PROPUESTA DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL SOFTWARE SINCOW

PRESENTADO A:

AMB

AREA METROPOLITANA
DE BARRANQUILLA

PRESENTACIÓN

El software SINCOW que se implementó en el Área Metropolitana de Barranquilla AMB debe ejecutar sus funciones de la mejor forma posible y con los requerimientos solicitados, para lograr los beneficios que el sistema ofrece en su totalidad se debe dar soporte, mantenimiento y actualización al sistema para mantener la funcionabilidad al cien por ciento y en condiciones óptimas para responder a solicitudes del usuario y efectuar las actividades de la mejor maneara para las cuales ha sido desarrollado.

El mantenimiento, actualización y el soporte es una etapa fundamental en el ciclo de vida del sistema por lo tanto se considera importante el desarrollo de una propuesta basada en los procesos existentes, con el propósito de asegurar la calidad del sistema. Para lograr este proceso en el contrato que se suscribirá se describirán as actividades que se realizarán con los responsables asignados, en sus fechas establecidas para el caso de mantenimiento preventivo, en caso de ocurrir un error o fallo inesperado se aplicará mantenimiento correctivo para el cual el equipo encargado de mantenimiento y soporte dará una solución mediante el uso de los diferentes medios definidos o de forma presencial si el incidente es difícil de solucionar.

1. INTRODUCCIÓN

Debido a que el sistema SINCOW se utilizará constantemente es necesaria la planificación del soporte, mantenimiento y actualización para asegurar la calidad. A medida que se realicen actualizaciones o modificaciones a causa de cambios de requerimientos a nivel legal, actualizaciones propias del software por liberación de nuevas versione o que aparezcan nuevas necesidades del usuario será preciso dar soporte a las funciones agregadas y dar mantenimiento al equipo tecnológico para que el sistema pueda desarrollar sus actividades a la perfección.

También se define esta propuesta para planificar el mantenimiento preventivo con el objetivo de optimizar los recursos de software para garantizar la efectividad del sistema.

1.1 Alcances

El soporte, mantenimiento y actualización son una característica de la calidad del sistema, por lo tanto, para que este sea robusto y fácil para la adaptación de cambios, después de la puesta en marcha es necesario contar con un equipo humano y tecnológico con experiencia para realizar estas tareas. Estas actividades están presentes durante todo el ciclo de vida del sistema, debido cambios en el propio sistema como en su entorno de operación.

Para los procesos de soporte del sistema SINCOW se tendrán en cuenta todas las incidencias que reporten los usuarios en los temas de operación de SINCOW, dudas en el manejo y acompañamiento en la solución de errores operativos y que están descritos en los puntos 3.1 y 3.2 de la presente propuesta. Para los procesos de mantenimiento del sistema SINCOW se tendrán en cuenta los procedimientos descritos en el punto 3.3 de la presente propuesta. Para los procesos de actualización del sistema SINCOW se tendrán en cuenta las liberaciones de nuevas versiones que tendrán que

ser instaladas, así como gestionar configuración, aseguramiento de la calidad, verificación y validación y resolución de problemas relativos al sistema SINCOW sea cual sea su fuente y naturaleza excluyendo de esto los datos de la base de datos de la entidad.

1.2 Propósito

Esta propuesta proporciona una guía sobre la gestión de cómo llevar a cabo el proceso de soporte, mantenimiento y actualización del sistema SINCOW. Eso da lugar a que los procedimientos incluidos en esta proporcionan una gran ayuda y facilidad de seguimiento de las tareas que se llevarán a cabo en cada uno de los eventos generados por los respectivos procesos durante la operación del sistema dentro de la vigencia del contrato.

1.3 Descripción del sistema al que se le dará soporte

El sistema al que se le dará soporte, mantenimiento y actualización es SINCOW el cual fue instalado y puesto en marcha en el Área Metropolitana de Barranquilla AMB, los módulos incluidos son los que inicialmente fueron adquiridos.

1.4 Estado inicial del sistema

El sistema inicialmente requiere de mantenimiento para migrar y actualizar los datos y mostrar resultados totalmente acordes a la realidad. Dar mantenimiento y posibles reinstalaciones del motor de base de datos Microsoft SQL Server Express Edition y los servicios requeridos para el funcionamiento del sistema.

1.5 ¿Porque es necesario el soporte, mantenimiento y actualización?

Estos son necesarios para mantener en óptimo funcionamiento el sistema SINCOW y responder a las solicitudes generadas por los usuarios para asegurar de esta forma la calidad en la operación del sistema y los resultados obtenidos por este. El soporte se prestará toda vez los usuarios reporten incidentes con la operación de SINCOW y que requieran asistencia para su resolución. El mantenimiento se realizará de manera

preventiva y correctiva en caso de ocurrir un error o cambios de requerimientos en el sistema.

2. RECURSOS A UTILIZAR

2.1 Personal

El equipo del proyecto que dará soporte, mantenimiento y actualización son expertos consultores con gran experiencia en la atención a usuarios de SINCOW, esto en conjunto al personal encargado de Informática del Área Metropolitana de Barranquilla AMB. El monitoreo será continuo para garantizar que el sistema está siendo utilizado y dando los resultados esperados y definidos en el desarrollo del proyecto.

2.2 Software

El software al que se le dará mantenimiento y soporte para el funcionamiento del sistema se divide en dos que son: Servidor y Estación de trabajo.

Servidor

- Reinstalación y reconfiguración del software instalado
  - Del Microsoft SQL Server versión Express Edition, sus controladores de dispositivos, Seguridad, etc.
  - Utilerías.

Estación de trabajo

- Reinstalación y reconfiguración del software instalado
  - Del sistema SINCOW, sus módulos, Seguridad, etc.
  - Componentes externos a SINCOW utilizados por este.
  - Utilerías.

3. PROCESO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Los procesos de soporte, mantenimiento y actualización incluyen las actividades y tareas necesarias para modificar y/o mejorar el sistema preservando su integridad. Estas actividades son responsabilidad del personal técnico definido por Tecnología Informática de Colombia S.A.S.. A continuación, se detalla el proceso a seguir para la realización de estas actividades:

3.1 Reporte de incidencias

Para reportar incidencias ocasionadas durante el uso del sistema se puede realizar vía teléfono o por correo electrónico por parte de los usuarios del sistema, los cuáles serán definidos en el momento de perfeccionar el contrato, estas serán atendidas por personal altamente calificado los cuales se encargarán de todos los soportes generados por los usuarios.

3.2 Soporte

La incidencia reportada debe de ser solucionada siguiendo los métodos anteriormente descritos vía teléfono o correo electrónico en primera instancia.

3.3 Asistencia técnica

La asistencia técnica brindada al sistema se propone de dos formas como sigue:

Conexión remota: Siempre que la incidencia lo permita se intentara la solución inmediata vía conexión remota dado que es la manera más rápida de atender los casos reportados.

Presencial: La asistencia técnica presencial se realiza en aquellos casos que no se pueden solventar vía conexión remota, para eso se realiza a través de los siguientes modos:

- Mantenimiento Preventivo:

  El objetivo de proponer este servicio es para realizar un control sobre el software y librerías en las que se basa SINCOW para su funcionamiento y operatividad a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación a las necesidades de los usuarios y la empresa. Este servicio se brinda a través de visitas rutinarias y se realiza tanto las tareas rutinarias preventivas como la resolución de problemasreportados.

- Mantenimiento correctivo

  Servidores

  Asistencia para solucionar problemas en el software en los siguientes ámbitos:

  - ✓ Instalación y configuración de Microsoft SQL Sever versión Express Edition y componentes necesarios para el funcionamiento de SINCOW.
  - ✓ Acompañamiento al área de informática en la configuración y mantenimiento de copias de seguridad de la base de datos.

  Estaciones de Trabajo

  - ✓ Instalación de módulo de SINCOW en estaciones nuevas
  - ✓ Reinstalación de módulos de SINCOW por cualquier motivo en estaciones existentes.
  - ✓ Actualización de módulos de SINCOW (nuevas versiones) en todas las estaciones de trabajo.
  - ✓ Instalación de componentes externos que sean utilizados por SINCOW.

3.4 Tiempo de respuesta

Tiempo máximo de respuesta: se estipula el tiempo máximo de actuación para asistencias críticas vía acceso remoto para el usuario en un máximo de 8 horas a partir de la recepción de la incidencia.

Tiempo de actuación presencial: se estipula el tiempo máximo de actuación de asistencias críticas para el usuario en un máximo de 24 horas a partir de la recepción de la incidencia.

Tiempo de respuesta inmediata: Las llamadas recibidas por incidencias serán respondidas inmediatamente dando la solución de la incidencia vía telefónica o vía correo electrónico.

3.5 Tareas a realizar

- ✓ Acordar con el supervisor del contrato o con el funcionario encargado de la Oficina de Información y Comunicación el plan de trabajo para la ejecución del objeto contractual.
- ✓ Brindar el mantenimiento y actualización del sistema en SINCOW para garantizar el óptimo funcionamiento del sistema de incorporación de cambios normativos en lo concerniente a los procesos que comprende el sistema y actualización de plataforma y estructura del Sistema que aporten optimización a los procesos de la Entidad.
- ✓ Apoyar en el soporte oportuno a los usuarios finales en cuanto al manejo de la aplicación y/o aclaración de inquietudes procedimentales en lo referente a la operatividad en el sistema.
- ✓ Entregar en tiempo óptimo el desarrollo de nuevas opciones y/o ajustes de las opciones que requieran los usuarios finales del Sistema Integral SINCOW de los distintos módulos del Sistema, tales como: Contabilidad, Cuentas por Pagar, Nómina, Presupuesto, Cartera, Almacén, Activos Fijos y Materiales.
- ✓ Apoyar en el proceso de capacitación a los usuarios finales del Sistema SINCOW en caso que lo requieran, por funcionarios nuevos, traslados o cuando así lo indique el supervisor del contrato, para asegurar la calidad en la operación del sistema y resultados obtenidos por éste.
- ✓ Participar en conjunto con el supervisor del contrato o con el funcionario encargado de la Oficina de Información y Comunicación en la priorización de los Requerimientos Funcionales dados por los usuarios de los diferentes Sistemas de Información de la Entidad, para que el desarrollo de éstos sea coherente con lo solicitado.

- ✓ Brindar asistencia presencial, telefónica y remota a las solicitudes de los usuarios finales del sistema de manera oportuna, de tal manera, que no se vea afectada la continuidad de los procesos en la Entidad.
- ✓ Estar en plena disposición para solucionar las necesidades de los usuarios finales del Sistema Integral SINCOW en cuanto a la optimización del uso y funcionalidad de las opciones del sistema.

3.6 Horario de Atención

La presente propuesta operará con base en solicitudes de servicio del Área Metropolitana de Barranquilla AMB que deberán sujetarse al horario comprendido de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. a excepción de días festivos. Quedará a discreción de Tecnología Informática de Colombia S.A.S., el otorgar servicios fuera del horario ordinario, considerándose tales como servicios extraordinarios.

4. PLAZO DE EJECUCION

El término para la ejecución de esta propuesta es de seis meses.

5. VALOR DE LA PROPUESTA

El valor de esta propuesta para todos los efectos legales y fiscales asciende a la suma de Noventa y nueve millones de pesos m.l. ($49.500.000) incluido IVA.