ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

"SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL INCLUIDAS LAS ACTUALIZACIONES LEGALES PARA LOS MÓDULOS DEL ERP SAP IMPLEMENTADOS EN LA ALFM (HCM, LOGÍSTICOS Y FINANCIEROS, ROLES Y PERFILES SAP"

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS
1. La bolsa de horas será utilizada en resolución de problemas, corrección de errores, apoyo técnico para cambios en configuraciones, instalación de nuevas versiones, trasferencia de conocimiento especializado o requerimientos de atención de incidentes de acuerdo a lo solicitado por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para el sistema ERP SAP implementado en la entidad, módulos: HCM (OM, PA, PT, PY, PD...), SD, MM, WM, PP, PM, QM, CO, TR, FI (GL, AP, AR, AM, LOANS...) y todo su componente técnico.
2. El contratista debe brindar el soporte, mantenimiento y actualización a los ambientes del sistema Integrado de Información ERP – SAP (Desarrollo, Calidad, Productivo, Solman) cuando la Entidad así lo solicite.
3. El contratista debe realizar la actualización de todas las notas emitidas por SAP para los módulos objeto del presente proceso (las que apliquen a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y aquellas que se requieran para garantizar el correcto funcionamiento de los módulos objeto del presente proceso) sin descontar de la bolsa de horas valor alguno.
4. El contratista debe dar garantía a los casos escalados por la Agencia Logística de las fuerzas militares, si durante la vigencia 2024 se presenta alguna novedad relacionada con el caso y hasta 3 meses más, una vez de finalice el contrato.
5. El contratista debe dar estricto cumplimiento a los niveles de servicio y tiempos de atención y resolución de los requerimientos; si por algún caso fortuito, estos tiempos no se pueden cumplir, la consultoría deberá sustentar, soportar y documentar el motivo por el cual estos incidentes tomarán más tiempo de lo pactado. Así mismo, la entidad llevará un control y verificación diaria de las horas utilizadas para el mismo.
6. El contratista debe dictar capacitación funcional mínima de 16 horas en cada uno de los Módulos implementados en la ALFM
7. Dentro de la bolsa de horas contratada, se debe contemplar la transferencia de conocimiento especializado para cada uno de los módulos del ERP SAP implementados en la entidad el cual debe ir orientado a Hana S4, para lo cual debe presentar el plan de trasferencia de conocimiento, posterior a la firma del contrato.
8. El contratista debe apoyar la revisión y análisis de los módulos implementados en la entidad y las diferentes transacciones Z (desarrollos), para la proyección del paso a SAP S4, esta tarea se debe hacer de manera conjunta con la mesa de ayuda SAP de la ALFM y será contemplada para descontar de la bolsa de horas contratada, previa validación y aval de la supervisión del contrato.
ASPECTOS TÉCNICOS HABILITANTES
La experiencia del proponente debe ser acreditada con **contratos** certificados en el Registro Único de Proponentes, los cuales deben ser identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel, así:

Grupo	Segmento	Familia	Clase	Producto	Nombre
F	81	11	22	00	Mantenimiento y soporte de software

F	81	11	15	00	Ingeniería de software o hardware

El proponente mediante la presentación del RUP, deberá acreditar experiencia con contratos registrados, ejecutados y terminados en el territorio nacional, cuyo objeto sea igual o similar al presente proceso, **debidamente certificados (no se aceptaran auto certificaciones)**, y cuya sumatoria total, sea igual o superior al **100%** del valor del presupuesto oficial, expresado en SMLMV.

Los contratos acreditados en su objeto deben estar relacionados con los códigos requeridos de acuerdo a la clasificación de bienes y servicios o UNSPSC, donde cada código UNSPSC requerido debe estar acreditado en cada contrato presentado y hacer relación al objeto del presente proceso.

El Oferente debe acreditar la experiencia aportando certificados de contratos cumpliendo las indicaciones dadas, VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL QUE NO REPOSA EN EL RUP PARA CERTIFICAR LA EXPERIENCIA y que se encuentren inscritos en el RUP.

Para la verificación de este requisito, el proponente deberá indicar claramente en la propuesta, cuál o cuáles de los contratos certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) deben ser tenidos en cuenta por la entidad con el fin de ser habilitado.

La agencia logística de las fuerzas militares, con el fin de garantizar el cumplimiento de la experiencia del oferente, podrá verificar la veracidad de cada una de las certificaciones allegadas, las cuales en ningún caso, podrán ser auto certificaciones.

Acreditación de la experiencia en la modalidad de consorcio y/o unión temporal: Si el proponente se presenta en Unión Temporal o Consorcio se tendrá en cuenta la sumatoria de la experiencia; la cual debe estar directamente relacionada con el objeto del proceso y cuya sumatoria de todos los integrantes certifique el cien (100%) de la experiencia solicitada. En todo caso la sumatoria de los porcentajes de acreditación de la experiencia de los integrantes debe ser igual o superior a lo requerido en el presente Pliego de Condiciones.

Certificación de partner SAP: el Oferente deberá presentar documento vigente avalado por SAP (Certificación de partner SAP) donde se evidencie que son partner y pueden prestar los servicios objeto del presente proceso

PONDERABLES DE CARÁCTER TÉCNICO

El proponente deberá indicar los ofrecimientos adicionales marcando una (x) al frente del bien o servicio establecido.

OFRECIMIENTOS

ÍTEM	ASPECTO	SI	NO
1	16 horas de transferencia de conocimiento especializado **(configuración) adicional a las horas contempladas dentro de la bolsa de horas,** para los módulos objeto del presente proceso, con consultor en sitio. Se otorgará cincuenta (50) puntos		

2	24 horas de transferencia de conocimiento especializado **(configuración) adicional a las horas contempladas dentro de la bolsa de horas,** para los módulos objeto del presente proceso, con consultor en sitio. Se otorgará cien (100) puntos		
3	32 horas de transferencia de conocimiento especializado **(configuración) adicional a las horas contempladas dentro de la bolsa de horas,** para los módulos objeto del presente proceso, con consultor en sitio. Se otorgará ciento cincuenta (150) puntos		

Puntaje máximo total a ser asignado ciento cincuenta (150) puntos.

1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
1. El contratista debe garantizar a través de una bolsa mínima de **838** horas, disponibles para abordar cada uno de los requerimientos de "Soporte y mantenimiento para los módulos objeto del presente proceso" (mediante la plataforma que designe para el control y seguimiento de los casos).
2. La Supervisión del Contrato por parte de la ALFM, será el canal directo con el Contratista para reportarle los requerimientos y para autorizar su ejecución por parte del Contratista.
3. El contratista efectuará la actualización del sistema SAP para los módulos objeto del presente proceso hasta la última nota liberada por SAP (las que apliquen de acuerdo a la versión actual implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y las que se requieran para garantizar el correcto funcionamiento del sistema), esto sin cargo adicional a la Bolsa de horas y al valor total del contrato.
4. El Contratista una vez evalúe un requerimiento allegado por la Supervisión de la ALFM, indicará el número de horas a consumir del contrato debidamente soportadas y la Supervisión del contrato dará o no el aval antes de proceder a su ejecución por parte del Contratista, notificándole formalmente esa autorización (la evaluación del requerimiento y la solicitud de aprobación de horas, debe estar dentro de los niveles de servicio y tiempos de atención establecidos para el presente proceso).
5. El Contratista ejecutará únicamente las horas autorizadas por la Supervisión de la ALFM las cuales deben estar debidamente sustentadas y soportadas para ser descontadas del valor total contrato, llevando un control de horas y valor ejecutado y del saldo pendiente del contrato por ejecutar.
6. Las horas no consumidas serán contempladas en la liquidación del contrato y solo se cancelarán las horas efectivamente consumidas.
7. El contratista debe realizar análisis técnico y funcional de los módulos ERP SAP implementados en la ALFM (módulos objeto del presente proceso), partiendo de los componentes base, en donde debe prevalecer el estándar del sistema para la resolución de los casos escalados.
8. El Contratista debe contar para solucionar los requerimientos escalados por la ALFM, con consultores expertos **SENIOR** (Funcionales y Técnicos), certificados en el módulo respectivo, quienes serán los que brinden el soporte solicitado: HCM (OM, PA, PT, PY, PD...), SD, MM, WM, PP, PM, QM, CO, TR, FI (GL, AP, AR, AM, LOANS), BASIS – NETWEAVER SOLMAN).
9. El contratista debe ofrecer el servicio de soporte funcional y técnico a la solución SAP implementada en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para los módulos objetos del presente proceso, garantizando la correcta ejecución de la operación y el mejoramiento de los procesos involucrados, todo esto a través de un soporte (gestión de incidentes y problemas) y mantenimiento preventivo (mejoras) de los módulos, según las reglas de negocio definidas por

ALFM.
10. El contratista debe prestar el servicio de Soporte remoto y/o presencial mediante atención de incidentes y atención de problemas de acuerdo a la necesidad de la Entidad y cuando esta así lo solicite.
11. El soporte del Contratista se efectuará por demanda, de acuerdo a los incidentes que la ALFM reporte a través de correo electrónico y/o "mesa de ayuda" del contratista.
12. El contratista debe garantizar que el personal que realice las actividades en desarrollo del objeto contractual sea especializado **(Consultores SENIOR)** en cada uno de los módulos, productos o sistemas o herramientas descritas en el presente documento.
13. El contratista debe garantizar la disponibilidad permanente de un equipo de consultores expertos (Consultores Senior) en los componentes funcionales y técnicos de la solución SAP operando en la ALFM, para la atención de los incidentes asignados.
14. Todo el personal requerido para la ejecución del contrato y designado por el Contratista, debe tener disponibilidad de tiempo para la atención y solución de los requerimientos efectuados por parte de la ALFM en el marco del objeto contractual, en el momento que se le requiera.
15. El contratista deberá garantizar la continuidad del desarrollo o ejecución de cada una de las actividades objeto del contrato, para lo cual, debe prever el remplazo del personal que se encuentra adelantando las actividades cuando así se requiera, sin que esto genere retrasos en la solución del requerimiento y/o costos adicionales para la entidad.
16. El contratista debe garantizar que los expertos tengan su propio equipo de cómputo. Así como los demás recursos necesarios para cumplir con su trabajo (equipos, herramientas y software licenciado que requiera para prestar los servicios de gestión técnica, derivados del objeto del contrato).
17. El personal que conforme el equipo de trabajo del contratista debe brindar un trato formal y respetuoso a los usuarios de la ALFM, acatando fielmente los procedimientos que se establezcan para la prestación de los servicios.
18. El contratista asumirá todos los costos o gastos asociados al desplazamiento de su personal al sitio ALFM.
19. De ser necesario, el contratista podrá asignar recursos adicionales de personal, sin que esto incremente los costos para la ALFM.
20. El contratista debe prestar el servicio en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm y debe estar disponible para efectuar labores en un horario diferente si eventualmente así la ALFM lo solicita.
21. El contratista debe entregar la documentación paso a paso de las respectivas modificaciones, ajustes, cambios o mejoras que realice en el sistema, tanto de aspectos técnicos como funcionales.
22. El contratista deberá efectuar todas las recomendaciones frente a los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera de acuerdo a las mejores prácticas.
23. El contratista deberá efectuar todos los ajustes, cambios, modificaciones y mejoras que la entidad requiera sin afectar el correcto funcionamiento del sistema en su parte técnica o funcional.
24. El Contratista debe asegurar la disponibilidad, calidad y oportunidad, de los Consultores designados para el soporte y mantenimiento de los módulos SAP operando en la ALFM.
25. Si no existe entera satisfacción por parte de la ALFM acerca de los consultores asignados durante la ejecución del objeto del presente proceso, previa notificación por escrito al CONTRATISTA, donde se indicarán las causas de inconformidad, este debe asignar un nuevo profesional o profesionales en un tiempo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir de la notificación.
26. El contratista debe cumplir con los siguientes niveles de servicio y tiempos de atención a los requerimientos formulados por la ALFM:

SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN INICIAL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Correctivo	1.-Muy alta	1 hora	8 horas
Correctivo	2.-Alta	4 horas	2 días
Correctivo	3.-Media	8 horas	4 días
Correctivo	4.-Baja	16 horas	8 días
Soporte	1.-Muy alta	1 hora	8 horas
Soporte	2.-Alta	2 horas	1 día
Soporte	3.-Media	6 horas	2 días
Soporte	4.-Baja	8 horas	3 días

La prioridad, viene determinada por la criticidad y la urgencia de la petición y según el contrato se define como:

Muy alta.- Cuando afecta totalmente al sistema.
Alta.- Afecta parte del proceso.
Media.- Afecta al usuario y le impide realizar parte de sus funciones.
Baja.- Afecta en alguna medida a la funcionalidad del sistema pero el usuario puede realizar sus funciones.

Tiempo de Resolución= Tiempo transcurrido desde el tiempo de primera reacción hasta el tiempo de resolución final.

Servicio de Mantenimiento Correctivo= Análisis y resolución de incidencias técnicas y funcionales.

Servicio de Soporte= Atención y análisis a peticiones y consultas de los usuarios.

27. El contratista debe asignar al interior de su "mesa de ayuda" los requerimientos a sus "especialistas de nivel 1 y 2" y en el evento de requerirse, el contratista debe escalar los requerimientos directamente a SAP y ser el canal para la gestión de los mismos.
28. El contratista debe tener un plan para "aseguramiento de calidad" del servicio de Soporte, mantenimiento y actualización, de los aspectos funcionales y técnicos de los módulos ERP SAP objeto del contrato.
29. El Contratista designará un Líder de "mesa de ayuda" que será el enlace directo para los requerimientos que formule la Supervisión del Contrato por parte de la ALFM; esta supervisión de la ALFM será el único canal oficial de la ALFM para el reporte de incidentes y para el control de la gestión de los mismos.
30. El Contratista debe brindar a la ALFM un servicio que le permita operar sin inconvenientes el sistema SAP, dando acompañamiento permanente tanto en la ejecución de procesos normales como en procesos críticos en el sistema (ejemplo: procesos de cierre mensual y anual, liquidaciones de nómina, primas, retroactivos, etc.).
31. El contratista para el proceso de soporte, mantenimiento y actualización, deberá definir un protocolo o procedimiento a ser aprobado por la Supervisión del Contrato y en el cual debe contemplar entre otros los siguientes aspectos:

    - Recepción de incidencias.
    - Clasificar la Incidencia.
    - Asignación de Niveles de Prioridad / Severidad.
    - Analizar el requerimiento.

• Diagnóstico y solución. • Implantar solución, informar a usuario y validar. • Entrega de Documentación • Cierre del caso en la "mesa de ayuda" una vez resuelto el caso. **Lo anterior dando estricto cumplimiento a los niveles de servicio y tiempos de atención y resolución de los requerimientos establecidos.**
32. El Contratista una vez de solución a un requerimiento, debe documentar la solución a la incidencia en la "mesa de ayuda". Y entregar vía Correo electrónico el documento final con la recopilación de todo el caso.
33. El contratista debe brindar soporte y garantía a los ajustes que efectué durante la Vigencia 2024 y en un periodo de tres (03) meses después de la terminación del contrato.
34. El contratista debe suscribir un acuerdo de confidencialidad de la información y velar que su personal mantenga la confidencialidad de los lugares que conozca y garantizar la reserva de la información de la ALFM.
35. El contratista en caso de realizar algún ajuste en el sistema SAP y que éste genere alguna afectación a la funcionalidad del sistema de acuerdo a lo que la Entidad tiene implementado y lo cual se encontraba funcionando correctamente, deberá realizar los ajustes necesarios sin costos adicionales para la ALFM dejando al 100 % el funcionamiento del sistema.

Adm, Esp. Luz Adriana Ramírez Castaño
Comité estructurador

Ingeniero, Ingeniero Roberto Velásquez Arango
Comité estructurador