ANEXO 8.

ACCIONES DE MEJORA

Tabla de contenido

1. CRECIMIENTO Y MEJORAS 5

1.1 CANALES DE INTERNET 5

1.2 CANALES DE COMUNICACIONES 5

1.3 INFRAESTRUCTURA 5

1.4 OTROS SERVICIOS 5

2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN 6

3. CONTROL DE BOLSA DE MEJORAS 6

4. INNOVACIÓN SAP 6

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1513
/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

PRESENTACION

El presente documento contiene una relación de labores que deben ejecutarse para dar aplicación a las recomendaciones del fabricante y que están pendientes por implementar.

DEFINICIONES

COLOCATION Servicio de alojamiento de la infraestructura, que incluye la administración y salvaguarda de la infraestructura, sistemas de información, bases de datos e imágenes para ser accedidas por usuarios internos y externos del Departamento, de acuerdo con el esquema de operación definido por el Departamento y según el acuerdo de niveles de servicio exigido por el Departamento por componente de servicio, en condiciones ambientales y de conectividad óptimas.

HOSTING DEDICADO Alojamiento de sistemas de información, bases de datos e imágenes para ser accedidas por usuarios internos y externos del Departamento, de acuerdo con el esquema de operación definido por el Departamento para cada caso.

PLAN DE CONTINGENCIA Instrumento de gestión para el buen gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño. Dicho plan contiene medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio y las operaciones de una compañía.

PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (COOP) Planes logísticos que permiten a una organización recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre.

PLANEACIÓN PARA RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP). Es la capacidad para responder a una interrupción de los servicios mediante el Plan de recuperación de operaciones.

PLANEACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS OPERACIONES. Plan para restablecer las funciones críticas de la organización.

DATACENTER. “Centro de Datos” o “Centro de Procesamiento de Datos” (CPD).

DISPONIBILIDAD. Continuidad operacional durante un periodo determinado.

TIEMPO DE INACTIVIDAD PLANIFICADA. Tiempo durante el cual se presenta una interrupción del servicio causada por actividades de mantenimiento previamente planificadas.

TIEMPO DE INACTIVIDAD NO PLANIFICADA. Tiempo de interrupción en el servicio ocasionada por eventos tales como fallos en el hardware, conexiones de red, rupturas de seguridad, fallos en sistemas operativos, aplicaciones, ó middleware.

DISPONIBILIDAD CANAL DE COMUNICACIÓN: Porcentaje de tiempo sobre el total acordado en que los servicios TI han sido accesibles al usuario y han funcionado correctamente.

ANS – Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA – Service Level Agreement): es un instrumento que permite entre un proveedor de servicio y su cliente fijar el nivel acordado para medir la calidad de dicho servicio en términos de disponibilidad, tiempos de respuesta, personal asignado entre otros que se pacten entre las partes.

INCIDENTE: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.

GESTIÓN DE INCIDENTE: tiene por objeto resolver cualquier incidente que cause una interrupción o disminuya la calidad del servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

SOPORTE PREMIUM: Nivel de soporte a través del cual el fabricante entrega una oferta de servicios en sitio con un equipo de soporte especializado y servicios de ingeniería realizados por profesionales de todo el mundo de alto grado de experiencia.

1. CRECIMIENTO Y MEJORAS

1.1 CANALES DE INTERNET

1.1.1. Crecimiento durante la ejecución del contrato

Cuando por necesidades del servicio se determine la necesidad de crecimiento de alguno de los canales aprovisionados ó se requiera un nuevo canal, la ampliación o requerimiento será atendida con cargo a la bolsa de mejoras, previa aprobación por parte del Departamento.

1.2 CANALES DE COMUNICACIONES

Cuando por necesidades del servicio se determine la necesidad de crecimiento de alguno de los canales aprovisionados ó se requiera un nuevo canal, la ampliación o requerimiento será atendida con cargo a la bolsa de mejoras, previa aprobación por parte del Departamento.

1.3 INFRAESTRUCTURA

Durante la ejecución del contrato a solicitud del Departamento, se podrá adquirir con cargo a la bolsa de mejoras, nueva infraestructura que se requiera para atender necesidades de la operación o dar solución a incidentes que exijan el reemplazo de algún elemento.

En este caso, toda adquisición deberá estar soportada en el dimensionamiento efectuado por el contratista según la necesidad, el cual requiere de aprobación por parte del Departamento para su compra.

1.4 OTROS SERVICIOS

Con cargo a la bolsa de mejoras, el Departamento podrá solicitar la cotización y prestación de servicios tales como: migración de por lo menos tres (3) servicios de aplicación , Software como servicio, entre otros que se considere necesarios para dar continuidad a los servicios soportados.

2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

Todo elemento que sea adquirido a través de la bolsa de mejoras, debe ser instalado, configurado, adecuado y afinado por el contratista, de tal manera que se asegure la integración a la operación y el correcto funcionamiento del mismo.

3. CONTROL DE BOLSA DE MEJORAS

El contratista deberá presentar como parte del informe mensual un estado de uso de la bolsa de mejoras en donde claramente se identifique: asignaciones aprobadas, costo, aprobaciones y saldo disponible.

Para toda adquisición el contratista deberá obtener y presentar para revisión y aprobación por parte del Departamento al menos tres cotizaciones. En el evento que el Departamento lo considere necesario, podrá solicitar nuevas cotizaciones.

Cada servicio o adquisición efectuada será cancelada al contratista a partir de la entrega del servicio o elemento adquirido funcionando e integrado a la operación.

4. INNOVACIÓN SAP

Considerando la evolución de los productos efectuada por el fabricante SAP que conforman la línea base de licenciamiento del Departamento. El contratista debe considerar dentro de su oferta, la migración que se requiera efectuar hacia las últimas versiones disponibles de producto. Entre ellas la opción de migración a Hana, caso en el cual el Departamento adquirirá el licenciamiento necesario que permita acceder a esta versión de producto y el contratista deberá apoyar en la estructuración del proyecto y facilitar la ejecución de la implementación de esta actualización.

Configuración de solution monitoring dentro de Solution Manager para los sistemas del ERP instalados en la plataforma de la Entidad.