ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS –ACT-
ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE OBRAS O BIENES

Contenido

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO 3
2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080) 3
3. DESCRIPCIÓN GENERAL 4
3.1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP. 4
3.2. Servicios de soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP. 4
3.3. Atención de incidentes y requerimientos 4
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4
4.1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP. 4
4.2. Servicios de Soporte y Mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP 5
4.3. Atención de incidentes y requerimientos 5
5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 6
5.1. Obligaciones específicas 6
5.2. Obligaciones generales 7
6. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8
7. PLAZO DE EJECUCIÓN 8
8. VALOR Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO A SUSCRIBIR 8
9. ACCIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES 9
10. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO 10
10.1 INFORMACION GENERAL 10
10.2 GLOSARIO 10
10.3 ALCANCE 12
10.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 12
10.5 DISPONIBILIDAD 12
10.6 REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 13
10.6.1 Hardware y Software 13

Vigilada MinEducación

10.6.2 Herramienta de Gestión de Incidentes 13
10.6.3 Formación Funcional y técnica 13
10.7 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES 13
10.7.1 Documentación contractual 13
10.7.2 Cumplimiento Cronograma 15
10.7.3 Disponibilidad en producción 16
- Interrupciones de servicio programadas 16
- Interrupciones de servicio No programadas 16
10.7.4 Gestión de solicitudes – Incidencias en producción 16
- Clasificación de Solicitudes 17
- Clasificación del servicio de Soporte 18
- Herramienta de Gestión de Incidentes 19
10.7.5 ANS para atención de incidentes de operación 19
10.8 RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES PARA GESTIÓN DE INCIDENTES 19
10.8.1 Responsabilidades de la Escuela 19
10.8.2 Responsabilidades de Proveedor 20
10.8.3 Canales de comunicación 21
10.9 PENALIZACIONES 21
10.9.1 Entrega del servicio 21
10.9.2 Tiempos del servicio 21
10.9.3 Calidad del servicio 22
11 ANEXOS 23
12 RESPONSABLES 23

Vigilada MinEducación

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Prestar los servicios de soporte, instalación, actualización, diagnóstico y atención de requerimientos para el buen funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

El objeto contractual se clasifica en el(los) siguiente(s) código(s) del Clasificador de Bienes y Servicios:				
1. Segmento	**2. Familia**	**3. Clase**	**4. Producto**	**5. Descripción**
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados	81111805
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas		81111800
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Ingeniería de Software o Hardware		81111500
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de Datos		81112000
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador.		81112500

Vigilada MinEducación

3. DESCRIPCIÓN GENERAL

Se requiere la contratación de una empresa con certificación vigente por parte de Moodle para garantizar que tiene la idoneidad en prestar a la Entidad los siguientes servicios:

3.1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.

3.2. Servicios de soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP.

3.3. Atención de incidentes y requerimientos.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.

Servicio de diagnóstico de las plataformas actuales de LMS de la ESAP, las cuales se encuentran en servidores propios de la Entidad (On-premise), para identificar que cumplen con los requisitos y estándares mínimos que permitan garantizar el correcto funcionamiento para los usuarios proyectados en cada una de ellas, de acuerdo a la planeación de las ofertas académicas de la ESAP.

A. Realizar el diagnóstico del estado actual de cada una de las plataformas actuales de LMS de la ESAP.

B. Entregar informe del diagnóstico realizado con las recomendaciones y la estrategia propuesta para la implementación de las mejoras a realizar, las cuales garanticen el correcto funcionamiento de las plataformas.

C. Implementación de las recomendaciones realizadas en ambiente de pruebas para verificar el correcto funcionamiento y la no afectación de las plataformas de LMS de la ESAP que se encuentran en ambiente de producción.

D. Implementación de las recomendaciones realizadas en las plataformas de LMS de la ESAP en los ambientes de producción una vez realizadas las respectivas verificaciones de funcionamiento y no afectación en el ambiente pruebas.

Vigilada MinEducación

4.2. Servicios de Soporte y Mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP.

Servicio de soporte y mantenimiento requerido para el correcto funcionamiento y operación de las plataformas de LMS de la ESAP durante la vigencia del contrato. El soporte está orientado a mantener las plataformas en óptimas condiciones para su utilización, y para este fin se deben realizar las siguientes actividades:

A. Realizar la instalación de las actualizaciones liberadas por Moodle para las plataformas de LMS de la ESAP, previa validación de que las mismas no afecten el correcto funcionamiento de las plataformas en producción.

B. Prestar colaboración para la remediación de vulnerabilidades detectadas en las plataformas de LMS de la ESAP.

C. Realizar verificación del esquema actual de respaldo (Backup) de las plataformas de LMS de la ESAP y en caso de ser necesario indicar las modificaciones que requiera para asegurar que es funcional.

D. Realizar pruebas periódicas de recuperación, para verificar la funcionalidad del esquema de respaldo (Backup) de las plataformas de LMS de la ESAP.

E. Verificación y ajustes para garantizar el correcto funcionamiento y acceso a las plataformas de LMS de la ESAP mediante dispositivos móviles.

F. Realizar transferencia de conocimiento en soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS al personal designado por parte de la ESAP.

4.3. Atención de incidentes y requerimientos.

Para la atención de incidentes y requerimientos, el proveedor deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos para este propósito. Las actividades a realizar son las siguientes:

A. Atender los incidentes y requerimientos realizados de acuerdo con los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio.

B. Realizar un análisis de la causa raíz del problema, a fin de determinar el tipo de tratamiento que requiere, permitiendo su rápida y efectiva solución.

C. Entregar información estadística, recomendaciones y estrategia propuesta para disminuir el volumen de las solicitudes realizadas.

Vigilada MinEducación

D. Prestar la asistencia técnica para garantizar un adecuado funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.

E. Suministrar la base de datos de conocimiento en donde se encuentran registrados los problemas y las soluciones presentadas a las plataformas de LMS de la ESAP.

F. Realizar transferencia de conocimiento en el manejo de las plataformas de LMS de la ESAP al personal de las áreas funcionales designado por parte de la ESAP cuando les sea solicitado.

5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

5.1. Obligaciones específicas

1. Cumplir con las especificaciones técnicas descritas en el documento Anexo de Condiciones Técnicas.
2. Prestar el servicio de soporte técnico a las plataformas LMS de la ESAP.
3. Entregar el plan de trabajo detallado para la ejecución del contrato dentro de cinco días hábiles, contados a partir de la firma del acta de inicio.
4. Presentar al supervisor del contrato el informe mensual de las actividades desarrolladas y un informe final a la terminación del contrato, que consolide las gestiones y resultados obtenidos durante su ejecución.
5. Asistir a las reuniones de seguimiento mensual con el respectivo informe de avance.
6. Asignar los recursos de personal necesarios para dar cumplimiento al objeto contractual, en caso de cambio de alguno de los recursos asignados, deberá avisar al supervisor del contrato con cinco días de anticipación, así mismo, el nuevo recurso deberá contar como mínimo con las mismas capacidades del anterior recurso.
7. Mantener la disponibilidad del personal propio en los tiempos determinados para asegurar la implementación y operación del sistema de acuerdo con los servicios contratados.
8. Cumplir oportunamente con el objeto del presente contrato en los términos y condiciones funcionales, técnicas, económicas, financieras y comerciales establecidas por la ESAP y de conformidad con la propuesta presentada a la Entidad.
9. Atender oportunamente los requerimientos elevados por la ESAP encaminados al cumplimiento del objeto contratado.
10. Prestar el servicio de mantenimiento y soporte de la solución durante la vigencia del contrato.
11. Registrar en la plataforma SECOP II cada uno de los pagos realizados por la ESAP.
12. Las demás contenidas en la propuesta del proveedor y que hace parte integral del contrato, y las que surjan con ocasión del objeto contractual.

Vigilada MinEducación

5.2. Obligaciones generales

1. Obrar con lealtad y responsabilidad durante la ejecución del contrato.
2. Realizar las labores contratadas en forma independiente, bajo su propio riesgo, responsabilidad; para ello deberá disponer de equipo de cómputo y demás elementos requeridos para la ejecución de sus obligaciones.
3. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligar a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten peticiones o amenazas, EL CONTRATISTA deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a la entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
4. Apoyar la acción del Estado colombiano, y particularmente la ESAP, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas, y en este contexto deberá asumir explícitamente los siguientes compromisos, sin perjuicio de su obligación de cumplir la Constitución y la Ley, tales como: a) No ofrecer ni dar dádivas ni ninguna otra forma de halago a ningún funcionario público, ni pariente en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y primero civil. b) No efectuar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en la ejecución del presente contrato.
5. Aplicar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la ESAP, para el cumplimiento de sus obligaciones y desarrollo del objeto contractual.
6. Registrar y mantener actualizado en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público -SIGEP-administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la información de hoja de vida, de conformidad con el artículo 227 del Decreto 019 de 2012.
7. Guardar, conservar y responder por los documentos, elementos y materiales que se pongan a su disposición para el cumplimiento de sus actividades, y entregarlos al supervisor del contrato, a la finalización de este, debidamente identificados, organizados y foliados.
8. Manejar la debida confidencialidad respecto a los documentos a los que tiene acceso en desarrollo del objeto contractual. Toda la información que pueda conocer, manejar o desarrollar EL CONTRATISTA, durante la vigencia del presente Contrato, será confidencial e intransferible, salvo que sea calificada como pública por parte de LA ESAP. La información confidencial solo podrá ser utilizada con el propósito de cumplir con el servicio contratado, quedándole prohibido a quien la recibe, compartirla con terceros.
9. Adelantar las actividades de seguimiento, vigilancia y control de los contratos para los cuales sea designado como supervisor.
10. Realizar los desplazamientos que se requieran para el desarrollo de sus obligaciones acorde con la solicitud del supervisor, para lo cual, LA ESAP realizará de forma previa el trámite presupuestal y administrativo correspondiente.
11. Presentar los informes mensuales y/o periódicos, el informe final y los demás que le solicite el supervisor. El CONTRATISTA deberá entregar con el informe final un back up de la información generada durante la ejecución del contrato.

Vigilada MinEducación

12. Pagar los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, de forma cumplida y de manera equivalente a los honorarios pactados, de acuerdo con la normatividad que regula la materia.
13. Participar en las actividades promovidas por la ESAP, relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la inducción definida por el Grupo de Talento Humano.
14. Cumplir con las demás actividades que se deriven del objeto y naturaleza del contrato.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se realizará en la ciudad de Bogotá, en la sede central de la ESAP, Calle 44 N.º 53 – 37 CAN.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será hasta el treinta (30) de diciembre de 2021 contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Los servicios de soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP y los servicios de atención de incidentes y requerimientos deberán ser prestados por doce (12) meses a partir de la de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

8. VALOR Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO A SUSCRIBIR

El valor del contrato será cancelado por la ESAP de la siguiente manera:

Otra forma de Pago:	Un pago del 30% del valor total del contrato a la entrega del diagnóstico realizado a las plataformas LMS de la ESAP de acuerdo a las condiciones establecidas en las especificaciones técnicas descritas en las condiciones establecidas en este Anexo de Condiciones Técnicas, previo recibido a satisfacción por parte Supervisor del contrato. Un pago del 70% del valor total del contrato a la entrega del certificado de cumplimiento de la implementación en las plataformas de LMS de la ESAP en los ambientes de producción indicados; y el certificado de cumplimiento del servicio de soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP y del

Vigilada MinEducación

	servicio de atención de incidentes y requerimientos durante los doce (12) meses a partir de la de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato. Para lo cual deberán también anexar: 1. Factura original con todos los requisitos de ley. 2. Garantía comercial de los insumos entregados, cuando aplique 3. Constancia de pago de aportes al sistema de seguridad social. 4. Certificación(es) expedida(s) por el(los) revisor(es) fiscal(es) si el(los) mismo(s) se requiere(n) legalmente o por el representante legal, según corresponda, en la(s) que conste que el contratista o sus integrantes si es un consorcio o unión temporal durante el periodo de ejecución contractual respectivo ha(n) efectuado el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social (salud, pensiones, riesgos profesionales) y parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, ICBF Y SENA), de acuerdo con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003 y lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. 5. Certificado de junta de contadores no superior a 3 meses. 6. Tarjeta profesional y cédula de ciudadanía del contador.

Lo anterior, con sujeción a la disponibilidad de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja PAC, previa presentación del informe de actividades adelantadas por el contratista para cada período o entregable respectivo y certificación de pago, suscrita por el supervisor del contrato.

9. ACCIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, la Entidad ha preparado el Anexo No. 3 **Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos**, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

Vigilada MinEducación

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo de la ESAP en el anexo 3.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se analizan en el anexo No. 3, elaborado de acuerdo con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".

10. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

10.1 INFORMACION GENERAL

Objeto del contrato	Prestar los servicios de soporte, instalación, actualización, diagnóstico y atención de requerimientos para el buen funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.		
Servicio			
Proveedor del servicio	Por definir		
Inicio del ANS:		Final del ANS:	

10.2 GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Partes	Proveedor y Cliente
Cliente	Entidad que tiene vigente un vínculo contractual con el proveedor para el uso de la aplicación
Líder de Usuarios	Contacto principal asignado y autorizado por el cliente quien canaliza las solicitudes internas.
Usuario	Persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en las funcionalidades de la aplicación.
Solicitud	Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto
Incidente	Es una interrupción no programada de un servicio o cualquier evento que no es parte de la operación regular de un servicio.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema.

Vigilada MinEducación

Actualización de Normatividad	Cambios, modificaciones y/o adiciones que se presenten en razón de las actualizaciones de ley.
Diagnostico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución definitiva o temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Horas Hábiles de Servicio	Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio debe estar disponible para la operación.
Nivel de Servicios	Es el servicio que presta un grupo de personas con habilidades técnicas y funcionales.
Solución	Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
Tiempo de Respuesta	Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión con el título "*Asignado*", este tiempo NO supone la solución de la misma. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
Tiempo de Solución	Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como "*Asignado*" y finaliza cuando el incidente es catalogado como "*Solucionado*" El tiempo se mide en horas hábiles.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Prioridad	La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
Escalamiento	Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de una solicitud.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos en las funcionalidades de la Aplicación.
Escalamiento Jerárquico	Se puede producir en cualquier momento durante el proceso de solución cuando se considere que probablemente la solicitud no puede ser resuelta a tiempo o satisfactoriamente y requiere ser escala a un nivel de mayor conocimiento y/o especialidad.

Vigilada MinEducación

Base de Conocimiento	Repositorio de soluciones a solicitudes, incidentes y problemas sobre el aplicativo, en el cual se encuentra los Instructivos de procesos específicos de la aplicación.

10.3 ALCANCE

Este documento contiene los tiempos acordados para la entrega de los servicios a la Escuela, definir las responsabilidades de las partes y describir el procedimiento para asegurar que las necesidades del Cliente sean satisfechas de manera oportuna a través de la prestación del servicio contratado.

10.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. Servicio de diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.
2. Servicios de Soporte y Mantenimiento de las plataformas de LMS de la ESAP.
3. Atención de incidentes y requerimientos.

10.5 DISPONIBILIDAD.

El servicio solicitado se debe prestar en siguiente horario; lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. por lo que se requiere que los especialistas se encuentren disponibles para atender las incidencias presentadas de acuerdo al ANS del servicio.

11.5.1 Interrupciones de servicio programadas

Para actividades relacionadas con mantenimiento del aplicativo o planes de continuidad del negocio, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

11.5.2 Interrupciones de servicio No programadas

Para actividades relacionadas con puestas en producción de nuevas funcionalidades producto de la entrega de nuevas capacidades de negocio o solución a requerimientos normativos, se deberá

Vigilada MinEducación

programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

10.6 REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.6.1 Hardware y Software

El proveedor deberá indicar cuáles son los requerimientos no funcionales desde el punto de vista de hardware, software base, requisitos de red, capacidad de procedimiento, memoria RAM, puertos, espacio en disco para los clientes y servidores de Base de datos y Aplicación, Sistema Operacional, manejador de Base de Datos, Browser, Ancho de banda y Configuración de correo electrónico – SMTP. En este sentido el proveedor se compromete a realizar en compañía de la Escuela, un Plan de para establecer el dimensionamiento requerido por la aplicación por lo menos a tres años.

10.6.2 Herramienta de Gestión de Incidentes

El proveedor se adaptará al software de mesa de servicio que dispone la Escuela, configurando el servicio prestado en el catálogo de servicios definido para este fin, de tal manera que antes de dar el soporte sobre las solicitudes presentadas por el usuario, deberá registrar la información suficiente y necesaria para resolver de manera integral y eficiente dichas solicitudes de incidentes.

10.6.3 Formación Funcional y técnica

El proveedor deberá realizar proceso de trasferencia de conocimiento de acuerdo a las solicitudes que para tal fin realice la ESAP, garantizando la competencia y conocimiento de los usuarios técnicos y funcionales en la operación del aplicativo.

10.7 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

10.7.1 Documentación contractual

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por La ESAP o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la ESAP en el sistema gestión de calidad.

Precisiones: A continuación, se relaciona la documentación que se requiere:

Vigilada MinEducación

- Documentación del proveedor de inicio del contrato (Cronograma – plan de trabajo –ANS firmados) – Tiempo máximo de entrega: cinco (5) días hábiles después de la firma del acta de inicio.
- Informes Mensuales- Tiempo Máximo de entrega: Cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al mes cumplido.
- Respuesta a Comunicación de la ESAP y la supervisión – Tiempo Máximo de Solución a Comunicados: Tres (3) días hábiles, después de la recepción del requerimiento.
- Tiempo de Respuesta a revisión de actas. –Tiempo Máximo respuesta: Tres (3) días hábiles
- Tiempo de firma de actas. Tiempo máximo de firmas de actas: Tres (3) días hábiles después de la entrega del acta por la Supervisión/Interventoría.

La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales de la ESAP o la Supervisión o la no entrega de la documentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos será contabilizada como un incumplimiento de acuerdo a la siguiente tabla.

Penalización por incumplimientos de ausencia de respuesta	
Rango	**Penalización**
Entre 1 y 5 días	5 %
Entre 6 y 10 días	10 %
Entre 11 y 20 días	15 %
Más de 20 días	20 %

Resultado esperado**:** Entrega de las respuestas o documentación solicitada al proveedor dentro de los plazos establecidos.

Unidad de medición: Días de Incumplimiento en entrega de documentación

Frecuencia de medición: Mensual

Fuente de medición: Radicado del documento enviado por la ESAP al proveedor y radicada fecha de entrega del documento de respuesta del proveedor.

Penalización por incumplimientos entrega de documentación	
Rango	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	5 %

Vigilada MinEducación

Penalización por incumplimientos entrega de documentación	
Entre 4 y 5 Incumplimientos	7 %
Entre 6 y 7 Incumplimientos	10 %
Más de 7	15 %

Fórmula de cálculo: Incumplimientos: Sumatoria de incumplimientos de documentación contractual en el periodo de revisión.

Excepciones: Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se penalizará al contratista. No se penalizará el incumplimiento por procedimiento atribuible a la ESAP.

Observaciones: No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

10.7.2 Cumplimiento Cronograma

Objetivo: Cumplimiento del (los) cronograma(s) propuesto(s) por el proveedor para la ejecución del contrato.

Precisiones

- En este cronograma se deben plasmar los hitos o actividades críticas que se deben considerar en la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta su fecha de ejecución.
- Cada día de retraso en la finalización de los hitos o actividades críticas con respecto a la fecha pactada en el cronograma es un incumplimiento.
- Resultado esperado: Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato.
- Unidad de medición: Días de retraso en la fecha de terminación de los hitos o actividades críticas.
- Frecuencia de medición: Mensual
- Fuente de medición: Informe de la supervisión donde se evidencie el avance del cronograma y los posibles retrasos. No le penalizará el incumplimiento por procedimiento atribuible a la ESAP

Vigilada MinEducación

Penalización por incumplimientos	
Rango	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	5 %
Entre 4 y 5 Incumplimientos	7 %
Entre 6 y 7 Incumplimientos	10 %
Más de 7	15 %

Fórmula de cálculo: Sumatoria de incumplimientos en el mes.
Excepciones: N/A
Observaciones: N/A

10.7.3 Disponibilidad en producción

El servicio solicitado, una vez puesto en producción, se debe prestar en horario 7 días a la semana por 24 horas diarias, por lo que se requiere que los especialistas estarán disponibles para atender las incidencias presentadas de acuerdo al ANS del servicio.

- Interrupciones de servicio programadas

Para actividades relacionadas con mantenimiento del aplicativo o planes de continuidad del negocio, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

- Interrupciones de servicio No programadas

Para actividades relacionadas con puestas en producción de nuevas funcionalidades producto de la entrega de nuevas capacidades de negocio o solución a requerimientos normativos, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

10.7.4 Gestión de solicitudes – Incidencias en producción

Con el objeto de gestionar las solicitudes e Incidencias una vez el servicio este productivo y dado que estas comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la prioridad asignada; a continuación, se clasifica estas solicitudes de acuerdo al nivel de urgencia, las cuales se deben resolver dentro de los tiempos de solución acordados en los ANS.

Vigilada MinEducación

- Clasificación de Solicitudes

Las incidencias se deberán registrar en la herramienta de Gestión de incidencias y paso seguido, se procederá a su clasificación, para ello, el encargado de gestión de servicios seleccionará una **categoría** disponible en el sistema en función de la incidencia y asignará el **impacto** y la **urgencia** para determinar la **prioridad** con la que la incidencia debe ser tratada. En este sentido, el proveedor realizará la siguiente clasificación de la Incidencia:

Matriz de Urgencia (Tiempo disponible hasta la solución)	
Urgencia	**Descripción**
alta	Incidentes relacionados con el normal funcionamiento del Sistema, el cual presenta un comportamiento anómalo en procesos críticos, impidiendo la operación total o parcial en funciones primarias e indispensables y/o generando inconsistencias en la salida de información
Media	incidentes que impiden el normal funcionamiento del sistema afectando procesos que no están en la ruta crítica para el desarrollo de las actividades de la organización
Baja	Incidentes que afectan el funcionamiento del Sistema, cuyo impacto no está en la ruta crítica de los procesos de la Organización y que impiden la realización de una función y/o consulta y/o generación de reportes que le permiten al usuario realizar las operaciones cotidianas propias del sistema.

Matriz de Impacto (Afectación en el uso normal del aplicativo)	
Impacto	**Descripción**
alto	El incidente afecta integralmente toda la aplicación, de tal manera que los servicios o funcionalidades no están disponibles.
Medio	El incidente afecta una funcionalidad puntual o un proceso en particular. El rendimiento del sistema no es óptimo, pero el usuario puede trabajar.
Bajo	El incidente no afecta las capacidades del aplicativo se pueden realizar operaciones, pero su desempeño no es óptimo. Esta situación puede ser por incorrecta operación del Usuario, definición de parámetros del software aplicativo, falta de capacitación o una inconsistencia en el software aplicativo o en la plataforma tecnológica entre otros

Matriz de Prioridades (Combinación de Urgencia e Impacto para indicar orden de solución)	
5	**Impacto**

Vigilada MinEducación

		Alta	Media	Baja
	Alta	1	2	3
	Media	2	3	4
	Baja	3	4	5

- Clasificación del servicio de Soporte

Hecha la clasificación de la Incidencia pasará su estado a “Asignado” y deberá ser atendida por el personal del Proveedor de acuerdo al nivel definido.

A partir de la clasificación de la incidencia, el primer nivel se encargará del soporte inicial de la misma, ayudándose de incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada.

Matriz de Soporte (Clasificación del servicio de soporte)	
Nivel	**Descripción**
Primer	Una vez hecho el registro en la Herramienta de Gestión de Incidencias, se encargará del soporte inicial y solución de los incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada. Este servicio será prestado por un especialista del proveedor, quien conoce a profundidad la aplicación en el (los) módulo(s) bajo su área de influencia y están en capacidad de clasificar los incidentes, tendrá las competencias en cuanto a las operaciones de la organización y la funcionalidad del sistema, con el fin de dar soporte en primera instancia al Usuario final. Si los casos que por su complejidad y nivel de conocimiento del software aplicativo no puedan ser resueltos deberán escalarlos al siguiente nivel de servicio.
Segundo	En este nivel solo se solucionan incidencias que por su naturaleza son de mayor complejidad y no pueden ser resueltas por el primer nivel. Si no hay solución dentro del 70% del tiempo asignado, El especialista del Proveedor escalará al tercer nivel de gestión de incidencias. El Especialista debe estar en capacidad de identificar y validar los incidentes para determinar si la incidencia es de índole funcional originada por una inadecuada definición de parámetros, deficiente operación del Usuario Final entre otras y/o si es originada por el ambiente operativo y/o plataforma tecnológica sobre la cual está instalada la solución, en este caso deberá escalarla al área de tecnología de la Escuela.
Tercer	Este nivel atiende incidencias que no han podido ser resueltas en niveles anteriores, las cuales deben ser escaladas a un especialista de Ingeniería de Software del proveedor, quien analizará el comportamiento anómalo de la solución en un ambiente de trabajo aprovisionado por la Escuela. Si la Escuela no cuenta con la infraestructura para soportar este procedimiento, el proveedor recibirá la información necesaria para replicar en la instalación y la plataforma de LMS el incidente.

Vigilada MinEducación

- Herramienta de Gestión de Incidentes

El proveedor se adaptará al software de mesa de ayuda que dispone la Escuela, configurando el servicio prestado en el catálogo de servicios definido para este fin, de tal manera que antes de dar el soporte sobre las solicitudes presentadas por el usuario, deberá registrar la información suficiente y necesaria para resolver de manera integral y eficiente dichas solicitudes de incidentes

10.7.5 ANS para atención de incidentes de operación

Prioridad	Detalle	Horas Respuesta	Horas Máximas de solución
1 Crítico	Incidente que afecta toda la Aplicación, los usuarios no pueden ingresar en un proceso crítico de la Escuela.	2	4
2 Alto	Incidente de alto impacto donde continúa la aplicación en producción, pero de una manera imperfecta. Incidente que afecte a todo el usuario en un proceso en particular.	3	16
3 Medio	Las funcionalidades de la aplicación continúan operando con impedimentos menores. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos.	4	36
4 Bajo	Consulta técnica y/o de uso de la aplicación. Las tareas se desarrollan normalmente.	6	40
5 Convenido	Despliegue de una solicitud de cambio o nueva funcionalidad. Las tareas se desarrollan normalmente.	Planificado	Planificado

10.8 RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES PARA GESTIÓN DE INCIDENTES

10.8.1 Responsabilidades de la Escuela

- La escuela designará un Líder Técnico, quien será el contacto para lo relacionado en este Acuerdo y ejercerá el respectivo monitoreo de ejecución de las actividades relacionadas con gestión de incidentes.
- La Escuela proporcionará soporte administrativo para la programación de reuniones con el personal clave de las áreas involucradas, formalización de documentos y copia del material.

Vigilada MinEducación

- La Escuela proporcionará al Proveedor, las herramientas necesarias para que realice sus obligaciones, lo que incluye el acceso a los recursos físicos y logísticos.
- La Escuela proveerá una conexión de red privada virtual segura (VPN) para los recursos que requieran trabajar en forma remota en labores de soporte.
- La Escuela extrae custodia y suministra las copias de seguridad de su información previa a la intervención de los consultores del proveedor.
- Asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo de la Aplicación, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s)
- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio.
- Llevar a cabo el proceso para la incidencia de servicio utilizando la mesa de ayuda como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de ayuda.
- Solicitar y programar requerimientos adicionales con anticipación.
- Proveer la documentación de los requerimientos de la infraestructura que soportara la solución en ambiente productivo.
- Disponibilidad para brindar información cuando la incidencia es clasificada como crítica, dentro de las 2 horas de recibida por información desde la mesa de servicios en pro de ser resuelta.

10.8.2 Responsabilidades de Proveedor

- Atender y validar en primera instancia los incidentes a través del registro que ha realizado el usuario funcional en Herramienta de Gestión de incidentes.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de Soporte Técnico sobre todos los mantenimientos planeados vía correo electrónico y/o publicado en el Calendario de Mantenimiento.
- Asesoría necesaria a los usuarios de los aplicativos en los aspectos técnicos que requieran para la utilización de la aplicación.
- Actualización de las nuevas versiones de la Aplicación, cuando estas se hagan públicas.
- Asesorías y sugerencias de ingenieros especializados que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción de la Aplicación.
- Atención en las consultas y asesoría en la toma de decisiones de ampliación o cambios de equipos o mejoras en la Aplicación
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio No podrán divulgar

Vigilada MinEducación

información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.

- Garantiza que los Servicios serán prestados de conformidad a los criterios de calidad y cumplimiento definidos entre las partes, para cada entregable del proyecto, basados en la metodología definida
- Notificar cualquier incidente de seguridad que se presente al correo mesadeayuda@esap.edu.co
- Conocer y dar cumplimiento a las normas establecidas en la guía de uso Aceptable de los activos de información, respecto de los activos que tenga a su cargo y aquellos a los que tenga acceso al desarrollo del contrato.

10.8.3 Canales de comunicación

El proveedor deberá suministrar la matriz de escalamiento y los datos de contacto para el soporte técnico, los cuales pueden ser:

- Portal de Soporte Técnico
- Telefónico
- Email:

10.9 PENALIZACIONES

10.9.1 Entrega del servicio

La entrega de servicios de soporte técnico, son entregados únicamente cuando son solicitados a través de la herramienta de gestión de incidentes.

La Escuela tendrá el derecho a solicitar la aplicación de la penalización por retraso en la entrega de los servicios excepto:

- El Proveedor pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o atribuibles a la Escuela.
- La Escuela haya solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- Soporte Técnico no pueda acceder a las instalaciones / equipos de la Escuela de forma local o remota en la fecha y hora acordado por ambas partes.

10.9.2 Tiempos del servicio

Vigilada MinEducación

El Tiempo máximo garantizado en el que se dará solución efectiva a los problemas técnicos reportados por los usuarios y escalados desde la mesa de servicios, fueron definidos en la sección de ANS para atención de Incidentes de Operación.

10.9.3 Calidad del servicio

Para hacer seguimiento a la calidad del servicio de atención de incidentes, el líder técnico de la Escuela Llevará un registro así:

Calidad en el tiempo de solución de Incidentes	Fecha	Cantidad total de Incidentes	Cantidad de Incidentes que no cumplen tiempo de atención
Incluir una fila cada vez que el tiempo de atención de un incidente supere el tiempo definido para la prioridad.			

Penalización del servicio

La penalización se determina con base en: (valor acumulado de cantidad de incidentes que no cumplen el tiempo de atención durante el periodo) / (cantidad total de incidentes del periodo):

Indicador de Calidad del Servicio – (ICS)	FPP
100% < ICS >= 90%	0%
90% < ICS >= 86%	3%
86% < ICS <= 82%	5%
82% < ICS >= 78%	7%
78% < ICS >= 74%	10%
74% < ICS >= 0%	15%

Establecido el Factor de Penalización del Periodo (FPP), el Valor Periodo a Penalizar será el resultante de:

VPDS = ((VPS) * (FPP))

Dónde:
VPDS: Valor Periodo a Pagar del Servicio
VPS: Valor Periodo del Servicio de Soporte Técnico
FPP: Factor de Penalización Periodo

Vigilada MinEducación

Es Valor de VPDS será reemplazado por horas de desarrollo para atender requerimientos que no han sido contemplados en el alcance del servicio de implementación de nuevas funcionalidades.

11 ANEXOS

- Matriz de tipificación, valoración y asignación de riesgos

12 RESPONSABLES

Concepto	**Nombre y apellidos**	**Cargo – Dependencia**	**Firma**
Proyectó	Luis Fernando Bernal	Contratista - OTIC	
Revisó	Luz Adriana Rodríguez	Contratista – OTIC	
Aprobó	Jimmy Romero Rodríguez	Jefe OTIC	

Vigilada MinEducación