ANEXO TÉCNICO NO 1

Sistem de Información SIGER-

Microstrategy

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail:
ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

1. **OBJETO:**

Prestar el servicio de renovación de licencias de Microstrategy, el soporte en sitio para actualización de reportes y bolsa de horas para el desarrollo de tableros de control. (ID: OTIC-751)

2. Objetivo

Establecer la necesidad de la entidad frente al componente técnico del Sistema de Información de la herramienta de Microstrategy sobre la cual se encuentra en funcionamiento el Sistema de Información Gerencial del Sistema del Subsidio Familiar, necesidad plasmada frente a la cantidad de licencias, soporte, mantenimiento y horas de desarrollo en las diferentes necesidades en materia de servicios de información hacia los grupos de valor y grupos de interés de la entidad.

3. Alcance

Mediante el presente documento la entidad presenta la necesidad frente a los siguientes ejercicios:

Renovación por 1 año el soporte de las 122 licencias reporter y analista a perpetuidad existentes en la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como también renovar por un año una (1) licencia de Microstrategy Analitic a término fijo. A continuación, se anexa la tabla mediante la cual se establecen las cantidades de licencias.

La necesidad frente a la renovación, implica asegurar que todas las licencias se encuentren debidamente instaladas y en correcto funcionamiento, garantizando así la continuidad de los servicios de información que son proporcionados por la herramienta, como también contar con la actualización de la plataforma de Microstrategy.

Tabla 1 - Cantidad de licencias.

MODALIDAD DE LICENCIAMIENTO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	ACCESO WEB	CANTIDAD ACCESO MÓVIL
ARQUITECTO	CLIENT -ARQUITECHT	3	SI	
ANALISTA	SERVER - DISTRIBUTION	59	SI	29
	SERVER - ANALYTICS			
	SERVER - INTELLIGENCE			
	CLIENTE - WEB	57		
REPORTER	CLIENTE - REPORTER	60	SI	
	SERVER - REPORTER			
EMBEDDED ANALYTICS	CLIENTE – APLICACIÓN (Name User)	1	SI	
	CLIENTE – REPORTER (CORE)	1		
	SERVER – REPORTE (CORE)	1		
TOTAL LICENCIAMIENTO		123		

Así mismo y asegurando la gestión eficiente sobre la herramienta el contrato se soportará mediante el desarrollo de los servicios de hora de desarrollo, como también el soporte en sitio,el cual permita brindar una adecuada gestión sobre Microstratgy a la entidad.

3. Objetivos de la solución.

3.1. Renovación de la actualización, soporte y mantenimiento de las licencias

La Superintendencia del Subsidio Familiar adelantó de acuerdo con el plan de desarrollo el proyecto estratégico institucional que tiene un horizonte en cual se establecen unos objetivos misionales dentro de los cuales se realizó la estructuración, diseño e implementación del modelo gobierno de datos y del modelo integral de analítica de datos para la Superintendencia del Subsidio Familiar, en alineación con las capacidades de la entidad y con los lineamientos y/o estándares nacionales e internacionales en la materia, esta tarea se llevó a cabo durante los años 2022 al 2023.

El objetivo principal de contratar la renovación de la actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento, del sistema de información MicroStrategy de la Superintendencia del Subsidio Familiar es garantizar un entorno de sistemas de información estable y confiable mediante la implementación de servicios de soporte técnico especializado.

El soporte al sistema de información MicroStrategy implica proporcionar asistencia técnica en sitio y funcional para garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de BI (Business Intelligence) de MicroStrategy dentro de la entidad. Este soporte puede incluir una variedad de actividades y responsabilidades, que van desde la resolución de problemas técnicos hasta el desarrollo y la optimización de informes y paneles de control. Aquí hay algunas áreas clave en las que se centra el soporte al sistema de información MicroStrategy:

Resolución de problemas técnicos: Los equipos de soporte se encargan de diagnosticar y solucionar problemas técnicos relacionados con la infraestructura del sistema, la conectividad de datos, el rendimiento de la aplicación, los errores del servidor, etc.

Actualizaciones y mantenimiento: Se encargan de aplicar actualizaciones de software, parches de seguridad y otras mejoras recomendadas por MicroStrategy para garantizar que la plataforma esté actualizada y funcionando de manera óptima.

Gestión de configuraciones y seguridad: Se encargan de configurar y gestionar los aspectos de seguridad y acceso a datos dentro de la plataforma MicroStrategy, asegurando que se cumplan los requisitos de seguridad de la organización y que los datos estén protegidos adecuadamente.

En resumen, el soporte al sistema de información MicroStrategy es esencial para garantizar que la plataforma de BI de una organización funcione de manera eficiente, confiable y segura, y que los usuarios puedan aprovechar al máximo su potencial para la toma de decisiones basada en datos.

3.2. Soporte al sistema de información

La gestión y el mantenimiento eficaz de los sistemas de información son elementos cruciales para el funcionamiento óptimo de cualquier organización en la era digital. En este contexto, el soporte al sistema de información emerge como un pilar fundamental, encargado de garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los recursos tecnológicos que sustentan las operaciones empresariales.

El soporte al sistema de información abarca una amplia gama de funciones, desde la resolución de problemas técnicos hasta la actualización y optimización de software, la gestión de la seguridad de los datos y la asistencia a los usuarios finales. En esencia, su objetivo es mantener los sistemas informáticos en funcionamiento sin problemas, adaptándolos a las necesidades cambiantes de la organización y protegiéndolos contra posibles amenazas cibernéticas.

3.2.1 Acuerdos de niveles de servicio

a) El contratista deberá resolver las necesidades presentada por la superintendencia en un plazo no mayor a 24 horas, una vez escalado el caso.
b) La documentación generada en cuanto la activación del licenciamiento no deberá superar las 36 horas posterior a la activación
c) La documentación de las bolsas de horas no deberá excederse a los 4 días hábiles posteriores a la entrega y/o recibido de los desarrrollos.

Componentes del soporte al sistema de información:

Resolución de problemas técnicos del Sistema de Información Gerencial SIGER: Los profesionales de soporte están capacitados para identificar y solucionar problemas técnicos que puedan surgir en los sistemas informáticos, ya sea a nivel de hardware, software o redes.

Actualización y mantenimiento del Sistema de Información Gerencial SIGER: Se encargan de mantener el software actualizado, instalando parches de seguridad, actualizaciones de software y nuevas versiones para garantizar su funcionamiento óptimo y la protección contra vulnerabilidades.

Gestión de la seguridad de la información del Sistema de Información Gerencial SIGER: Implementan medidas de seguridad para proteger los datos sensibles de la organización contra amenazas cibernéticas, como ataques de malware, hacking o robo de información.

Soporte a usuarios finales: Brindar asistencia técnica a los usuarios dentro de la organización, respondiendo preguntas, proporcionando capacitación y resolviendo problemas relacionados con el uso de sistemas y software.

Importancia estratégica del soporte al sistema de información: Contribuye a la continuidad del negocio: Garantiza que los sistemas críticos estén disponibles y funcionando correctamente para evitar interrupciones en las operaciones empresariales.

Mejora la productividad: Al resolver rápidamente problemas técnicos y proporcionar asistencia a los usuarios, el soporte al sistema de información ayuda a mantener la productividad de los empleados.

Protege la información confidencial: Implementando medidas de seguridad efectivas, el soporte ayuda a proteger los datos sensibles de la organización contra amenazas internas y externas.

Facilita la innovación tecnológica: Al mantener los sistemas actualizados y optimizados, el soporte al sistema de información crea un entorno propicio para la adopción de nuevas tecnologías y la innovación dentro de la organización.

Mejores prácticas para implementar el soporte al sistema de información: Establecer procesos y procedimientos claros para la gestión de incidentes y solicitudes de soporte.

Proporcionar capacitación continua al personal de soporte para mantenerlos actualizados sobre las últimas tecnologías y mejores prácticas.

Implementar herramientas de monitoreo y gestión de sistemas para identificar proactivamente problemas antes de que afecten a los usuarios.

Fomentar la colaboración entre los equipos de soporte y otros departamentos de la organización para garantizar una respuesta rápida y efectiva a los problemas.

3.3. Bolsa de horas

La Bolsa de Horas consistirá en un fondo centralizado de 160 horas de trabajo disponibles, que se asignarán dinámicamente a medida que surjan necesidades específicas en áreas identificadas como prioritarias. Estas horas se utilizarán para abordar problemas emergentes, implementar soluciones correctivas y realizar mejoras en la presentación de la información.

Para consumo de la bolsa de horas, el contratista utilizará su experiencia y conocimientos para ofrecer servicios en la elaboración de los dossier y tableros según las necesidades de la superintendencia. En este proceso, se llevará a cabo un levantamiento de requerimientos que será posteriormente estimado como responsabilidad del contratista. La estimación resultante deberá ser aprobada por el equipo de apoyo a la supervisión. Una vez completado el desarrollo, el proveedor deberá presentar el total de horas consumidas para su aprobación por parte del equipo de apoyo a la supervisión:

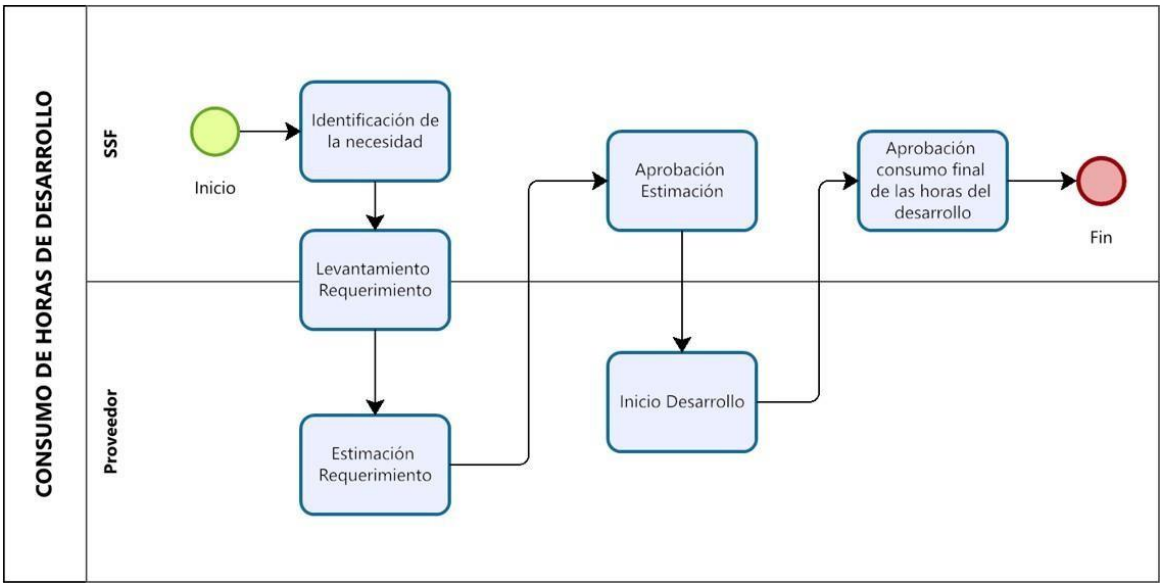


Ilustración 1 – Diagrama de procesos consumo de horas.

3.1. Actualización Look and Feel y Navegabilidad

Con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y garantizar la efectividad de la comunicación de información crítica, se propone una actualización integral del Look and Feel y la navegabilidad de los dossiers de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Esta iniciativa tiene como objetivo principal

modernizar la apariencia visual, la usabilidad y la accesibilidad de los dossiers, asegurando que los usuarios puedan encontrar y comprender la información de manera rápida y efectiva.

Los dossiers actuales de la Superintendencia del Subsidio Familiar presentan oportunidades de mejora en términos de diseño visual y navegabilidad. La apariencia visual puede considerarse desactualizada en comparación con los estándares modernos de diseño, lo que podría afectar negativamente la percepción de los usuarios sobre la calidad y la relevancia de la información proporcionada. Además, la navegabilidad puede resultar confusa o poco intuitiva, lo que dificulta la localización y comprensión de la información clave.

La actualización propuesta del Look and Feel y la navegabilidad de los dossiers de la Superintendencia del Subsidio Familiar ofrecerá una serie de beneficios significativos, incluyendo:

- Mejora de la experiencia del usuario, lo que resultará en una mayor satisfacción y compromiso.
- Facilidad de la búsqueda y comprensión de la información, lo que aumentará la eficiencia y la efectividad en el uso de los dossiers.
- Reforzamiento de la imagen de la Superintendencia del Subsidio Familiar como una entidad moderna y comprometida con la excelencia en la comunicación de información.

3.2. Tableros gerenciales

Con el objetivo de mejorar la capacidad de análisis y la toma de decisiones basada en datos, se propone el desarrollo de nuevos tableros analíticos en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Estos tableros proporcionarán una visualización clara y concisa de los datos relevantes, permitiendo a los usuarios obtener información relevante y concisa para actuar en consecuencia mejorando la eficiencia y la efectividad en la gestión de los datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

A continuación, algunos ejemplos de estos los tableros de analítica que hemos desarrollado en la Superintendencia del Subsidio Familiar:

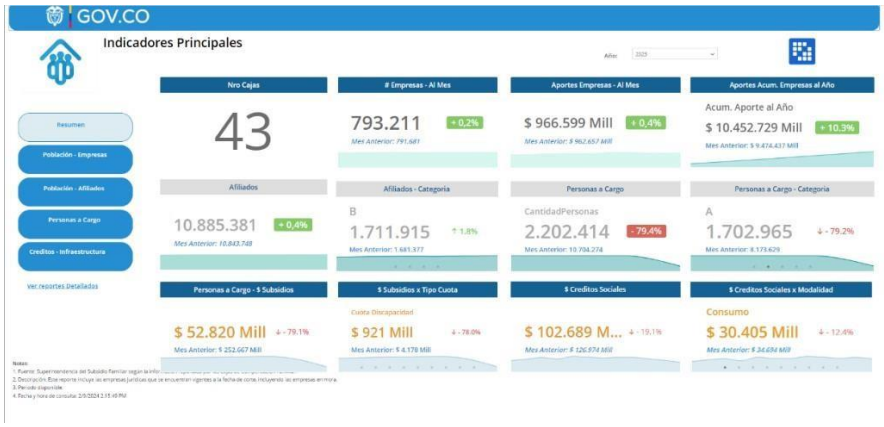


Ilustración 2 – Tablero Gerencial de la SSF

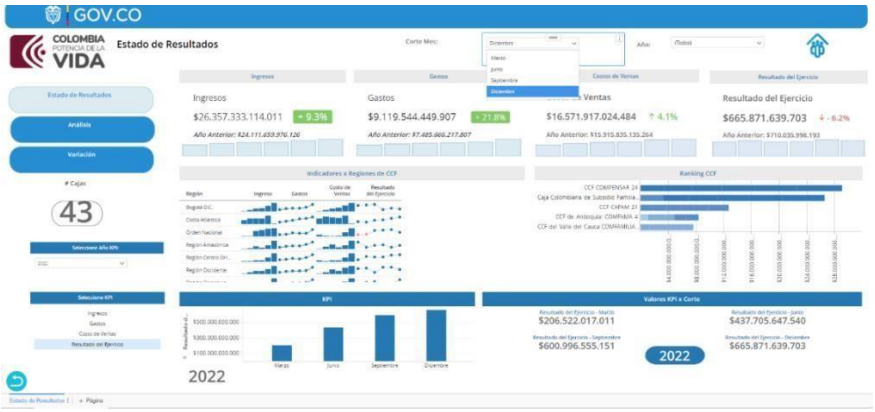


Ilustración 1 Tablero de estado de resultados de la SSF

4. Entregables Y/o productos generados por el proveedor

4.1. Renovación de la actualización, soporte y mantenimiento de las licencias

- **Carta certificación de renovación del licenciamiento perpetuo con vigencia. Deberá entregar un documento que detalle la renovación de las 123 licencias existentes.**

- **El contratista debe proporcionar documentación detallada de las personalizaciones que se establecen en el marco de las configuraciones y adaptaciones realizadas en la herramienta MicroStrategy. Esta documentación debe incluir los requisitos específicos de la entidad y cualquier cambio realizado para satisfacer esas necesidades.**

- **El contratista debe proporcionar un informe que detalle la instalación y configuración inicial de las nuevas licencias adquiridas en el sistema de información de MicroStrategy.**

4.2. Bolsa de horas

Para cada uno de los desarrollos adelantados por el contratista, deberán entregarse los siguientes documentos:

a. Manual Técnico de lo desarrollado

b. Manual Administración del desarrollo

c. Manual Usuario
d. Preguntas de Negocio y Objetivos que se desarrollan en el marco de la visualización , incluyendo los reportes utilizados y las reglas de negocio empleadas
e. Indicadores y KPI empleados y entregados al negocio
f. Métricas y Cálculos Detalles de las métricas utilizadas en las visualizaciones, incluyendo las fórmulas y cálculos empleados.

g. Definiciones de Datos y Fuentes de Dato Descripción de los datos utilizados en las visualizaciones, incluyendo definiciones de campos, fuentes de datos y procesos de integración.
h. Arquitectura Técnica Descripción de la arquitectura técnica del sistema de visualización de datos, incluyendo herramientas, tecnologías y procesos utilizados.
i. Diagramas y explicaciones de la infraestructura y el flujo de datos.
j. Manual de Usuario y Guía de Estilo de Visualización
k. Documentación del Código Fuente y Mantenimiento Comentarios y explicaciones del código fuente utilizado en el proyecto.
l. Orientación sobre el mantenimiento y la actualización del sistema de visualización de datos.

4.3. Soporte en Sitio

a) Soporte técnico sobre las actividades y/o casos que se presenten a nivel de la entidad
b) Informe mensual sobre la ejecución de las actividades desarrolladas
c) Fomento sobre las actualizaciones y/o estructuraciones de dossier según la necesidad del negocio con la respectiva documentación
d) Resolución de problemas técnico con la herramienta.

5. Otras Obligaciones del proveedor

Ejecutar a cabalidad el servicio objeto del Contrato, teniendo en cuentas las características técnicas requeridas.

- Entregar documentación de acreditación de las licencias renovadas y las nuevas de Microstrategy expedida por el fabricante.
- Instalar, configurar y dejar en funcionamiento las nuevas claves del licenciamiento de la herramienta Microstrategy en la versión con la que actualmente cuenta la entidad
- Entregar el contacto para el caso de solicitudes de soporte técnico durante el tiempo del licenciamiento.
- Descargar la documentación y licencia de todas las versiones del producto que se liberen durante el periodo.
- Entregar el usuario y contraseña de un sitio web para acceder a la documentación técnica de los productos.
- Prestar el acompañamiento y apoyo en la construcción de los Dossier que requiere la Superintendencia en sus diferentes áreas.
- Realizar la transferencia de conocimiento de cada uno de los desarrollos implementados en la entidad dentro del objeto contractual.
- Los nuevos desarrollos implementados en la entidad deben tener un diseño web responsive

5.1 PERSONAL MINIMO REQUERIDO:

CANTIDAD DE PERSONAS	ROL	FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA ESPECIFICA	CERTIFICACIONES

1	Ingeniero de sistemas	Título profesional en ingeniería de sistemas con tarjeta profesional vigente. Certificado en el uso de la plataforma MicroStrategy en el grado de Arquitecto y analista	Experiencia profesional relacionada de mínimo 3 años en manejo y realización de tableros de control en la herramienta de Microstrategy.	Certificación en Microstrategy
1	Ingeniero de sistemas	Título profesional en ingeniería de sistemas con tarjeta profesional vigente	1. Experiencia: profesional relacionada de mínimo 1 años en manejo Y realización de tableros de control en la herramienta de Microstrategy. Y de 1 año en Capacitación y documentación de los desarrollos basados en plan de gestión del cambio y uso y apropiación de TI.	1. Certificación en Microstrategy

6. Resumen de la contratación.

a. Renovación de licenciamiento: contratar la renovación de la actualización, soporte y mantenimiento del licenciamiento (descripción realizada en el numeral 3. del presente documento) para los sistemas de información de MicroStrategy de la Superintendencia del Subsidio Familiar es garantizar un entorno de sistemas de información estable y confiable mediante la implementación de servicios de soporte técnico especializado.

MODALIDAD DE LICENCIAMIENTO	NOMBRE DEL PRODUCTO	CANTIDAD	ACCESO WEB	CANTIDAD ACCESO MÓVIL
ARQUITECTO	CLIENT -ARQUITECHT	3	SI	
ANALISTA	SERVER - DISTRIBUTION	59	SI	29
	SERVER - ANALYTICS			
	SERVER - INTELLIGENCE			
	CLIENTE - WEB	57		
REPORTER	CLIENTE - REPORTER	60	SI	
	SERVER - REPORTER			
EMBEDDED ANALYTICS	CLIENTE – APLICACIÓN (Name User)	1	SI	
	CLIENTE – REPORTER (CORE)	1		
	SERVER – REPORTE (CORE)	1		
TOTAL LICENCIAMIENTO		123		

b. Soporte en sitio : El soporte al sistema de información MicroStrategy implica proporcionar asistencia técnica en sitio y funcional para garantizar el funcionamiento óptimo de la plataforma de BI (Business Intelligence) de MicroStrategy dentro de la entidad. Este soporte puede incluir una variedad de actividades y responsabilidades, que van desde la resolución de problemas técnicos hasta el desarrollo y la optimización de informes y paneles de control. Aquí hay algunas áreas clave en las que se centra el soporte al sistema de información MicroStrategy:

c. Bolsa de horas: La Bolsa de Horas consistirá en un fondo centralizado de 160 horas de trabajo disponibles, que se asignarán dinámicamente a medida que surjan necesidades específicas en áreas identificadas como prioritarias. Estas horas se utilizarán para abordar problemas emergentes, implementar soluciones correctivas y realizar mejoras en la presentación de la información.

Eduar Daniel García Romero
Profesional Especializado

Daniel Steven Ramírez Castañeda
Técnico Administrativo