencias de actualización y/o nuevas versión de producto conforme a los términos y condiciones definidos.

Exclusiones

El servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica de este nivel, **excluye** de su alcance la ejecución, atención y tratamiento de los siguientes aspectos y actividades relacionadas:

- Construcción, desarrollo, implementación y puesta en producción de requerimientos, mejoras y/o controles de cambio, solicitados por el CLIENTE, que signifiquen modificaciones estructurales a las condiciones, criterios, formulación y reglas de negocio que se encuentran en producción; o modificaciones específicas y/o estructurales al diseño y características funcionales del SISTEMA.
- Servicio de soporte, atención, tratamiento y solución de no conformidades y requerimientos derivados del desarrollo, ajuste y modificaciones realizadas e implementadas al SISTEMA por parte del CLIENTE ("personalizaciones no autorizadas"), por fuera de las metodologías y estándares de construcción y producción de software propios de SMART TMT que, por tanto, no hacen parte integral de la línea base del producto.
- Servicios de capacitación, formación y entrenamiento técnico, operativo y/o funcional a usuarios, analistas y administradores del SISTEMA, requeridos por cambios en la estructura organizacional y necesidades de la operación y del servicio (fortalecimiento institucional) del CLIENTE o por la entrega de nuevos componentes, módulos, funcionalidades y mejoras liberados y entregados al CLIENTE a través de las licencias de actualización del producto.
- Servicios de actualización, consultoría y asistencia técnica especializada para realizar la aplicación, compilación y puesta en producción de los paquetes de actualización y/o nuevas versiones de producto que libere SMART TMT para sus clientes como responsabilidad de SMART.
- Servicios especializados de consultoría e ingeniería para el montaje, implantación, puesta en producción y entrada en funcionamiento de nuevos componentes, módulos, funcionalidades y mejoras liberados y entregados al CLIENTE a través de las licencias de actualización del producto y/o que hacen parte integral de la línea base del producto de software.
- Servicios especializados de consultoría e ingeniería para la actualización, corrección o depuración de datos e información inconsistente debido a la incorrecta e inadecuada utilización del SISTEMA por parte del CLIENTE; o la realización de actividades migración de datos a otros sistemas de información.
- Ejecución de actividades relacionadas con la instalación, mantenimiento y administración de productos y componentes que SMART TMT S.A. no provee ni soporta: servidores, bases de datos, sistemas operativos, aplicaciones complementarias, infraestructura y hardware, entre otros. A esta misma categoría pertenecen las actividades relacionadas con la migración, modificación, ampliación o cambios de infraestructura de hardware y software relacionadas con el SISTEMA: servidores de datos y aplicaciones – sistemas operativos – nuevas versiones de motor de base de datos Oracle

Condiciones y Requerimientos

- El CLIENTE debe proveer y disponer de un ambiente e instancia de pruebas actualizada (base de datos y aplicación) del SISTEMA con el objeto de replicar las situaciones, inconvenientes y no conformidades del producto; realizar las pruebas funcionales y de integración que libere SMART TMT; además de permitir a los analistas y usuarios expertos del CLIENTE validar y aprobar las soluciones entregadas como pre-requisito para su liberación y puesta en producción.
- El CLIENTE debe designar, comprometer y garantizar la disponibilidad de los analistas, usuarios expertos y administrador del SISTEMA, quienes actuarán como interlocutores válidos para la prestación del servicio de soporte, actualización, mantenimiento y asistencia técnica especializada.
- Para recibir un servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica de calidad, el CLIENTE debe cumplir con los requisitos, estándares y términos establecidos por SMART TMT y utilizar los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica dispuestos para tal fin a través de la Dirección de Servicio.
- El CLIENTE debe disponer, comprometer y garantizar la disponibilidad de un equipo de trabajo o personal con conocimiento de las aplicaciones misionales del SISTEMA, de las herramientas de desarrollo (Reports, Forms, etc.) y de herramientas de Oracle como SQLplus o SQLNavigator fundamentales, principalmente estas últimas, para la aplicación de correcciones o soluciones liberadas y entregadas por SMART TMT. Adicionalmente, garantizar la ejecución de las actividades propias de la administración de la base de datos Oracle como garantía del desempeño y rendimiento del SISTEMA.
- El CLIENTE debe garantizar que toda solución liberada y entregada por SMART TMT, que haya sido probada y aprobada por los analistas y usuarios expertos del CLIENTE, sea aplicada e implementada su puesta en producción por parte del responsable de la administración del sistema.

Alcance licencias de actualización

El alcance del componente de licencias de actualización de esta propuesta se define como la entrega al CLIENTE de las licencias de actualización y los respectivos medios magnéticos de los paquetes de actualización y/o nuevas versiones de producto que SMART TMT libere en el marco y durante la vigencia del acuerdo de nivel de servicio de soporte, actualización, mantenimiento y asistencia técnica; conforme a los siguientes términos y condiciones:

- ✓ La licencia de actualización del producto es la declaración a nuestros clientes de que SMART TMT está comprometida con la investigación, el desarrollo, la innovación y maduración continua de nuestros productos de software.
- ✓ La licencia de actualización del producto es el resultado de la implementación de mejoras prácticas, metodologías, plataformas y herramientas para el desarrollo y construcción de software.
- ✓ La licencia de actualización del producto contiene y concede a nuestros clientes activos el derecho de licenciamiento de los nuevos componentes, módulos, funcionalidades y mejoras del producto software.
- ✓ La licencia de actualización del producto constituye la capitalización de las correcciones, ajustes y mejoras funcionales, de presentación y de negocio, implementadas al producto

de software como resultado del proceso de servicio de soporte y mantenimiento que se brinda a nuestros clientes.

- ✓ La licencia de actualización del producto contiene las mejoras y requerimientos de negocio, generados a partir de la expedición de nuevos desarrollos normativos del orden nacional en materia de gestión tributaria local.
- ✓ La licencia de actualización del producto es un elemento que garantiza a nuestros clientes mejores niveles de servicio y mantenimiento. Cuando el CLIENTE no cuenta con una versión del producto actualizado, corre el riesgo de no contar con el servicio de soporte para versiones anteriores o extintas.
- ✓ La licencia de actualización del producto garantiza la continuidad en operación, desempeño y estabilidad de los componentes, módulos y procesos del producto que se han implantado y se encuentran funcionando en el CLIENTE; en ningún caso implica la implantación y puesta en producción de nuevos módulos, funcionalidades y mejoras, ni actualizaciones o ajustes a desarrollos específicos.

Nivel de Servicio

Como parte de un compromiso especial sobre algunas características especiales del servicio tenemos las siguientes:

Servicio

Prestar servicios de soporte de segundo nivel, para dar solución y claridad a las solicitudes de servicio y desarrollo, que se presenten durante el presente contrato (conforme a su duración), las cuales se podrán generar de la utilización del SISTEMA por parte del CLIENTE.

Funciones de Consultoría

- Realizar la atención, tratamiento y solución de solicitudes y no conformidades de producto de segundo nivel, en cuanto al soporte se refiere.
- Brindar asesorías y consultorías operativas en temas asociados con nuestras soluciones tributarias.
- Realizar capacitaciones técnicas y funcionales en temas asociados con nuestras soluciones tributarias, previa negociación con el CLIENTE.
- Brindar servicios de consultoría en la evaluación de impacto de la puesta en producción de componentes, módulos y procesos del SISTEMA sobre los procesos y procedimientos relacionados con la administración tributaria.
- Evaluar el estado actual y alcance de la configuración y parametrización de las condiciones, criterios y reglas de negocio que se encuentran en producción a través del SISTEMA y la identificación de oportunidades de mejora.
- Apoyar al análisis, diagnóstico y tratamiento de solicitudes de primer nivel generados por los usuarios finales.

- Realizar soporte vía remota a los usuarios finales en los siguientes aspectos:
 - ✓ Interrogantes en la operación de nuestros productos.
 - ✓ Consultas sobre características técnicas y capacidades operativas y funcionales de nuestros productos.
 - ✓ Asesoría sobre el uso metodológico de nuestros productos y sugerencias que contribuyan a la obtención de mejores resultados en el área de acción de nuestros productos.
 - ✓ Identificación de causas a los problemas o no conformidades de nuestros productos y sus soluciones.

- Participar en la ejecución de planes de capacitación y fortalecimiento de competencias de los usuarios finales en los aspectos operativos, funcionales y de gestión de los diferentes componentes, módulos y procesos implantados y puestos en producción en el CLIENTE.

- Apoyar las actividades de análisis, especificación y documentación de mejoras de CLIENTE y requerimiento de producto.

- Apoyar la ejecución de las actividades de compilación y aplicación de paquetes de actualización y de soporte y acompañamiento post-actualización.

2.5. Paquete de horas para desarrollos y/o consultorías.

El contrato incluye una paquete de doscientas cincuenta horas (250) horas distribuidas durante el plazo del contrato y hasta la liquidación del mismo, las cuales se pueden utilizar en desarrollos y/o consultorías, para funcionalidades nuevas o no implantadas, de forma remota o presencial (no incluye viáticos). Para controlar el consumo de horas se debe llevar al registro de las horas consumidas con cada actividad, las cuales serán acordadas previamente con el CLIENTE.

Si el CLIENTE tiene el contrato SAM vigente, la hora adicional de Desarrollo se cotizará en noventa y cinco mil pesos (\$95.000) antes de IVA y la hora adicional de Consultoría valdrá ochenta mil pesos (\$80.000) antes de IVA.

2.6. Capacitación técnica y funcional en el SISTEMA.

El CLIENTE considerando la importancia del Talento Humano como parte fundamental de la estructura operativa y entendiendo que sin las personas los procesos que ayudan a la toma de decisiones a las directivas no serían posibles, debe realizar inversiones a nivel de conocimiento para el desarrollo personal y profesional de los integrantes del grupo de trabajo involucrado por lo cual ofrecemos una capacitación técnica sobre el SISTEMA.

Cómo beneficia la capacitación al CLIENTE:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
 - Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
 - Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
 - Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
 - Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
 - Permite el logro de metas individuales.
 - Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
 - Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- El horario de ejecución de la capacitación se acordará con el cliente, pero se sugiere manejar bloques de capacitación de cuatro (4) horas en la mañana y cuatro (4) horas en la tarde. Los gastos de viáticos que se puedan derivar están contemplados en la propuesta y se dicta la capacitación en las instalaciones de la Alcaldía de Pereira o virtualmente tal como se defina en conjunto con el CLIENTE, así como los temas y la intensidad de horas por áreas de acuerdo a las necesidades y prioridades que se establezcan.

Prestar el servicio de capacitación, formación y entrenamiento técnico, operativo y funcional del Sistema de Gestión Tributaria acerca de los componentes, módulos, procesos y funcionalidades que actualmente se encuentra en operación y funcionando de acuerdo con las necesidades, condiciones, criterios y reglas de negocio del CLIENTE.

Número de recurso	Una persona
Tipo de recurso	Un consultor
Dedicación y duración	El consultor tendrá una dedicación del 100% mientras se encuentre realizando el proceso.
Alcance	Los roles, responsabilidades y actividades se determinan de acuerdo a las necesidades del servicio y de manera conjunta con el CLIENTE. - Capacitación técnica en administración de la configuración, parametrización y aspectos generales de la base de datos. - Capacitación operativa y funcional a analistas, usuarios y líderes de área. - Entrega de documentación y medios magnéticos asociados al proceso de capacitación y formación
Requisito	Plan de trabajo conjuntamente definido con el CLIENTE

3. PROPUESTA ECONÓMICA

- **Servicio SAM (Soporte, licencias de Actualización y Mantenimiento) Software Tributario AIRE Plus incluidos dos (2) consultores en sitio / Vigencia 2016**

DESCRIPCION	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
Servicio de soporte, licencias de actualización, mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Gestión Tributaria AIRE Plus (vigencia 2016)	\$ 395.604.801	\$ 63.296.768	\$ 458.901.569

Notas:

- Todos los derechos del producto son propiedad de SMART TMT S.A.
- El servicio de soporte y mantenimiento se presta de acuerdo con las condiciones y términos definidos en el alcance.
- La propuesta incluye dos consultores en sitio para apoyar la prestación del servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica del Sistema Tributario.
- El servicio de soporte y mantenimiento se presta exclusivamente sobre los componentes, módulos y procesos del Sistema que actualmente se encuentran implantados y en producción.
- SMART TMT S.A. no es responsable por pérdida de información de datos mal manipulados, ni es responsable de fallas en el sistema operativo o de cualquier objeto externo que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SISTEMA; igualmente, en ningún caso responderá por deficiencias o fallas presentadas por el software operativo, o de los equipos de cómputo donde están instaladas por cuanto estos no son fabricados, ni soportados por SMART TMT S.A.
- Los servicios que se ofertan están estrictamente definidos por las actividades especificadas en el asunto de la presente propuesta.

Forma de Pago

- Un primer pago correspondiente al 40% del valor del contrato (IVA incluido) dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la factura debida acta de inicio del contrato.
- Un segundo pago correspondiente al 30% del valor del contrato (IVA incluido) a cancelar a los cuatro (4) meses de la firma y legalización del contrato.
- Un último pago correspondiente al 30% del valor del contrato (IVA incluido) a cancelar a la finalización del contrato.

- **Servicios Complementarios al servicio de soporte que garantizan el flujo adecuado de los procesos funcionales / Vigencia 2016 en el Sistema**

DESCRIPCION	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
Bolsa de horas (300)	\$ 28.500.000	\$ 4.560.000	\$ 33.060.000
Capacitación de Personal	\$ 23.750.000	\$ 3.800.000	\$ 27.550.000
TOTAL	\$ 52.250.000	\$ 8.360.000	\$ 60.610.000

Forma de Pago

- Pagos parciales soportados en informes de gestión contra la ejecución de los ítems contratados.

4. COSTOS ADICIONALES

- Esta propuesta contiene la oferta de prestación de servicios de soporte y mantenimiento del SISTEMA para uso exclusivo de CLIENTE; en el alcance correspondiente, cualquier adecuación específica que se encuentre por fuera del alcance se denomina adecuación y/o personalización y tiene un costo adicional el cual se liquida a la tarifa hora vigente (\$95.000 más IVA), previo un análisis de aplicabilidad y determinación de las modificaciones necesarias al software, con lo cual se genera un documento llamado Especificación de Requerimientos.
- Las nuevas necesidades de soporte, mantenimiento y asistencia técnica derivados de la realización de nuevos montajes e implantaciones adicionales de componentes y módulos del SISTEMA tienen un costo adicional que no hacen parte integral del alcance, condiciones, términos y monto de esta propuesta. De ser requerido el servicio adicional, se liquidara a la tarifa hora vigente y la misma deberá tenerse en cuenta para determinar el valor del servicio SAM en la próxima vigencia.
- SMART TMT S.A. no es responsable por pérdida de información de datos mal manipulados, ni es responsable de fallas en el sistema operativo o de cualquier objeto externo que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SISTEMA; Igualmente, en ningún caso responderá por deficiencias o fallas presentadas por el software operativo, o de los equipos de cómputo donde están instaladas por cuanto estos no son fabricados, ni soportados por SMART TMT S.A.
- Los servicios de actualización se cotizan por aparte, previa valoración del estado del cliente, para efectos de mencionar tiempos y actividades a desarrollar; si la prestación de los servicios de actualización requiere de mayor dedicación de tiempo por causas imputables al Contratista, CLIENTE asumirá los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención del personal de SMART TMT S.A. encargado del proceso, que sean necesarios para la culminación del mismo y se cobrará un valor hora adicional consultoría de setenta mil pesos (\$70.000) más IVA.

5. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

- SMART TMT diseña y entrega a sus clientes soluciones, productos y servicios que atienden efectivamente sus necesidades y contribuyen a la satisfacción de sus expectativas; y lo hace conforme a los requisitos, condiciones, términos y criterios definidos y exigidos en el acuerdo de nivel de servicio.
- Los acuerdos de nivel de servicios que suscribe SMART TMT con sus clientes representan una verdadera contribución al mejoramiento de los ingresos tributarios y a la calidad del servicio que presta a sus contribuyentes a través de la generación de valor agregado en los procesos de gestión tributaria.
- SMART TMT está comprometido en ofrecer soluciones, productos y servicios con altos niveles de calidad y efectividad contribuyente al mantenimiento y consolidación verdaderas relaciones comerciales y de servicio de largo plazo.
- SMART TMT reconoce, acoge, aplica y respeta los marcos legales y regulatorios en materia de calidad y servicio al cliente, así como las condiciones y términos de los convenios, contratos o acuerdos de nivel de servicio que suscribe con sus clientes.
- SMART TMT pone a disposición de sus clientes un equipo de profesionales con altos niveles de conocimiento de sus productos y del negocio; actualizado, con cultura de trabajo, dinámico y dispuesto a prestar un servicio con precisión, buen trato, cordialidad y excelente disposición en la atención que permite desarrollar una relación de confianza y credibilidad.
- La oferta de valor de SMART TMT brinda las garantías de calidad respecto a los productos y servicios que entrega a sus clientes.
- La prioridad en la atención, tratamiento y solución que hace SMART TMT de las necesidades y expectativas del cliente se ajusta al acuerdo de nivel de servicio e impacto de la problemática sobre la operación del cliente; y conforme a los procesos y procedimientos establecidos.
- SMART TMT pone a disposición de sus clientes y grupo de colaboradores todos los elementos, recursos, estructuras, procesos, procedimientos y herramientas que constituyen los medios y canales de comunicación a través de los cuales se presta el servicio de soporte y mantenimiento, Adicionalmente, implementa innovaciones técnicas y tecnologías como medio para mejorar la comunicación, competitividad y productividad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- La gestión y administración de las solicitudes, necesidades y expectativas de los clientes con un acuerdo de nivel de servicios vigente, sin excepción alguna se realiza a través del sistema de gestión de operaciones PRINX Plus.