

SERVICIO SOBRE EL LICENCIAMIENTO DE INFOTURNOS WEB INCLUIDO SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

stefanini GROUP

CO-CREANDO
SOLUCIONES PARA
UN FUTURO MEJOR

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Este documento contiene información que es propiedad y/o confidencial de Stefanini. No debe divulgarse, en su totalidad o en parte, sin la autorización expresa por escrito de Stefanini. No se duplicará ni se utilizará, en su totalidad o en parte, para ningún otro propósito que no sea evaluar esta propuesta.

Copyright 2020 Stefanini - Todos los derechos reservados

Bogotá D. C. diciembre de 2023

Señores.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Ciudad

Cordial saludo:

Informática y tecnología Stefanini expide por el termino de la vigencia a partir de la firma del acta de Inicio del contrato, Actualización de licenciamiento de la solución de turnos digitales INFOTURNOS WEB, incluido soporte y mantenimiento del Software.

La Actualización del licenciamiento de la solución de turnos digitales INFOTURNOS WEB, incluido soporte y mantenimiento de Software garantiza su disponibilidad, consiguiendo así mantener unos niveles de satisfacción y calidad en el servicioal cliente.

Nuestro compromiso de servicio le asegura a UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA el funcionamiento del sistema INFOTURNOS WEB instalado en la sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá, con tiempos de respuesta adecuados en caso de presentarse incidentes de software. De igual forma nuestros ingenieros de soporte estarán disponibles para brindarles un servicio de consultoría el cual ayuda con el análisis de la información entregada por el sistema y así realizar sugerencias acerca de la parametrización del sistema y mejorar el proceso de atención al cliente.

Agradecemos la confianza que han depositado en nuestra compañía y esperamos continuar sirviendo con nuestros productos y servicios

SERVICIO SOBRE EL LICENCIAMIENTO DE INFOTURNOS WEB INCLUIDO SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE:

El servicio de Actualización de licenciamiento incluido soporte y mantenimiento del software Infoturnos Web se presta a los sistemas de la plataforma suministrada por Informática y Tecnología Stefanini S.A. Con este contrato de soporte es nuestro compromiso mantener en perfecto estado de operatividad del sistema durante la vigencia del mismo y prestarle nuestro servicio de acompañamiento para la mejora de su sistema de atención al cliente.

Informática y Tecnología Stefanini S.A. como diseñador, desarrollador y fabricante de la plataforma INFOTURNOS WEB cuenta con el equipo humano capacitado, la infraestructura física y tecnológica para brindar un excelente servicio que garantizara la operatividad de acuerdo con los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) establecidos.

Con la prestación de los servicios de actualización de licenciamiento, soporte telefónico, soporte remoto, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, capacitaciones y acompañamiento permanente que ayudaran a UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA a llevar un control de INFOTURNOS WEB y hacer mejoras permanentes en su servicio de atención al cliente.

OBJETIVO DEL SERVICIO DEL SERVICIO INCLUIDO SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE:

Informática y Tecnología Stefanini S.A. entrega el presente documento a UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA con el fin de Actualizar, Mantener, Soportar y ayudar con el mejoramiento continuo del Sistema de Control de Turnos INFOTURNOS WEB a nivel de Software en las sedes de atención de público durante la vigencia del contrato.

PROPUESTA TECNICA:

Nuestra propuesta cubre los aspectos más importantes de la plataforma de atención INFOTURNOS WEB: Software y parametrización del proceso de atención. Estos servicios serán descritos a continuación para su conocimiento.

Mantenimiento de Software:

Para mantener en perfecto estado de funcionamiento el software INFOTURNOS WEB realizara las siguientes actividades:

- Revisión y mantenimiento de la Base de Datos: con esta revisión se dará a conocer el estado de la Base de Datos y así el cliente podrá tomar las decisiones necesarias para mantenerla en un tamaño adecuado y no afectar el rendimiento de la aplicación.
- Revisión de la parametrización de la plataforma y de los reportes generados por la aplicación.
- Soporte telefónico permanente.
- Soporte remoto para resolver incidentes de segundo nivel.
- Actualización de las versiones de Software que sean liberadas durante la vigencia del contrato.
- Capacitación para Administradores, asesores y personal de IT de UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Mantenimiento Preventivo:

Se realizará de forma remota o presencial al software de INFOTURNOS WEB dos mantenimientos por sede, con este procedimiento se busca disminuir los daños e incidentes que puedan presentarse.

Las actividades a realizar en este mantenimiento son:

- Revisión y mantenimiento de la base de datos.
- Revisión de la parametrización de la plataforma y los reportes generados por la aplicación.
- Instalación de actualizaciones, parches, fix o versiones liberadas.
- Ejecutar la generación del Backup de la aplicación y la base de datos en repositorios del Migración donde especifiquen ya sea en el mismo servidor o en otra ruta especifica en la cual se tenga acceso. Esta instrucción es entregada por UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.

Mantenimiento correctivo:

Este servicio se prestará cuantas veces la entidad lo requiera en modalidad de 7x8x4 (siete días a la semana de lunes a domingo de 8:00 am a 6:00 pm, tiempo de respuesta 4 horas, se realizará de manera remota y/o presencial de acuerdo a la incidencia reportada, garantizando el correcto funcionamiento de la solución.

- Se debe informar a la mesa de ayuda de UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, el incidente que se está presentando; ellos están en la capacidad de brindar el soporte de primer nivel y determinar si la falla es del aplicativo INFOTURNOS WEB o si se encuentra en los equipos o la red sobre la cual trabaja el sistema. Si es resuelto el incidente se cierra el proceso.

- La mesa de ayuda de UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA detecta cual es el inconveniente y se comunica con la mesa de ayuda de I&TS ((1)7454777 ext. 400) en Bogotá o al correo electrónico **soporteinfovisual@stefaninicolombia.com** con copia al correo **icadena@stefanini.com** donde se asignara un numero de incidente en nuestro sistema GLPI y se dará inicio al soporte de segundo nivel de manera telefónica o por medio de acceso remoto. Si se soluciona el problema se cierra el caso.
- Si no es viable la solución del incidente telefónicamente ni por acceso remoto se asigna un ingeniero de soporte si es inconveniente de software.
- Después de esto se cierra el incidente y se hace una confirmación con el cliente de su perfecto funcionamiento y se notificará a UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA.

ACTUALIZACION DEL LICENCIAMIENTO POR 1 AÑO:

120 licencias de Infoturnos Web para uso de agentes de Migración, ubicados en la sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá. No incluye el soporte de componentes de hardware.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS:

1. Garantizar la disponibilidad de personal especializado para atender los incidentes técnicos de configuración, parametrización, instalación y usodel software de turnos digitales INFO-TURNOS WEB.
2. Garantizar la actualización y soporte técnico del licenciamiento, mínimopor un año, cumpliendo con las especificaciones técnicas de numeral 2.4 Especificaciones Técnicas del Objeto del Proceso de Contratación de los estudios previos.
3. Efectuar mínimo dos (2) mantenimientos preventivos por sede al aplicativo durante la vigencia de la actualización del licenciamiento de la soluciónde turnos digitales INFO-TURNOS WEB, los cuales se deben programar con el Supervisor del Contrato.
4. Realizar todos los mantenimientos correctivos que sean necesarios durante la vigencia de la actualización del licenciamiento de la solución de turnos digitales INFO-TURNOS WEB sin costo adicional para la Entidad, para lo cual Informática & Tecnología Stefanini deberá garantizar la disponibilidad de personal especializado que se requiera para llevar a cabo este servicio enlos tiempos estipulados.

5. Diseñar y ejecutar, en caso de ser necesario, el plan de reinstalación del aplicativo INFO-TURNOS WEB, más recomendado para la Entidad dando el soporte técnico adecuado con los niveles necesarios para el óptimo funcionamiento.
6. Brindar Soporte cuando la Entidad lo requiera, lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 12m en modo 12X5 tiempo de respuesta 4 horas), para atender durante el año de actualización del software todos los incidentes que se presenten en el sistema que componeel aplica INFO-TURNOS WEB, en las instalaciones del CFSM Bogotá de la Regional Andina.
7. Prestar la atención en sitio, si la solución al incidente técnico no se puededar en forma telefónica o remota en un plazo no mayor a 4 horas, el contratista debe desplazarse inmediatamente a sitio para su atención, de acuerdo con la modalidad de servicio.
8. Instalar las actualizaciones y las nuevas versiones que emita del software de turnos digitales INFO-TURNOS WEB, sin costo adicional para la Entidad.
9. Aplicar los cambios y configuraciones que requiera la Entidad, sin costo adicional para la Entidad, de acuerdo con las funcionalidades con que cuenta el software INFO-TURNOS WEB Vs. las necesidades de UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA, siempre y cuando esto no implique nuevos desarrollos.
10. Garantizar la calidad y oportuno cumplimiento de los mantenimientos ydemás actividades asociadas al perfecto funcionamiento del aplicativo de turnos digitales INFO-TURNOS WEB y al objeto del presente proceso, haciéndose responsable cuando los requiera de terceros para el desarrollo de las obligaciones contractuales.
11. Realizar los respectivos backup de la aplicación y base de datos, los cualesse realizarán con cada mantenimiento preventivo y serán entregados a la Entidad.
12. Efectuar la trasferencia de conocimiento a los funcionarios que defina la Entidad a través del Supervisor del Contrato, sobre el manejo y administración del software, igualmente el uso de las pantallas y el atril que conforman la solución de INFO-TURNOS WEB, a los funcionados que lo requieran en los sitios donde se encuentren los equipos objeto de este contrato.
13. Efectuar la transferencia de conocimiento en la parte técnica para el mantenimiento preventivo de la solución (Software) a los funcionarios de la Oficina de Tecnología de Información que la Entidad designe a través del Supervisor del Contrato.
14. Contar con los siguientes medios a disposición de la Entidad de manera permanente: dirección, números telefónicos locales, números de celular, correo electrónico y nombre de los contactos a través del cual se atenderán los requerimientos de mantenimiento para el software INFO-TURNOS WEB.

15. Garantizar que después de realizar los mantenimientos preventivos y/o correctivos, el software quede totalmente operativo.

CAPACITACIONES E INFORMES

Trasferencia de Conocimiento:

Se realizará una trasferencia de conocimiento a los funcionarios que defina la Entidad a través del Supervisor del Contrato, sobre el manejo y administracióndel software, como en la parte técnica para el mantenimiento preventivo de lasolución (Software). Así mismo, para el caso del CFSM de la RegionalAndina en el uso de las pantallas y el atril que conforman la solución.

Informes

Durante el tiempo de vigencia de la renovación del licenciamiento se entregaráun informe mensual al Supervisor del Contrato de los incidentes reportados, indicando estado en que se encuentra los casos y tiempo de solución. Para los casos resueltos se debe detallar cual fue la solución y el procedimiento que se realizó.

Se entregará al Supervisor del contrato los informes de los mantenimientos preventivos, correctivos y actualizaciones realizados al software que conforma la solución, durante la vigencia de la renovación.

Se entregará al supervisor la relación de funcionarios que recibieron la transferencia de conocimiento en la parte técnica como especializada sobre el manejo y administración del software y equipos que conforman la solución de INFO-TURNOS WEB

ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS:

1. Actualización Licenciamiento Software de turnos digitales Infoturnos Web incluido soporte y mantenimiento del software para UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA sede regional Andina-Centro facilitador Bogotá.

Atentamente.



Juan Enrique Osorio Bonilla
Digital Service Manager
Cel: +571 – 3159250101
Correo: jebonilla@stefanini.com