ANEXO TÉCNICO
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Objeto del contrato: Adquirir la actualización del soporte y mantenimiento del licenciamiento del producto KOFAX Identificado con el número serial YK20595, de acuerdo con las especificaciones técnicas y cantidades descritas

MANTENIMIENTO: El mantenimiento es directo con el fabricante KOFAX INC., por el periodo correspondiente a un (1) año después._ Los productos de KOFAX INC., comprende los siguientes ítems:

1. MEJORAS Y ACTUALIZACIONES

Incluyen el lanzamiento periódico de nuevas versiones, que incluyen parches y mejoras funcionales.

SERVICIOS EN LÍNEA:

- **Base de conocimiento:** La UGPP deberá tener acceso 24 horas x_7 días a las bases de conocimiento de Kofax en inglés, por intermedio del distribuidor El personal de soporte técnico de Kofax actualiza periódicamente la información contenida, incluyendo las últimas soluciones ante problemas conocidos, respuestas a preguntas frecuentes, así como consejos y técnicas para resolver.
- **Herramienta de soporte técnico en línea:** la presentación de casos en línea y el sistema de seguimiento de casos permiten a las personas autorizadas crear casos nuevos, así como actualizar y revisar los ya existentes.
- **Actualizaciones de producto:** acceso para descargar las últimas versiones de Fix Pack y Service Pack.

SOPORTE ESTÁNDAR DE KOFAX (CUOTA ANUAL):

Cuando no pueda resolver un problema usando las herramientas y recursos antes descritos, la entidad contactará al equipo de soporte técnico, por intermedio del parthner contratado, el cual tendrá máximo dos (2) horas para atender y darle trámite al requerimiento.

Soporte 24x7 de Kofax (cuota anual): Incluye el acceso al equipo de soporte técnico del fabricante KOFAX INC. para asuntos de máxima prioridad durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Este soporte se presta solo en inglés, por intermedio del distribuidor contratado.

REPORTE DE FALLAS

Las fallas e incidentes que se presenten una vez se tenga conocimiento de ello, se reportarán al supervisor del contrato, quien deberá gestionar la resolución inmediata de los inconvenientes registrados siguiendo los acuerdos de niveles de servicio de soporte previstos para tal fin y que son atendidos por el soporte operativo en sitio.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con las obligaciones derivadas del objeto contractual que implican acceso, procesamiento, o gestión de la información de la UGPP, deberán cumplirse las políticas específicas de seguridad de la información y los lineamientos requeridos por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad teniendo en cuenta los acuerdos de confidencialidad.

Acuerdos de confidencialidad: Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el CONTRATISTA no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la UGPP, en ese sentido, los Contratistas de la UGPP deben aceptar y firmar los acuerdos de uso aceptable, y confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación y estar firmados para permitir el acceso a la información o servicios de procesamiento de información de la UGPP.

CONEXIONES VPN Y/O USUARIOS

Al vencimiento del plazo de ejecución del contrato, deberán ser deshabilitados los usuarios, claves de acceso a los repositorios, aplicativos y cuentas de correo electrónico que le hayan sido asignados para el desarrollo o ejecución de las actividades enmarcadas dentro del objeto del contrato previa solicitud efectuada por el Supervisor del contrato a la Dirección de Gestión de Tecnología y a la Oficina de Seguridad de la Información. El Supervisor también deberá solicitar la inhabilitación de estos servicios en cada caso de retiro o desvinculación de personal a cargo del contratista, cuando estos casos se presenten en el curso de la ejecución contractual.

OPCIONES DE CONTACTO

El contratista estará obligado a prestar soporte de primer nivel.

Se espera que el partner ofrezca asistencia en los siguientes casos: respuestas a preguntas sobre la instalación, la configuración o la utilización del software, recogida de información básica sobre errores, detección e identificación de esos errores, creación de un entorno de prueba reproducible, y el desarrollo de parches o soluciones alternativas para problemas detectados.

El departamento de soporte técnico de Kofax ofrece un soporte técnico de segundo nivel a sus partners, razón por la cual, si la entidad lo llegase a requerir este servicio, el contratista deberá atender y darle trámite en un máximo de dos (2) horas. Este tipo de soporte incluye, entre otras cosas, un mayor grado de asistencia con las tareas descritas en el párrafo anterior. Puede incluir el desarrollo de una solución alternativa o puede requerir que el cliente instale un parche ("Hot Fix"), un paquete de parches ("Fix Pack"), un paquete de mantenimiento ("Service Pack") o la última versión del producto.