1. OBJETO

"Contratar el licenciamiento del Software IBM SPSS statistics para el procesamiento de la información de derechos de las mujeres que habitan en Bogotá".

2. CLASIFICCIÓN UNSPSC

El objeto de la presente contratación se encuentra incluido en la clasificación UNSPSC de la siguiente forma.

Clasificación del elemento objeto del anexo

Segmento		Familia		Clase	Producto		
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
43	Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	23	Software	23	Software de consultas y gestión de datos	04	Software de sistemas de manejo de base de datos
81	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	11	Servicios informáticos	25	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	01	Servicios de licencias de software de computador

3. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO MÍNIMO Y/O TIPO DE TECNOLOGÍA

IITEM	DESCRIPCIÓN	LICENCIA	CANTIDAD	VIGENCIA
1	AAA IBM SPSS STATISTICS (Version 28)	Suscripción a software AAA IBM SPSS Statistics V28 - Incluye Paquete Base más Paquete Adicional Analítica Predictiva más Paquete Analítica Avanzada más Paquete Analítica Comportamiento.	Suscripción	2

4. ESPECIFICACIONES TECNICAS

ITEM	CANTIDAD	CARACTERISTICAS
Suscripción, versión 28	2	SO Soportados: Linux- Mac OS – Windows Herramientas: Bases +Preparación de Datos + Boostrapping + Modelos Avanzados + Regresiones + Tablas Valores Perdidos + Categorías + Tendencias + Conjoint + Arboles de Clasificación + Redes Neuronales + Direct Marketing + Muestras Complejas + Pruebas exactas Fuentes que procesa: BigData estructurada y no estructurada, datos relacionales, cubos olap. Funciones Adicionales: • IBM Statistics Base • Decision Trees • Custom Tables • Advanced Statistics • Direct Marketing • Complex Samples • Regression • Neural Networks • Conjoint • Data Preparation • Bootstrapping • Missing Values • Forecasting • Exact Test

5. COMPONENTES

5.1 Actualización

Actualizaciones menores y mayores de software y mejoras incluidas en las nuevas versiones.

5.2 Transferencia de Conocimiento

La transferencia de conocimiento se realizará a la(s) persona(s) suscrita(s) al plan. Las capacitaciones se brindarán en las instalaciones del proveedor o de forma virtual, con base en el cronograma de capacitaciones abiertas del proveedor.

5.3 Soporte Técnico y Operativo.

El soporte ofrecido es 100% remoto.

5.3.1 Actividades de Soporte

- Garantía contra fallas del producto y personalizaciones (parametrizaciones y configuraciones) implementadas.
- Reportes de incidencias ilimitadas por año, durante la vigencia del servicio.
- Asistencia para validar la activación de la licencia de producto (generación de códigos de licenciamiento y apoyo remoto de los inconvenientes de administración de clave de licencia).
- Soporte técnico remoto para problemas de instalación, configuración, reinstalación e implementación de actualizaciones menores y mayores.
- Soporte operativo remoto sobre mejores prácticas, procedimientos, preguntas puntuales de interpretación de resultados o funcionalidades del software.
- Gestión de incidentes y requerimientos de usuarios.
- Gestión de derivación y escalamiento de casos.
- Gestión de seguimiento a los problemas y cierre de casos.
- Escalamiento de incidentes a soporte interno de INFÓRMESE.
- Escalamiento de incidentes al fabricante.

SERVICIOS EXCLUIDOS:

- Servicios excluidos
- ▪ Solución de problemas en modalidad presencial.
- ▪ Servicios de consultoría, implementación y migración de rutas.
- ▪ Solución de problemas y procesos no implementados o sugeridos por INFÓRMESE y el
- fabricante

El contratista brindará soporte sobre los productos descritos en el numeral 3. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO del presente documento, a través de las líneas de servicio al cliente y del correo electrónico que el proveedor suministrará para tal fin en los primeros 5 días calendario posterior a la firma del acta de inicio y será de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. El soporte incluirá lo siguiente:

- **a.** **Servicio de asistencia** telefónica, virtual y/o por correo electrónico, para solución de reporte de fallas, notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software y solicitudes sobre uso del producto.
- **b.** **Conexión a través de reunión virtual:** Servicio de asistencia telemático a través de reuniones virtuales para resolución de problemas relacionados con el Software.
- **c.** **Soporte técnico** para problemas de instalación, configuración, reinstalación e implementación de actualizaciones.
- **d.** **Registrar los casos** reportados por la Secretaría Distrital de la Mujer en la plataforma dispuesta por el proveedor y asignar un número de caso por medio del cual, la entidad podrá hacer el respectivo seguimiento de acuerdo a la clasificación de los niveles de servicio.
- **e.** **En caso de ser necesario**, el contratista escalará los incidentes reportados al área de soporte del fabricante y con el equipo de desarrollo de producto, para diagnosticar e identificar el problema reportado. El contratista estará encargado del seguimiento al caso hasta su solución y cierre, y reportará a la Secretaría Distrital de la Mujer.

5.3.2 Niveles de Soporte

- **a.** **Nivel 1.** Será brindado por la mesa de servicio de la Secretaría Distrital de la Mujer y corresponde a una primera validación técnica del caso; de ser necesario se contactará al Contratista para que preste el soporte Nivel 2 que se detalla a continuación. En cualquier caso, la entidad realizará seguimiento hasta el cierre del incidente.
- **b.** **Nivel 2.** Este servicio será brindado por el contratista, vía telefónica, virtual o a través de correo electrónico, en la plataforma dispuesta por el proveedor a partir del reporte de la incidencia realizado por la Secretaría Distrital de la Mujer. La asistencia será ofrecida por una persona de soporte experto en el manejo de la solución y regulado por el especialista de producto. Dicho personal procederá a registrar el requerimiento de soporte, reunir la información pertinente (lista de chequeo básica por producto), y atender el caso hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en el numeral 6.2 del presente documento.
- **c.** **Nivel 3.** Este servicio será brindado por el área de Soporte del ente certificador o fabricante y en caso de ser necesario, con el equipo de desarrollo del producto. El contratista será el encargado de escalar el caso y de hacerle seguimiento al mismo, hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la tabla del numeral 6.2 del presente documento.

6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

6.1 NIVELES DE CRITICIDAD

Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la Tabla del numeral 6.2 del presente documento.

a. Crítico. Identificado como falla operativa o técnica de algún componente del software, que indica que se ha producido una condición que afecta total o severamente el servicio y requiere una acción correctiva inmediata**.**

La Secretaría Distrital de la Mujer puede según la urgencia o situación, solicitar al contratista que el caso sea clasificado en un nivel de atención CRÍTICO, en caso de que al inicio del evento no se puede determinar con claridad cuál es su adecuada clasificación. Si por alguna omisión no queda establecido el nivel en el momento de registro del caso, se asumirá que es CRÍTICO y deberá cumplir con los tiempos establecidos para éste.

b. Leve Indica la existencia de una condición que afecta el servicio en forma parcial o la presencia de una posible degradación que puede llegar a afectar el servicio, requiere la implementación de una acción correctiva.

c. Trivial. Falla operativa o técnica de algún proceso o servicio, sin impedimento apreciable de funcionamiento o de la prestación del servicio y no percibida por el usuario externo.

6.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con los niveles de soporte descritos en el numeral 5.3.2 y los niveles de criticidad descritos en el numeral 6.1 del presente Anexo Técnico, se establecen los siguientes tiempos de respuesta a cargo del contratista, a partir del registro del caso y asignación del número por parte del contratista, el cual se realizará de forma remota.

Nivel Alto Crítico	Nivel Medio Leve	Nivel Bajo Trivial
Atendido por el área de TI del cliente	Atendido por el área de TI del cliente	Atendido por el área de TI del cliente
4 Horas	8 Horas	16 Horas

Tiempos de respuesta del contratista

7. OTROS ASPECTOS DE ANALISIS

Protección de Datos personales:

Atendiendo a la tipología del objeto a contratar, el proveedor no tendrá a cargo protección de datos personales debido a que dentro del alcance de la ejecución y para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales no es necesario ni se contempla el acceso a las bases de datos o información personal, que ponga en riesgo la seguridad de la información. A la misma sólo tendra acceso personal autorizado de la Secretaria Distrital de la mujer en cumplimiento con la normatividad vigente al respecto y su regulación interna.

Derechos de Autor:

El objeto que se pretende contratar corresponde a la autorización de uso de un contrato de licencia por un determinado tiempo (arrendamiento de bien inmaterial) por lo cual los derechos patrimoniales y la propiedad intelectual pertenece al fabricante o a quien tenga su autorización. La Secretaria de la Mujer no tiene autorización para ceder ni manipular ningún componente del software; por lo cual, el proveedor debe garantizar las actualizaciones del licenciamiento a adquirir, el soporte y mantenimiento remoto, de acuerdo al alcance detallado en este documento.



Luz Adriana Gutierrez
Revisó