



Forensic Technology (Canada) Inc.
800 Hymus Blvd, 4th floor
St-Laurent, Quebec
H4S 0B5
Canada

Tel +1 514 489 4247
Fax +1 514 485 9336
Sans Frais/TollFree +1 888 984 4247
www.leadsonline.com

21 de enero de 2026

Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU

Referencia: **Renovación garantía del sistema de identificación balística IBIS TRAX bajo el contrato interadministrativo 4600106174 de 2025**

Asunto: **Respuesta a la solicitud de propuesta comercial para la renovación de la garantía del sistema de identificación balística IBIS TRAX.**
(Nuestra referencia S-11014 Rev. 09)

Estimados Señores:

Forensic Technology (Canada) Inc., (en adelante **Forensic Technology**) tiene el agrado de presentar a la **Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU** (en adelante **El Cliente**) nuestra respuesta para la renovación de la cobertura del **Plan de Protección y Garantía SafeGuard** de los sistemas IBIS instalados en el laboratorio de la **Policía Nacional de Colombia** (en adelante el **Usuario Final**) ubicado en la ciudad de **Medellín, Antioquia sitio (007CO)**.

Le invitamos a consultar el documento anexo “Plan de Protección y Garantía SafeGuard” para obtener una amplia descripción de los servicios propuestos.

Componentes del Sistema IBIS

Descripción	Número de serie	Fecha de instalación
Estación de Adquisición BRASSTRAX	BRTX00000624	Mayo 2015
Estación de Análisis MATCHPOINT	MPP2379	
Estación de Adquisición BULLETRAX	BULTX0003157	Diciembre 2024
Infraestructura virtual alojando: - Un concentrador de datos máquina virtual - Un servidor de Correlación máquina virtual	VIS0135	

NOTA: La estación BRASSTRAX instalada en el laboratorio de Medellín, Antioquia sitio (007CO) en mayo 2015 y listada en la tabla de Componentes del sistema arriba, alcanzó el final de su vida útil de siete (7) años en mayo 2022 y puede presentar problemas de compatibilidad con el sistema IBIS. Forensic Technology hará lo posible por disponer de piezas de remplazo y mantener el equipo operativo sobre la base de sus mejores esfuerzos, sin embargo, se recomienda encarecidamente que el Cliente realice la actualización de estos sistemas.

1. Precios

Esta sección delinea las opciones de precios para la renovación de SafeGuard de los equipos IBIS existentes en el laboratorio del Cliente.

1.1 Renovación de SafeGuard por doce (12) meses

Descripción	Precio Total (USD)
Renovación de SafeGuard para los componentes IBIS detallados anteriormente por doce (12) meses	\$201,261.68
Gran Total Dólares Americanos	\$201,261.68

NOTAS:

- EL PRECIO ES APLICABLE POR UN PERÍODO DE 12 MESES. ES IMPORTANTE CONSIDERAR QUE EL SERVICIO PERMANECERÁ SUSPENDIDO HASTA LA FECHA DE RENOVACIÓN, POR LO QUE CUALQUIER EVENTUALIDAD O FALLA DURANTE DICHO PERÍODO NO CONTARÁ CON SOPORTE TÉCNICO.**
- Este precio es válido hasta la fecha de terminación de esta propuesta, ver Cláusula 2.1 Propuesta / Validez.**
- Los precios incluyen las siguientes retenciones, estampillas e impuestos (Retención RTA, Estampilla Universidad, Prodeportes, Proinnovación y Retención ICA) aplicables para un contrato anual. Si existe otro impuesto, retención o estampilla que no esté listada en este documento, el pago será responsabilidad del Cliente y/o el Usuario Final.**

Se adjuntan las condiciones comerciales, los alcances del servicio ofertado y las exclusiones al mismo mediante los documentos adjuntos y el “Plan de Protección y Garantía SafeGuard”. Toda obligación que exceda, o que no haya sido considerada en la información presentada a continuación está excluida.

Para más información, favor de ponerse en contacto con el Sr. Ramon Sierra en Estados Unidos, al teléfono: +1 954 401 3124 o mediante correo electrónico a: ramon.sierra@leadsonline.com

Atentamente,



Ramon Sierra de la Garza
Director de Ventas Regional, LATAM

2. Condiciones Comerciales

2.1 Propuesta / Validez

De acuerdo con el alcance actual del proyecto y los requisitos, esta propuesta está diseñada para proporcionar información actualizada sobre nuestros productos y / o servicios y precios relacionados. Como tal, toda la información contenida en ella es válida en la fecha de emisión de esta propuesta y está sujeta a cambios, después del **31 de marzo de 2026**.

2.2 Moneda

Todos los precios son en **Dólares de los Estados Unidos de América**.

2.3 Condiciones de Pago

Forensic Technology dará inicio al servicio al Plan de Protección y Garantía SafeGuard en forma inmediata luego de la firma del contrato, recepción y aceptación de la orden de compra. El monto total será pagado una vez que el Cliente verifique y dé conformidad que el SafeGuard ha sido iniciado. El Cliente, efectuará un (1) pago anual dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de nuestra factura. En caso de que el pago no se reciba a su debido tiempo, Forensic Technology se reserva el derecho de aplicar una carga por pago tardío.

2.4 Exclusiones

Mientras el contrato SafeGuard esté vigente, el Cliente es responsable para los costos de cualquiera reparación necesitada por causa de abuso o mal uso del sistema por el Cliente, esto incluye:

- Cualquier daño causado por omisión o negligencia del cliente para mantener razonablemente el hardware y software, incluyendo, pero no limitado a, condiciones ambientales de trabajo (humedad y temperatura) deficientes, y la pérdida de documentación o de los medios suministrados.
- La eliminación de componentes no autorizados de hardware y / o aplicaciones de software del sistema.

En tales casos, Forensic Technology se reserva el derecho de anular cualquier acuerdo de garantía. Por otra parte, Forensic Technology no garantiza que todas las medidas correctivas adoptadas para corregir el impacto debido al abuso o mal uso del sistema asegurarían la integridad del sistema y de los datos del Cliente.

2.5 Descontinuación de SafeGuard

En el caso de que el Cliente opte por la terminación anticipada del plan SafeGuard o no lo renueve inmediatamente al final de la vigencia y si en el futuro deseara renovarlo, se aplicará una tarifa de reactivación. En dado caso, además de la tarifa de reactivación, el Cliente será responsable de lo siguiente:

- Todos los costos asociados a la realización de una evaluación del sitio (incluidos los gastos de mano de obra y viajes)
- Los costos de partes o piezas que deban ser remplazadas, según la cláusula de Exclusiones mencionada anteriormente, o como resultado de falla, falta de mantenimiento o desuso del equipo.
- Los costos asociados a la actualización del sistema al estándar vigente al momento de la reactivación.

2.6 Compromiso de disponibilidad

Compromiso de disponibilidad Forensic Technology se compromete a tener piezas de repuesto disponibles para suministro durante siete (7) años a partir de la instalación de un equipo nuevo. En el caso de finalización del equipo y sus componentes, Forensic Technology hará lo posible por disponer de piezas de remplazo y mantener el equipo operativo sobre la base de sus mejores esfuerzos. De ser imposible el remplazo para solucionar algún daño mayor en el sistema que lo deje fuera de servicio durante un periodo prologado de tiempo, Forensic Technology otorgará un crédito al cliente por el tiempo remanente del contrato ya sea para la próxima renovación o para la renovación del equipo.

2.7 Línea de Comunicación para Servicio Técnico suministrada por el Cliente

El Cliente es totalmente responsable de suministrar y mantener los servicios necesarios de la(s) línea(s) de comunicación y, en una topología de red, todas las líneas de comunicación.

Forensic Technology no se hace responsable de las líneas de comunicación no funcionales debido a cualquier razón que no sea un problema relacionado con el sistema. Forensic Technology podrá cobrar al Cliente para cualquier llamada de servicio causada por las líneas de comunicación que no cumplen con las normas.

La calidad de estas líneas de comunicación tiene un impacto directo sobre la velocidad de los servicios de apoyo ofrecidos a los usuarios como se describe en la sección Soporte Técnico.

2.8 Permiso de exportación

En caso de que se requieran componentes, piezas o materiales para cumplir con los servicios ofrecidos en esta propuesta, dichos servicios estarán condicionados a la obtención de un permiso de exportación de la oficina gubernamental correspondiente, si así lo exige la normativa de exportación vigente al momento del embarque. En caso de que Forensic Technology deba solicitar un permiso de exportación, se requerirá una Declaración de Uso Final por parte del usuario final. En ese momento se proporcionará una plantilla de dicha Declaración de Uso Final.

Forensic Technology se apeg a las normas de exportación regidas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) y por Asuntos Globales de Canadá (GAC) y, como tal, tiene prohibido entablar relaciones con personas o entidades ubicadas o residentes en jurisdicciones bajo sanciones integrales, o que figuren en listas de personas prohibidas (por ejemplo, la Lista de Nacionales Especialmente Designados de OFAC, la Lista Consolidada de Sanciones Autónomas de Canadá de GAC, o la Lista Consolidada del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas). Se notifica al Cliente que no podrá revender ni transferir de ningún modo el equipo a ningún país cubierto por estas sanciones.

2.9 Limitación de la Responsabilidad

En ningún caso Forensic Technology, sus empleados o vendedores serán responsables por cualquier daño especial, incidental, indirecto o emergente (incluyendo, sin limitación, los daños por pérdidas de ganancias comerciales, interrupción de la actividad comercial, pérdida de información comercial o programas de computación, o cualquier otra pérdida pecuniaria) relacionados o derivados del cumplimiento del contrato primario, incluyendo daños basados en un contrato, negligencia, garantía o de algún otro modo, incluso si Forensic Technology o sus vendedores hubieran sido advertidos de la posibilidad de dichos daños.

En caso de que surja cualquier responsabilidad de Forensic Technology hacia el Cliente en relación con el equipo o los servicios, la responsabilidad se limitará al menor de (a) daños directos demostrados por el Cliente, o (b) el precio de compra del equipo y los servicios con respecto a los cuales se reclaman las pérdidas o daños presuntos.

2.10 Rescisión por Conveniencia

En cualquier contrato resultante de la aceptación de esta propuesta se deberá establecer que, sujeto a notificación por escrito del Cliente, la rescisión de dicho contrato por conveniencia del Cliente dará lugar a una compensación a Forensic Technology, dicha compensación será por el monto más elevado entre:

- Rembolsar sus gastos a la fecha de terminación, más un importe del beneficio sobre estos gastos; o
- Monto pagado a Forensic Technology como anticipo por el contrato

Cualquier monto pagadero a Forensic Technology después de la terminación no excederá el precio del contrato original.

2.11 Fuerza Mayor

Forensic Technology no será responsable de cualquier demora o falta de cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones debido a causas que estén fuera de su control y que no sean debidas a falta o negligencia de su parte, sean previsibles o no. Dichas causas incluirán, pero no estarán limitadas a: Actos de Dios y de naturaleza o de enemigos públicos; emergencias nacionales, guerra, disturbios civiles, insurrecciones o motines; huelgas, cierres patronales o cualquier otro conflicto laboral; incendio, explosión, inundación, terremoto o cualquier otra catástrofe natural; cortes de energía, accidentes graves, restricciones debidas a epidemias o cuarentenas; embargos, asignaciones necesarias por falta de stock del material, demoras en las entregas o fallos en el transporte por parte de los proveedores o subcontratistas de Forensic Technology; todas las leyes, órdenes, regulaciones, instrucciones o solicitudes de cualquier gobierno que afecten al cumplimiento de este contrato.

2.12 Arbitraje

En el caso de que se produjera un desacuerdo sobre este contrato que no se pudiera solucionar mediante mutuo acuerdo, las partes acuerdan someterse al arbitraje. Las partes acuerdan emplear todos los esfuerzos razonables para resolver las diferencias sin tener que acudir al procedimiento de arbitraje. Si la controversia no se pudiera solucionar de este modo, las partes acuerdan someterse a arbitraje bajo las normas de UNCITRAL, en un lugar de actuación neutral y bajo las leyes aplicables a ambas partes.

2.13 Privacidad de los Datos Personales

Forensic Technology cumple con todas las leyes aplicables en materia de privacidad y demás normativas destinadas a la protección de la información personal. Forensic Technology implementa controles de seguridad y procedimientos necesarios para proteger la información personal que recopila, recibe de terceros y almacena.

Salvo que la ley lo exija, Forensic Technology no compartirá ni tiene la intención de compartir con socios, otros clientes o terceros los datos personales que posea y recopile en el curso de sus diversas operaciones comerciales. La información personal será utilizada únicamente para contactar a los individuos en el ejercicio de sus actividades comerciales normales y en actividades de mercadeo. En cualquier momento, las personas podrán solicitar que su información de contacto sea eliminada de nuestra base de datos o podrán optar por no recibir futuros correos electrónicos de campañas de mercadeo.

2.14 Productos y Servicios Patentados

El Sistema Integrado de Identificación Balística (IBIS®) utiliza tecnología que engloba una serie de patentes protegidas en todo el mundo. Como tal, la fabricación de estos productos requiere acceso a información confidencial y comercialmente restringida a la que únicamente pueden acceder los empleados de Forensic Technology (Canada) Inc. y sus empresas afiliadas (en lo sucesivo denominadas colectivamente Forensic

Technology). Dependiendo del alcance y el servicio de estos productos, incluido, entre otros, el mantenimiento, la actualización y servicios conexos, incluyendo la migración de datos, los servicios de relocalización de sistemas y capacitación, los mismos pueden ser realizados por un número limitado de terceros que han sido debidamente autorizados y capacitados por Forensic Technology para efectuarlo.

El sistema IBIS® puede estar compuesto por uno o más de los siguientes componentes: IBIS BRASSTRAX™, IBIS BULLETRAX™, IBIS MATCHPOINT™, Concentrador de Datos IBIS, Servidor de Correlaciones IBIS.

2.15 Antisoborno

La política de Forensic Technology es llevar a cabo todas sus operaciones comerciales de manera honesta y ética, adoptando una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción, y comprometiéndose a:

- Actuar de manera profesional, justa e íntegra en todas sus transacciones comerciales y relaciones comerciales en cualquier lugar donde opere.
- Implementar y hacer cumplir sistemas eficaces para prevenir el soborno.

Forensic Technology declara, garantiza y acuerda que cumplirá con todas las leyes antisoborno aplicables, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos (FCPA, por sus siglas en inglés). Forensic Technology no ofrecerá, otorgará ni acordará otorgar a ningún empleado o funcionario del Cliente ninguna gratificación u oferta de empleo en relación con cualquier decisión, aprobación, recomendación o solicitud de compra que influya en el contenido de una especificación o norma de adquisición, en un contrato o subcontrato, o en cualquier convocatoria de licitación.

El Cliente declara, garantiza y acuerda que cumplirá con todas las leyes antisoborno aplicables, incluyendo el Estatuto Federal Antisoborno y cualquier otra ley, reglamento o normativa estatal o local a la que esté sujeto, incluyendo aquellas relacionadas con obsequios y hospitalidad.

3. Plan de Protección y Garantía SafeGuard

Este documento describe el alcance de los servicios postventa del Plan de Protección y Garantía SafeGuard para los sistemas IBIS del Cliente como se detalla en la página 1 instalados en la Ciudad de Medellín, Antioquia sitio (007CO).

Algunas de las actividades y/o responsabilidades descritas son a cargo del Cliente, y su mención tiene por objeto dejar claro que su cumplimiento NO estará a cargo de Forensic Technology. Toda obligación que exceda, este excluida o no haya sido considerada en los párrafos que siguen y que haya sido asumida por el Cliente, será de su exclusivo cargo sin que pueda ser trasladada a las obligaciones de Forensic Technology.

El plan SafeGuard de Forensic Technology asegura que la inversión del Cliente produzca resultados excepcionales de forma coherente, manteniendo el sistema IBIS en un nivel óptimo de rendimiento. SafeGuard protege el valor intrínseco de la inversión tecnológica del Cliente en el tiempo, permitiéndole lograr una solución sostenible.

Forensic Technology se esfuerza por lograr la excelencia en la prestación de servicio al Cliente. Nuestra misión es proporcionar a los clientes servicios de primera clase que superen los estándares industriales de calidad, seguridad y satisfacción del Cliente. Para alcanzar este objetivo, Forensic Technology cuenta con la certificación ISO y modela sus servicios de soporte sobre las mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y utiliza actividades de atención al Cliente para permitir el acceso directo al equipo de gestión de soporte. Además, Forensic Technology envía una encuesta de satisfacción del Cliente a los usuarios que se han puesto en contacto con el centro de soporte. Esta encuesta es una herramienta

importante para evaluar la experiencia del Cliente y ayuda a establecer prioridades en el proceso de mejora continua de Forensic Technology.

Alcance de los Servicios Incluidos en el Plan de Protección y Garantía SafeGuard

El Plan de Protección y Garantía SafeGuard relacionado con el equipo IBIS incluye todos los Servicios cubiertos en las siguientes secciones:

3.1 Centro de Soporte

Forensic Technology cuenta con varios centros de soporte en todo el mundo para servir a los clientes que se suscriben al Plan de Protección y Garantía SafeGuard. Los centros de soporte proporcionan:

- Servicio de soporte y asistencia telefónica Help Desk y /o por e-mail.
- Consulta telefónica disponible 24/7 con respuesta dentro de la hora siguiente a la consulta.
- Número de teléfono dedicado gratuito (sujeto a disponibilidad)
- Dirección de correo electrónico para soporte técnico: fti.support@leadsonline.com
- Disponibilidad de recursos de soporte técnico a través del sitio web de www.LeadsOnline.com

Las llamadas pueden ser efectuadas durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. Si el administrador del soporte telefónico no puede responder la llamada inmediatamente, el Cliente puede dejar un mensaje y esperar respuesta de su llamada dentro de la hora siguiente.

El soporte telefónico es un excelente recurso para dar oportuna respuesta a las preguntas de los operadores del sistema.

3.2 Soporte Técnico

Forensic Technology ofrece soporte técnico para diagnosticar y resolver problemas. Cada llamada o correo electrónico genera un registro de incidentes con un número único para rastrear todas las peticiones y las actividades de apoyo.

Las acciones de soporte técnico se realizan utilizando los canales de comunicación previstos por Forensic Technology y por el Usuario Final en la siguiente secuencia:

- Teléfono y correos electrónicos:** Estos canales de comunicación trabajan para los incidentes simples donde Forensic Technology puede guiar al Usuario Final a través de la solución que no requiere de un especialista de apoyo para conectar con el sitio.
- Apoyo a distancia:** Este método se utiliza en la gran mayoría de los incidentes para asegurar una rápida resolución mediante el uso de una conexión con el sitio del Usuario Final utilizando las líneas de comunicación de servicio. Soporte remoto tiene la ventaja añadida de que la resolución 24/7 puede ser perseguido por el personal de Forensic Technology de todo el mundo, incluidos expertos en productos y desarrolladores.
- Visita diagnóstico in situ:** Si teléfono, correo electrónico o soporte remoto métodos no son suficientes para completar el diagnóstico y resolver el incidente, Forensic Technology enviará el recurso adecuado para el sitio del Usuario Final.

- d) **Visita de reparación en las instalaciones:** Si se considera necesaria una visita de reparación en el lugar tras el diagnóstico, Forensic Technology enviará piezas de repuesto y enviará un técnico in situ certificado al sitio del Usuario Final. En ciertos casos, una visita de seguimiento con las piezas de repuesto puede ser necesaria para completar la resolución de incidencias completa. Después de la visita al sitio, un informe de resumen de órdenes de trabajo, destacando las actividades realizadas por el técnico de campo, mientras que en el lugar, se enviará al Usuario Final.

La rapidez del servicio prestado es dependiente de la existencia y la calidad de la línea de comunicación de servicio instalada en el lugar. Forensic Technology sólo puede proporcionar un servicio oportuno y diligente (diagnósticos, reparaciones, actualizaciones de software, parches de software, etc.) si el Usuario Final cuenta con líneas de comunicación funcionales con las características mínimas especificadas.

El Usuario Final será notificado sobre el tiempo estimado para resolver el incidente. Siempre que sea posible, se propondrá una solución inicial. Si el material y / o apoyo técnico deberán ir al sitio, su desplazamiento se hará en un plazo razonable.

3.2.1 Asistencia con Planillas de Informes Personalizados

El sistema IBIS incluye un conjunto estándar de plantillas de informes. También incluye la funcionalidad para que los Usuarios Finales generen sus propias plantillas de informes personalizados basados en una variedad de parámetros. Si los clientes necesitan orientación más detallada de su formación básica, nuestro Departamento de Servicios al Cliente Global proporcionará asistencia técnica telefónica para ayudar a los clientes en la creación de plantillas de informes personalizados.

3.3 Servicios de Advertencia Proactivo (SAP)

Con el objetivo de maximizar la disponibilidad del sistema, Forensic Technology proporciona Servicios de Advertencia Proactivo (SAP) a sus clientes mediante la monitorización en tiempo real de propiedades críticas del sistema y la recopilación de datos de configuración de los componentes de IBIS. Estos servicios permiten que el sistema proporcione a nuestro personal de soporte información sobre las siguientes propiedades y funciones del sistema:

- Computadora:
 - Porcentaje de espacio libre en disco
 - Porcentaje de memoria libre

Cuando uno o más de los elementos anteriores se desvían de la especificación normal, el SAP enviará automáticamente un mensaje al equipo GCS de Forensic Technology, quien entonces iniciará acciones correctivas. El SAP brinda a Forensic Technology la oportunidad de identificar y abordar rápidamente problemas de la computadora y, a veces, incluso antes de que el usuario perciba algún impacto.

El uso de SAP no tiene ningún impacto en el funcionamiento normal de los componentes de IBIS.

NOTA: Los Clientes pueden rechazar el SAP. Los Clientes que ya están inscritos a este servicio continuarán recibiendo sus beneficios.

3.4 Reemplazo de Hardware Defectuoso

Forensic Technology reemplazará el hardware defectuoso del sistema IBIS, el cual será instalado por sus técnicos de campo especializados. Los gastos de envío para el reemplazo de hardware serán por cuenta de Forensic Technology. Cualquier producto o componente, que deba ser reemplazado o reparado, será garantizado por Forensic Technology por el resto del período de validez del acuerdo SafeGuard en vigencia.

NOTAS:

1. **Cualquier reemplazo o reparación necesaria debida al uso de fuentes de alimentación suministradas por otros, o por el deterioro por condiciones ambientales inadecuadas, o uso inadecuado del sistema por parte del Usuario Final, o negligencia, serán por la cuenta del Cliente o del Usuario Final. Forensic Technology no estará obligado a pagar los costos o cargos incurridos por el Cliente, Usuario Final y/o cualquier otra parte, incluidos costos, cargos o penalidades directas o indirectas surgidas por la necesidad de reemplazo de las piezas, excepto que se acuerde por escrito con antelación con Forensic Technology. Si el diagnóstico indicase que el reemplazo de piezas se requiere por defectos en el sitio de instalación, el costo incurrido en la ejecución del diagnóstico y el cambio de piezas, si fuese necesario, serán por la cuenta del Comprador.**
2. **Esta propuesta asume que el Comprador proveerá una (1) persona físicamente capaz de asistir al técnico de Forensic Technology a levantar y desplazar el equipo durante el reemplazo de hardware defectuoso. Se deberá asignar esta persona y comunicar su nombre a Forensic Technology antes de la fecha del reemplazo de hardware defectuoso. El Comprador será responsable de proveer a esta persona una cobertura de seguro en caso de accidentes. En caso de que el Comprador no pueda proveer esta persona, Forensic Technology enviará dos (2) técnicos certificados y cargará el costo al Comprador.**

3.5 Reemplazo de Hardware Defectuoso – Circunstancias Especiales

A discreción exclusiva de Forensic Technology y únicamente en circunstancias especiales el Grupo de Soporte Global permitirá que se produzcan ciertos reemplazos de hardware y/o equipos periféricos defectuosos con la asistencia del Usuario Final en lugar de la presencia física de los técnicos certificados de Forensic Technology. Estas reparaciones se coordinarán con los recursos del Usuario Final y serán supervisadas por el especialista de soporte de servicio al cliente global, lo que requiere que el representante del Usuario Final siga las instrucciones explícitas que le haya dado el especialista de soporte. Este servicio se ofrecerá a los clientes solamente cuando Forensic Technology considere que el tiempo de reparación será reducido considerablemente.

3.6 Programa de Renovación de Estaciones de Trabajo

El programa de renovación de estaciones de trabajo permite que todas las estaciones BRASSTRAX, BULLETRAX, MATCHPOINT y Quantum cubiertas por un Plan de Protección y Garantía SafeGuard durante al menos siete (7) años consecutivos sean actualizadas sin cargo adicional para el Usuario Final. Esto asegura que los sistemas IBIS y Quantum del Usuario Final mantengan la compatibilidad con las nuevas tecnologías y sistemas operativos y apoye al Usuario Final para que continúe logrando un rendimiento óptimo de su sistema.

Cuando sea elegible, el equipo de GCS de Forensic Technology se comunicará con el Usuario Final para planificar y programar actividades de actualización de la estación de trabajo. Para ofrecer el máximo valor de este programa, Forensic Technology evaluará, priorizará y programará las actividades de actualización mientras garantiza un tiempo de inactividad mínimo y operaciones sin problemas. Forensic Technology se compromete al suministro de repuestos por un período de siete (7) años a partir de la instalación inicial del equipo. Para los productos IBIS BRASSTRAX, IBIS BULLETRAX, IBIS MATCHPOINT y Quantum 3D Microscope instalados durante más de siete (7) años, Forensic Technology no puede garantizar su capacidad para actualizar las estaciones de trabajo, debido a restricciones de fin de vida útil u obsolescencia del producto.

3.7 Visita de Mantenimiento Preventivo

Durante esta visita, el técnico inspecciona, limpia, lubrica y calibra el sistema y lleva a cabo verificaciones visuales y operativas. El técnico de campo también informará de cualquier parte que requiera ser reemplazada inmediatamente o en una visita posterior.

3.8 Formación Continua de Usuarios y Desarrollo de Habilidades

Forensic Technology ha desarrollado un enfoque de aprendizaje complementario que permite a los usuarios mejorar las competencias en el uso de los sistemas IBIS al aprovechar un conjunto de recursos en línea, capacitaciones y eventos que ofrecen soporte y asistencia continuos.

3.8.1 e-Learning

Forensic Technology ofrece una amplia variedad de recursos en la plataforma de e-Learning que sirve para informar a los usuarios sobre los desarrollos más recientes, las mejores prácticas y los nuevos productos.

Todos los usuarios capacitados cuyos sistemas cuenten con un contrato SafeGuard tienen acceso a la plataforma de e-Learning donde pueden encontrar el contenido de capacitación que aborda todos los aspectos del sistema. Este contenido incluye:

- Módulos de formación interactivos sobre cada estación de adquisición y análisis IBIS

- Vídeos de formación sobre las tareas específicas de adquisición y análisis
- Documentación de usuarios
- Documentos de protocolos recomendados y mejores prácticas
- Grabaciones de webinarios
- Tutoriales y comunicados sobre nuevas versiones de software disponibles

Además, la plataforma de e-Learning brinda a los usuarios la oportunidad de comunicarse e interactuar con los capacitadores de Forensic Technology en las aulas virtuales de la plataforma. Antes de la capacitación básica para usuarios, los participantes recibirán un correo electrónico con sus credenciales de acceso y un enlace a la plataforma de e-Learning.

3.8.2 Sesiones de Tutoría Virtual

Como complemento a la capacitación, Forensic Technology apoya el desarrollo profesional continuo de los usuarios a través de las aulas virtuales. Estas sesiones de entrenamiento remoto con un capacitador permiten al usuario perfeccionar sus habilidades, orientándolo en el uso óptimo de las nuevas funcionalidades y características, exponiéndolo a las técnicas de adquisición y análisis más recientes. Las sesiones de tutoría virtual se imparten utilizando la infraestructura IBIS existente del Usuario Final que tiene conectividad remota con Forensic Technology.

Las sesiones dinámicas dirigidas por capacitadores multilingües certificados de Forensic Technology, ya sea uno a uno o en grupos pequeños, ofrecen una manera eficiente de mantener y mejorar las habilidades para asegurar que el Usuario Final continúe logrando un rendimiento óptimo de sus Sistemas IBIS.

Las sesiones de tutoría virtual han sido diseñadas para complementar la formación básica inicial de los usuarios y están trabajando regularmente con los componentes de IBIS. Este servicio está disponible para todos los usuarios con un contrato SafeGuard, y no hay límite en la cantidad de sesiones de entrenamiento virtual de las que el Usuario Final puede beneficiarse cada año.

Algunos ejemplos de las temáticas a tratar incluyen:

- Evaluación de la técnica de adquisición y análisis del usuario
- Revisión del ingreso de datos existentes
- Explicación de los protocolos de adquisición
- Introducción a nuevas funcionalidades del sistema
- Orientación sobre el material de formación disponible

Para solicitar una sesión de tutoría virtual, comuníquese con el centro de soporte de Forensic Technology.

3.9 Programa de Atención al Cliente

Para asistir a los clientes a lograr un rendimiento óptimo del sistema, Forensic Technology asigna un representante del Grupo de Soporte Global (GCS) dedicado que actuará como punto de contacto con el Usuario Final. Este representante exclusivo actuará como enlace entre el Usuario Final y el equipo de GCS para todos los servicios de SafeGuard.

Se puede brindar asistencia para la generación de informes del sistema, revisión del informe de estado anual o abordar preguntas. El programa se centra en un enfoque prospectivo de la gestión de los sistemas IBIS y el Usuario Final se beneficia de recomendaciones proactivas destinadas a perfeccionar la utilización de los

sistemas IBIS y la identificación oportunidades de mejoramiento para el desarrollo de habilidades de los usuarios.

3.10 Corrección de Errores de Aplicación (Errores del Software)

Si el Usuario Final detecta e informa a nuestro centro de soporte telefónico un error en la aplicación (error de software), un Reporte de Problema de Software será enviado al Departamento de Ingeniería de Forensic Technology. El tiempo de respuesta a un Reporte de Problema de Software depende de la índole del error en la aplicación IBIS del Usuario Final. Sin importar el tiempo de respuesta, el Usuario Final contará con una solución temporal para volver al funcionamiento normal lo más rápido posible, mientras se desarrolla una solución permanente.

Para un problema mayor en el que la operación del sistema se viera gravemente disminuida, se instalará un parche de software. Para un problema menor que no afecte gravemente el funcionamiento del sistema, el problema se abordará y la solución podrá emitirse como una futura actualización o versión de software.

3.11 Actualización de Software y Paquetes de Servicio

Al participar en el plan SafeGuard, la inversión inicial del software de los sistemas IBIS del Usuario Final está garantizada para evolucionar con el tiempo. Bajo dicho plan, la aplicación de software se actualiza a las nuevas características y funcionalidades resultantes de la investigación y desarrollo de los equipos especializados de científicos de desarrollo de producto, de técnicos especializados y de expertos en aplicación de la ley. Las actualizaciones de software también se dirigen a la gestión del ciclo de vida de software de terceros incluyendo los sistemas operativos, gestión de bases de datos y procedimientos y copias de seguridad de la información. Sin embargo, Forensic Technology, actualizará software de terceras partes que hayan sido suministrados con el sistema, sólo si Forensic Technology decidiera que es estrictamente necesario para mantener la operatividad del sistema.

Las actualizaciones de los sistemas operativos de servidores y estaciones de trabajo están excluidas del alcance de nuestra oferta de SafeGuard. Si el Usuario Final desea actualizar sus sistemas operativos, Forensic Technology puede proporcionar una propuesta que contenga el costo e información detallada sobre este servicio.

3.11.1 Despliegue de Software

Las actualizaciones de software para los sistemas IBIS pueden ser realizadas como un paquete de servicio o como parte de una versión mayor de software. Forensic Technology implementa las actualizaciones de software a través de la línea de sistema de comunicación establecida por el Usuario Final, después de recibir la respectiva aprobación del Usuario Final. Cambios en la configuración de la base de datos también pueden ser llevados a cabo durante el proceso de actualización. Sólo se podrá implementar actualizaciones del software en los sitios que cuenten con líneas de comunicación que cumplan con las especificaciones requeridas. Esto último, además, acelera los despliegues y reduce el tiempo de inactividad del sistema por:

- Comprobación de los requisitos de hardware del equipo
- Carga de paquetes de software en el fondo y fuera de horas
- Permite la realización de actualizaciones de software automatizadas en varias estaciones de trabajo IBIS simultáneamente.
- Realización de actualizaciones de software automatizadas durante horas fuera de trabajo

Independientemente del método de despliegue utilizado, Sólo los sitios que cumplan con la recomendación de calidad de la línea de comunicación de servicio pueden contar con su software actualizado.

3.11.2 Actualizaciones menores de Hardware

Antes de la implementación de una actualización de software en los sistemas IBIS, Forensic Technology evaluará la capacidad de cada sistema informático y, en caso necesario, actualizará la memoria de acceso aleatorio (RAM) y / o unidad de disco duro. Estas actualizaciones asegurarán que el nuevo software sigue funcionando de manera óptima en el equipo.

La decisión de realizar una actualización menor de hardware en un equipo determinado se hace a exclusiva discreción de Forensic Technology.

3.11.3 Compatibilidad de Versiones Anteriores

Las actualizaciones y correcciones de software proporcionarán una compatibilidad con los datos existentes adquiridos con las versiones anteriores del software IBIS. La compatibilidad con versiones anteriores se refiere únicamente a mantener la compatibilidad de los datos existentes a través de actualizaciones de software y correcciones aplicadas al sistema existente en su totalidad y no implica compatibilidad con ningún producto nuevo, con tecnología significativamente diferente o entre sistemas que operan con diferentes versiones de software.

3.11.4 Documentación del Usuario

En el caso que una actualización de software de un equipo IBIS requiera cambios a la documentación, Forensic Technology modificará la documentación del usuario, sin costo adicional. Copias adicionales pueden estar disponibles en formato PDF sin costo adicional o en formato impreso a un costo nominal.

3.12 Informe Anual

Durante el año, Forensic Technology lleva a cabo muchas actividades con los usuarios del sistema. Forensic Technology efectúa el seguimiento de estas actividades mediante un Sistema de Gestión de Servicios, el cual permite a Forensic Technology generar y presentar informes consolidados de la situación del sistema.

Este informe documenta todas las actividades en los últimos doce (12) meses y se pone a disposición del Usuario Final en formato PDF. El informe documenta las interacciones con los usuarios de sistemas IBIS: la gestión de incidentes, las llamadas y las visitas de SAP, mantenimiento correctivo a distancia y en el sitio, las actualizaciones de software, las sesiones de formación, las actividades de soporte al Usuario Final, y otros eventos.

3.13 Gastos de Viaje y de Estadía

Los gastos de viaje y de estadía de los técnicos que se requieran, estarán a cargo de Forensic Technology siempre y cuando el objetivo del viaje sea el cumplimiento del Plan de Protección y Garantía SafeGuard.

3.14 Servicios Opcionales

Los siguientes servicios no son cubiertos por el Plan de Protección y Garantía SafeGuard pero pueden proveerse mediante cotización.

- Capacitación para nuevos usuarios
- Reportes personalizados
- Cambio en las líneas de Comunicación y mantenimiento de la red
- Transferencia de datos solicitada
- Traslado del sistema (ver Nota abajo)
- Consumibles
- Actualizaciones de hardware
- Gerencia de Proyectos

Se recomienda contactar a su representante de ventas para obtener más información.