

 TIC COLOMBIA SAS	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

Medellín, 28 de septiembre de 2023

Señores:

Empresa para la Seguridad Urbana (ESU)

Atn. Catalina Molina Betancur

Medellín

Asunto: Servicio Mensual de conectividad de alta capacidad y baja latencia, para 43 puntos accesos, Zonas seguras 1y2 por 3 meses.

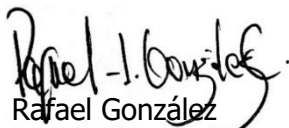
Cordial Saludo,

En atención a su amable invitación a cotizar y teniendo en cuenta nuestro interés en el proyecto "**Servicio Mensual de conectividad de alta capacidad y baja latencia, para 43 puntos accesos, Zonas seguras 1y2 por 3 meses**".

TIC Colombia S.A.S **es una empresa de ingeniería integral**, contamos con 14 años de experiencia, trabajando en diferentes etapas de los proyectos: **diseño, suministro, implementación y soporte**, de nuestras líneas de servicio, **soluciones de telecomunicaciones, soluciones de seguridad y soluciones de movilidad**.

Agradecemos el que tengan en cuenta a TIC Colombia S.A.S como su aliado estratégico.

Atentamente,



Rafael González

Gerente General

Cel: 316 521 9255

rafael.gonzalez@tic-col.net

NIT: 901526018 – 9

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA

	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

Contenido

1. OBJETO DEL PROYECTO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. PROPUESTA TÉCNICA	3
3.1 Niveles de Atención	3
3.1.1 Nivel de Atención I.....	3
3.1.2 Nivel de Atención II.....	4
3.1.3 Nivel de Atención III	5
4 NUESTRA PROPUESTA ECONÓMICA.....	5
5 CONDICIONES COMERCIALES	6
6 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL – USO EXCLUSIVO DEL RECEPTOR.....	6

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA



Carrera 45 #14 44, Medellín



(57) (4) 4445181



www.tic-col.net

 TIC COLOMBIA SAS	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

1. OBJETO DEL PROYECTO.

Dando respuesta al requerimiento emitido por la Empresa de Seguridad Urbana (ESU) para atender la necesidad de prestar el servicio de conectividad de baja latencia, para 43 puntos de acceso del proyecto Zonas seguras 1 y 2 Centro de Medellín.

2. ALCANCE

Servicio mensual para la conectividad de los 43 puntos ubicados en la zona centro de la ciudad de Medellín, mediante tecnología de ondas milimétricas, permitiendo contar con una red de alta capacidad y baja latencia, con capacidades MultiGigabit. Desde allí, se despliega una red de transporte que interconecta los diferentes nodos en sitios estratégicos que permiten ir desplegando redes de acceso de última milla.

3. PROPUESTA TÉCNICA

TIC COLOMBIA S.AS presenta con base al requerimiento y a los antecedentes la propuesta técnica, para el proyecto **Servicio Mensual de conectividad de alta capacidad y baja latencia, para 43 puntos accesos, Zonas seguras 1y2 por 3 meses.** Para esta actividad contamos con una mesa de ayuda 7X24, y la capacidad técnica y operativa necesaria para la prestación del servicio de conectividad y de los servicios de soporte y mantenimiento en los niveles de servicio definidos a continuación.

3.1 Niveles de Atención

Para efecto de la presente oferta se define el alcance de los niveles de atención así:

3.1.1 Nivel de Atención I

Este es el nivel inicial de atención, en el cual se canalizan las solicitudes o reportes de falla del usuario ya sea a través de la herramienta de gestión de tickets, la cual es alimentada por correo electrónico o de llamada telefónica. El soporte de nivel I provee respuesta a dudas en el uso y configuración de equipos, así como también temas generales que implique la resolución de fallas sencillas como verificación de cableados, reinicios en sitio, verificación de parámetros eléctricos, entre otros. El personal de nivel I es responsable de mantener informado al cliente sobre el estado de su solicitud y las fechas probables de atención y solución. Deberá documentar los descartes realizados, las causas encontradas y las soluciones implementadas.

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA

	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

Este nivel de atención se divide en dos equipos:

- Nivel I MDA: Personal encargado de canalizar las solicitudes o reportes de falla en la herramienta de gestión de tickets.
- Nivel I en campo: Equipo técnico dispuesto para realizar descartes y/o actividades en campo necesarios para asegurar la operatividad de cada una de las instituciones.

Tan pronto como se logre solucionar una falla, Soporte Nivel de Atención I entregará vía correo electrónico un informe que contenga como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción general de la falla presentada.
- Descripción de las acciones correctivas parciales y definitivas que fueron llevadas a cabo.
- Causa raíz de la falla presentada.
- Acciones que permitan evitar la recurrencia de la falla.
- Sugerencias y/o opciones de mejora relacionadas con la falla.
- Numero de ticket bajo el cual se reportó la falla en la herramienta de gestión de Tickets.
- Recurso humano involucrado en la solución de la falla.
- Tiempos de solución.
- Registro fotográfico de la actividad con fecha y hora (en caso de realizar visita de campo).
- Observaciones.

3.1.2 Nivel de Atención II

Una vez la falla haya sido tratada por Soporte Nivel I y no haya sido posible solucionarla, será escalada a soporte Nivel de Atención II, el cual está conformado por personal técnico más especializado y con experiencia en el funcionamiento específico de los subsistemas. El Nivel de Atención II es responsable de apoyar al personal del Nivel de Atención I, para resolver problemas que impliquen una complejidad técnica adicional y requiera configuración avanzada, revisión de parámetros, análisis de fallas y atención remota.

El personal de Nivel de Atención II será quien realice los escalamientos a soporte Nivel de Atención III, entregando toda la información técnica relacionada con el incidente reportado por el usuario, incluyendo su comportamiento, acciones ejecutadas por Nivel de Atención I y II, resultados obtenidos, análisis previos y/o necesidades de investigación especializada. Igualmente será responsable de mantener informado al usuario sobre el estado de su solicitud hasta el momento en que esta sea cerrada.

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA

	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

3.1.3 Nivel de Atención III

El soporte de Nivel de Atención III es el responsable de solucionar fallas que hayan sido atendidos por los Niveles de Atención previos y no se haya logrado recobrar la operatividad del subsistema. Adicional a esto, este Nivel de Atención tendrá la responsabilidad de revisar en la herramienta de gestión de tickets todas las acciones ejecutadas por los Niveles de Atención anteriores y tendrá la responsabilidad de detectar procedimientos erróneos o incompletos que se hayan ejecutado por los Niveles de Atención previos.

Soporte Nivel de Atención III, tendrá como objetivo el diagnostico, ingeniería, investigación, implementación de soluciones, escalamientos y recomendaciones necesarias para recobrar la operatividad de un sistema bajo falla y brindará opciones de mejora en procesos adyacentes que puedan evitar la ocurrencia de fallas.

Adicionalmente, el Nivel de Atención III tendrá la responsabilidad de evaluar el impacto de los cambios sobre la infraestructura instalada y llevará control sobre los elementos configurados tanto a nivel de Hardware como Software.

4 NUESTRA PROPUESTA ECONÓMICA

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND	Sitios	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio Mensual Conectividad-Zonas Seguras 1 y 2 (43 Accesos)						
1	Servicio mensual de Conectividad 30 Mbps para 43 accesos de Zonas Seguras 1 y 2 por 3 meses	Mensual	43	3	\$ 342.570	\$ 44.191.530
					SUBTOTAL	\$ 44.191.530
					TOTAL IVA	19% \$ 8.396.391
					TOTAL	\$ 52.587.921

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA

	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

5 CONDICIONES COMERCIALES

- a. TIC COLOMBIA S.AS proveemos una herramienta de gestión donde se realizarán todos los requerimientos (Tickets) para el soporte y mantenimiento de la red.
- b. Esta oferta aplica para el valor mensual de conectividad de 43 sitios de acceso para zonas seguras 1 y 2 por un periodo de 3 meses (octubre, noviembre y diciembre de 2023). Se debe ajustar cada año el valor de acuerdo al aumento del IPC, en caso que aplique cambio de año.
- c. CONSIDERACIONES ADICIONALES:
 - La propuesta se presenta en cantidades unitarias y la oferta final será el resultado de multiplicar las cantidades efectivamente suministradas.
 - En caso de aprobaciones parciales, esta propuesta será reconsiderada en sus precios unitarios.
 - En caso de terminación anticipada o cancelación del servicio en un tiempo menor a la cláusula de permanencia y sin justa causa, procederá la liquidación de conformidad al lucro cesante y daño emergente generado.
 - Vigencia de la oferta: 30 días calendario.

6 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL – USO EXCLUSIVO DEL RECEPTOR

TIC COLOMBIA S.AS manifiesta que:

- a. Ha hecho, o puede poner a su disposición ciertas listas de datos de precios, fuentes de suministro, técnicas, información computarizada, software, mapas, métodos, producto de diseño, información, secretos de fabricación, invenciones, patentes, materiales con derechos de autor, información técnica, financiera, jurídica y demás relacionada.
- b. Reconoce que esta información tiene un valor económico, real o potencial, que no es generalmente dado a conocer al público o a los otros que podrían obtener el valor económico de su descubrimiento o empleo y que esta información es sujeta a un esfuerzo razonable de TIC COLOMBIA S.AS por mantener su secreto y confidencialidad. Así mismo el receptor de la Propuesta Comercial, no hará ninguna duplicación u otra copia del Material Confidencial sin autorización expresa de TIC COLOMBIA S.AS, de igual manera no estará autorizado para compartir con terceros o comercializar total o parcialmente la información contenida en la Propuesta Comercial adjunta, emitida por TIC COLOMBIA S.AS.

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA



Carrera 45 #14 44, Medellín



(57) (4) 4445181



www.tic-col.net

 TIC COLOMBIA SAS	OFERTA COMERCIAL	CÓDIGO:	DG-SGI-47
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	05/06/2023

116-TICLIC-23_ESU_Z1Y2_3M

- c. Se compromete a no utilizar información o Material Confidencial – Contenido en la Propuesta Comercial – Oferta Económica, finalizada la relación Comercial, durante el término de treinta (30) Días Calendario.
- d. También se considerará como Material Confidencial cualquier información, observación, datos, material escrito, registro, documento, dibujo, fotografía, disposición, programas de computador, software, multimedia, programas fijos, invención, descubrimiento, mejora, desarrollo, instrumento, máquina, aparato, aplicación, diseño, logo, sistema, idea promocional, lista de clientes, necesidad del cliente, práctica, información de precios, procesos, pruebas, concepto, fórmulas, métodos, información de mercado, técnicas, secreto de fabricación, producto y/o la investigación relacionada con el desarrollo de investigación real o previsto, productos, organización, comercialización, publicidad, negocio o fondos de Empresa, sus afiliados o entidades relacionadas.

VIGENCIA DE LA OFERTA 30 DIAS CALENDARIO.

TRANSFORMANDO VIDAS CON TECNOLOGÍA