



EL GERENTE DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER "IDESAN"

CERTIFICA:

Que dentro de la planta de cargos del Instituto no existe, ni cuenta con personal disponible, capacitado y suficiente para desarrollar las siguientes actividades:

OBJETO: Prestar el servicio de mantenimiento, configuración, consultoría, soporte correctivo, evolutivo, actualizaciones, capacitación al personal, revisión a los aplicativos XEO INFIS (Clientes, Contabilidad Oficial, Cartera Financiera, Ahorros, Convenios, NIIF, Obligaciones Financieras, Inversiones, Activos Fijos, Presupuesto Oficial, Central Riesgo de Cartera – Cifin, Descuentos por Libranza, Gerencial de Contabilidad, Riesgo de Liquidez – Formato 458, información exógena DIAN formatos 1001, 1003, 1007, 1008, 1009, 1010, 1011 y 1012, Informes Superfinanciera formatos 509, 510, 511, 512, 513, 514 y 515, Flujo de trabajo en fábrica de crédito, activación de plataforma SFL Pago y aplicación de abonos en línea mediante botón de pagos y Servicio de Mantenimiento para el software Web SIIARE de administración del riesgo empresarial (SARO, SARLAFT, SARC, SARM y SARL) con que cuenta licenciado IDESAN.

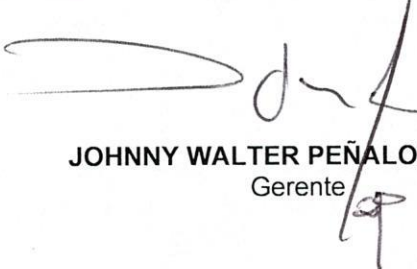
ALCANCE DEL OBJETO:

1. Sesenta (60) horas de soporte técnico presencial durante la vigencia del contrato para ejecutar visitas de mantenimiento y revisión permanente al software en las instalaciones del Instituto para los casos de configuración, consultoría y capacitación al personal en el manejo de los aplicativos XEO y SIIARE contratados. Para lograr un mejor desempeño, se realizará una visita mensual de 4 horas (si se requiere más tiempo se tomarán horas de la siguiente semana o mes siguiente, sin exceder las horas estipuladas en el contrato). Las horas asignadas son acumuladas durante el tiempo del soporte técnico en caso de no utilizarse en algún mes.
2. Soporte virtual del software XEO y SIIARE en días hábiles (lunes a viernes de 8:00 a 12 m y de 2:00 a 5:00 p.m.), para atender oportunamente los posibles requerimientos que se presenten vía Skype mediante el usuario "xeo_xeoftware" al usuario del instituto "Idesan12345" y los accesos remotos se solicitarán al usuario Skype de sistemas@idesan.gov.co. Las respuestas para las solicitudes pueden ser por chat, email o telefónicamente.
3. Dar respuesta a las consultas del Instituto en los siguientes tiempos: 1. consultas puntuales y sencillas del software XEO y SIIARE en versiones estándar que no tengan que ver con programación de forma inmediata vía Skype dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la solicitud. 2. consultas moderadas sobre versiones estándar que no tengan que ver con programación y requieran revisión en las oficinas de Tecnoinformática dentro de las 8 horas hábiles siguientes a la solicitud documentada. 3. consultas complejas sobre versiones estándar que tengan que ver con programación, dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la solicitud documentada. 4. consultas muy complejas sobre versiones estándar que tengan que ver con programación dentro de las 36 horas hábiles siguientes a la solicitud documentada. 5. consultas sobre versiones a la medida dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud documentada. Todas las consultas y solicitudes que realice el Instituto deben ser documentadas con ejemplos detallados vía correo electrónico del supervisor del contrato por parte de Idesan a clientes@xeo.com.co.
4. Activación de plataforma web SFL <https://idesan.misaldoweb.co> para consulta de saldos y pago de créditos con aplicación de abonos en línea a XEO mediante botón de pagos con certificado de seguridad.
5. Proceso de sintonización de la base de datos para restaurar el nivel de desempeño y agilidad en los tiempos de respuesta en las consultas.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27 –A– 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	--	------------------	-----------------------

6. Programación de tarea en equipo servidor de IDESAN para la realización automática de copias de seguridad de la base de datos en un directorio alterno en el propio servidor.
7. Revisión de copias de seguridad en el servidor Idesan, en la última visita de cada mes se dejará reporte por escrito en el informe de visita de la última vez que se realizó la copia de seguridad y las bases de datos de los módulos respaldados en copias. El Instituto debe verificar la óptima condición de las copias de seguridad en un equipo de prueba aislado de la red del Instituto.
8. Asesoría en recuperación de información y corrección oportuna de anomalías en programas que sean parte del sistema financiero XEO y sistema de riesgos SIIARE.
9. Monitorear los espacios en el Disco Duro.
10. La instalación y restauración de copias de seguridad de aplicativos y datos del software financiero XEO y software web SIIARE en un servidor provisional en caso de que el servidor principal sufra algún tipo de daño en un desastre natural, ataques maliciosos o accidentes y el instituto pueda ejecutar su plan de contingencia y continuidad del negocio.
11. Actualización de los manuales del usuario e instructivos, cada vez que se liberen o modifiquen los programas del software XEO y software web SIIARE.
12. Acompañamiento a IDESAN a través de la realización de diagnósticos e informes técnicos que sugiera a IDESAN sobre cambios que se deban efectuar al sistema en aras de hacerlo más seguro y confiable.
13. Actualización permanente del software implementado durante el tiempo de vigencia del contrato (no aplicable a nuevos desarrollos), para disponer de la última versión liberada. El Instituto debe verificar las actualizaciones del sistema en un equipo de prueba aislado de la red del Instituto y una vez dado el visto bueno por parte del Instituto el contratista procederá a instalar en el servidor de trabajo del Instituto.
14. Como parte del plan de mantenimiento preventivo cada dos meses la visita presencial de 4 horas será asignada para capacitaciones en el manejo del software XEO y SIIARE y socialización de actualizaciones realizadas. Tecnoinformática entregará un cronograma de capacitaciones con los módulos asignados a las sesiones de cada bimestre y el Instituto debe confirmar e informar vía email los asistentes y temas específicos a capacitar. El tiempo de confirmación por parte del Instituto debe ser mínimo de 48 horas antes a la fecha programada. Las horas asignadas a capacitación pueden asignarse a otro propósito de ser necesario o si el instituto no reporta temas en los que necesite capacitación.
15. Entregar procedimientos con los controles para la entrega de la información necesaria en la ejecución del objeto del presente contrato y la destrucción de esta por parte del contratista una vez finalizado el servicio.
16. Guardar estricta reserva sobre cualquier información interna de IDESAN, obtenida durante el desarrollo del mantenimiento de la base de datos.
17. Contar con la implementación de mecanismos de cifrada fuente para el envío y recepción de la información del instituto necesaria para la ejecución del objeto del presente contrato.
18. Expedir una certificación que el contratista dispone de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados para los servicios que son objeto del presente contrato.
19. Entrega de una certificación de garantía de mantenimiento formal por parte de la empresa contratista.

En constancia se firma en Bucaramanga, a los veintitrés (23) días del mes de enero de 2023


JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO
Gerente

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27 - A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	-------------------	------------------	-----------------------