ANEXO TÉCNICO

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP, así como realizar desarrollos, ajustes, mejoras a la solución que permitan la interacción con otras aplicaciones de la UGPP.

2. ALCANCE DEL OBJETO

El objeto está conformado por los siguientes ítems:

- Administración y Soporte especializado en plataforma KOFAX.
- Soporte operativo, es el soporte que se presta en sitio para garantizar el correcto funcionamiento de la solución Kofax implementada en la UGPP.
- Desarrollos, ajustes y mejoras a la solución kofax implementada en la UGPP

Reporte De Fallas

Se reportarán las fallas e incidentes que se presenten una vez se tenga conocimiento de ello al supervisor del contrato vía correo electrónico y al Centro de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la Entidad, para 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.

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.

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, el proveedor deberá dar cumplimiento a los requisitos aplicables establecidos en las siguientes Políticas de Seguridad de la Información:

- AP-PIT-011 Política General de Seguridad de la Información
- AP-PIT-002 Política Específica de Desarrollo y Adquisición de Sistemas de Información
- AP-PIT-005 Política Específica de Seguridad de la Información para proveedores, contratistas y terceros

Así mismo, se deberá dar cumplimiento a 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, deberá 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.

Acuerdos De Niveles De Servicio – ANS

- La primera semana después de finalizar el respectivo periodo de facturación el cual será mes vencido, se reunirán las partes (Contratista y Supervisor) para hacer seguimiento y evaluación y cumplimiento de ANS, cronogramas y compromisos pactados.
- Igualmente se establecerán los compromisos y cronogramas del siguiente periodo con los ajustes correspondientes si es el caso, estableciendo el alcance y priorización de los requerimientos.
- Todos los tiempos definidos para los ANS se aplican en horas hábiles en horario (Lun-Vie) de 7:00 a.m. – 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. – 12:00 pm.
- Solo se considerarán en la evaluación de ANS los eventos asociados a las obligaciones contractuales e imputables al Proveedor.

3. PARA LA ACTIVIDAD SOPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENTES

Tiempos de Atención

ANS de soporte: Tiempos de Atención

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos:

Impacto	Respuesta	Solución	Acumulado
Crítico	1h	1h	2h
Alto	2h	2h	4h
Medio	4h	4h	8h
Bajo	8h	8h	16h

Por cada evento o incidente que durante el periodo facturado supere el “tiempo máximo” acumulado definido en la tabla, las horas de resolución por encima de este límite por causas atribuibles al contratista, se penalizara la factura 10%, siempre y cuando estos no constituyan una afectación en la prestación del servicio que den lugar al incumplimiento del contrato.

Los tiempos en horas de respuesta y solución a las solicitudes de soporte, acompañamiento y resolución de incidentes se evaluarán sobre los siguientes tiempos máximos en horas hábiles:

Impacto	Diagnóstico
Crítico	1
Alto	2
Medio	4
Bajo	8

Plan De Trabajo: Acuerdo entre el Contratista y Supervisor establecido antes del vencimiento del tiempo para la solución del incidente dada una complejidad excepcional del evento aparecido.

Tiempo De Diagnóstico: Transcurre desde el registro del caso hasta el momento en que se presenta el diagnóstico y estimación del tiempo de resolución del evento

Durante el diagnóstico se establecerá un plan de trabajo cuyos tiempos en caso de no cumplirse también se aplicarán los ANS de igual forma.

Esta medición se soportará en los tiempos de atención y resolución de incidentes registrados en la herramienta de gestión del centro de servicios TI de la UGPP. Antes de transcurrir la primera hora de registro de la solicitud, las partes clasificaran de común acuerdo el impacto según las definiciones abajo presentadas:

Nivel De Impacto

Categoría	Definición
Critico	Indisponibilidad general o para usuarios VIP
Alto	Bloqueo o Transacciones incompletas.
Medio	No permite el uso a otros grupos reducidos de usuarios.
Bajo	Fallas en parámetros y configuración

4. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE PARA LA SOLUCIÓN KOFAX DE LA UGPP

Se requiere un servicio que cumpla con la implementación de requerimientos en la solución kofax implementada en la UGPP, para cubrir nuevas funcionales, mejoras y ajustes de funcionalidades existentes y que puedan surgir, cumpliendo con el ciclo completo de desarrollo de software.

Se requiere cumplir esta Servicio bajo la siguiente modalidad:

Esquema	Metodología	Descripción
Por hora	Estimación por hora	Para la implementación de nuevas funcionalidades, mejoras y ajustes a funcionalidades existentes donde debe

		ejecutar de manera integral las fases de desarrollo propias del ciclo de vida de software y debe contar con la capacidad necesaria para el cumplimiento de los ANS, oportunidad y de calidad, de acuerdo con las prioridades e impactos que establecidos por la UGPP.

Los Acuerdos de niveles de Servicio (ANS) que se van a aplicar para este servicio desarrollo se presenta a continuación.

- **ANS OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS**

Este acuerdo de nivel de servicio mide la mora en la oportunidad en la entrega de los productos comprometidos, atribuible al 100% al contratista. El descuento se aplicará sobre el valor de la estimación del entregable objeto del ANS.

Tiempos en mora	**Descuentos**
Menor o igual a 2 días hábiles	0%
Entre 3 días y 5 días hábiles	5%
Entre 6 y 10 días calendario	10%
Superior a 10 días calendario	15%

- **ANS CALIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS**

Este acuerdo de nivel de servicio mide la calidad de los productos entregados, el número de errores, en el entregable o producto o en el sistema asociado al mismo, atribuible al 100% al contratista:

Indicador	**Frecuencia**	**Formula de Cálculo**	**Descripción**	**Meta**	**Descuentos**	
					Número Errores	**Sobre Estimación del Producto**
Níumero de errores en etapa de pruebas	Por producto	Número de errores detectados por usuarios en ambiente de pruebas	Número de errores detectados por usuarios en ambiente de pruebas	2 errores	De 3 a 5	5%
					De 6 a 8	10%
					Más de 8	15%
Níumero de errores en producción	Por producto	Número de errores detectados por usuarios en ambiente de producción	Número de errores detectados por usuarios en ambiente de producción	0 errores	De 1 a 2	10%
					De 3 a 4	15%
					Más de 4	20%

DEFINICIÓN DE ERROR: Se consideran fallas en el aplicativo o errores del software, aquellos requerimientos que cumplan con los siguientes criterios:

- El desarrollo no cumple con la funcionalidad definida en las especificaciones iniciales.
- El desarrollo no cumple con la funcionalidad aprobada en el requerimiento ni en el análisis.
- El desarrollo no controla situaciones que pueden ocasionar la terminación no controlada del proceso.

- Cuando un requerimiento instalado daña funcionalidades que ya venían operando correctamente, o los datos almacenados en las bases de datos. Esto quiere decir que el desarrollo no tuvo en cuenta las implicaciones o que simplemente se dañaron por omisión de funcionalidades o archivos ya existentes.
- Cuando se presenta una diferencia entre el resultado de un cómputo, observación, medición o condición y la verdad especificada o el cálculo teóricamente correcto.
- Los requerimientos candidatos a ser clasificados como error serán todos aquellos que el contratista haya hecho la entrega oficial. No se podrán reportar requerimientos de error sobre aquellos desarrollos liberados como versión beta.

5. ENTREGABLES

Los productos entregables se realizarán de acuerdo con la necesidad de la Entidad o cada vez que se realicen actualizaciones a los siguientes ítems:

Administración Plataforma KOFAX

- Arquitectura KOFAX
- Reportes Operación KOFAX
- Estadísticas Licencias
- Administración de Usuarios y Perfiles
- Manuales y procedimientos

Desarrollo

- Códigos fuente, modelos de procesos, artefacto del servicio
- Resultados de pruebas
- Manuales técnicos(despliegue, instalación y configuración) y de usuario cuando se requieran por la entidad
- RFC de los despliegues que se realicen

Para cada tipo de incidencias se definirá entre las partes que entregables aplican en cada caso particular.

6. GARANTÍA TÉCNICA

El periodo de garantía por la solución de cada incidencia iniciará con la solución o en su defecto 30 días calendario después de ser certificado por el usuario. La duración de la garantía será hasta por 180 días calendario.

7. GLOSARIO

Administración: Consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados en la gestión de la plataforma Kofax.
Soporte: Servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este en el hardware o software.

Batch Class: Es una configuración, programa o desarrollo personalizado dentro de la plataforma de Kofax Capture, que permite realizar la digitalización y captura de documentos y la exportación de estos a diferentes sistemas de información, de acuerdo con unos requerimientos específicos.

Producto Batch Class: Entregables a la medida solicitado por la unidad de acuerdo a un plan de trabajo y solicitud funcional.

Kofax Capture: Kofax Capture™ Automatiza y acelera los procesos de negocio mediante la captura de todo tipo de documentos y formularios en papel y formato electrónico, su transformación en información precisa y procesable, y su envío hacia los procesos principales de la empresa.

Kofax Transformation Añade a Kofax Capture™: funciones automáticas de clasificación de documentos, separación de páginas, y extracción y validación de datos. Elimina el tiempo y el esfuerzo humano necesarios para procesar grandes volúmenes de documentos. Una vez extraídos los datos, se dirigen hacia los sistemas y el personal adecuados.

Kofax VRS™: Proporciona un software de mejora y perfección de la imagen patentado. La solución reduce la preparación manual de documentos y optimiza la calidad de las imágenes digitalizadas, mejorando radicalmente tanto el proceso manual de digitalización como el proceso de captura de documentos.

Dado en Bogotá D.C., a los veinticuatro (24) días del mes de marzo de 2023.

Elaboró: Silfredo Jose Morelo Julio – Profesional Especializado - DGTI