ANS para atención de incidentes y solicitudes del portal de datos abiertos

ITEM	UNIDAD	DESCRIPCION	ANS del Servicio	"ALCANCE DE LOS ANS"
1	Soporte	Servicio de atención a la secretaria de Innovación Digital para la solución de los problemas y /o consultas que permitan mantener o restaurar la correcta operación del portal MEData y cada uno de sus componentes. El servicio debe recibirse a través de una línea telefónica con disponibilidad lunes a viernes en el horario de las 08:00h a las 17:00h	El servicio estará disponible durante el horario de operación estándar, es decir, de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm, hora local. <u>Tiempos de Respuesta:</u> **Para solicitudes de soporte técnico y problemas no críticos:** Se compromete a proporcionar una respuesta inicial dentro de un plazo máximo de 4 horas hábiles durante el horario de operación. El tiempo de resolución para problemas no críticos se establece en un plazo máximo de 2 días hábiles. **Para problemas críticos que afectan la disponibilidad del servicio:** Se compromete a proporcionar una respuesta inicial dentro de un plazo máximo de 2 horas hábiles durante el horario de operación. El tiempo de resolución para problemas críticos se establece en un plazo máximo de 8 horas hábiles.	<u>Tiempos de Respuesta:</u> **Eventos o problemas críticos que afectan la disponibilidad del servicio:** Para la atención de estos eventos o problemas el contratista se compromete a proporcionar un diagnóstico dentro de un plazo máximo de 2 horas hábiles. El tiempo de resolución para eventos o problemas críticos se establece en un plazo máximo de 8 horas hábiles. **Eventos o problemas no críticos que no afectan la disponibilidad del servicio:** Para la atención de estos eventos o problemas el contratista se compromete a proporcionar un diagnóstico dentro de un plazo máximo de 4 horas hábiles. El tiempo de resolución para estos eventos o problemas se establece en un plazo máximo de 2 días hábiles. Nota: Para efectos de la atención a los eventos o problemas reportados se considera horario hábil de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. De igual manera si el contratista requiere dentro del cumplimiento de sus compromisos realizar actividades fuera de este horario deberá realizar coordinación previa con el supervisor y/o el líder del equipo de Territorio inteligente o quien haga sus veces. Esto corresponde al cumplimiento de la disponibilidad de la plataforma y de ninguna
2	Mantenimiento preventivo	Se debe desarrollar una actividad de Matenimiento preventivo entre el día 1 y el día 30 de cada mes de acuerdo a las recomendaciones y estándares establecidos en la documentación de Drupal y de más componentes de la Plataforma MEData, así como las demás que se consideren pertinentes por parte del proveedor del servicio para el correcto funcionamiento del portal.	El mantenimiento programado se llevará a cabo, en lo posible, fuera del horario de operación estándar (después de las 5 pm y antes de las 8 am) para minimizar el impacto en la disponibilidad del servicio.	
3	Mantenimiento Especializado	Actividades de carácter administrativo del portal MEDATA a realizar previa solicitud del Líder del Equipo de Territorio Inteligente y Datos.	Las respuestas a las actividades de mantenimiento especializado se atenderán dentro de las 48 horas hábiles en el horario de operación estándar.	

		Actividades a realizar que tiene como objetivo realizar ajustes en la Plataforma MEData, agregando características propias de la herramienta implementada, según sea necesario, y eliminando características que son irrelevantes o no efectivas en la Plataforma, en el *detalle* se listan algunas actividades a realizar, pero se debe garantizar disponibilidad para apoyar la realización de las demás solicitudes de este tipo que se realice por parte del Lider del Equipo de Territorio Inteligente.		manera deberá acarrear algún costo adicional por parte del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. “Nota: el ANS descrito en el ítem 3 que indica que Las respuestas a las actividades de mantenimiento especializado se atenderán dentro de las 48 horas hábiles en el horario de operación estándar.” Aplica para Eventos o problemas no críticos que no afectan la disponibilidad del servicio
		Desarrollar las actividades sobre los componentes que integran el Portal MEData asociadas a corregir las fallas o errores en la operación de la plataforma; estas actividades exige atención inmediata por parte del contratista y deberán ser atendidas de acuerdo a los Acuerdos de servicio definidos.		El contratista deberá disponer de un Coordinador de Servicios, quien será el encargado de gestionar la atención de los incidentes y requerimientos solicitados y del que se deben suministrar los medios de comunicación como número telefónico y correo electrónico.
		El Mantenimiento adaptable de la plataforma MEData tiene que ver con las actividades asociadas a adopción a nuevas tecnologías, así como con las políticas y reglas relacionadas con su software y que requiere la adición de recursos para la adquisición de liciencias etc, Las cuales podrían incluir cambios en el sistema operativo, almacenamiento en la nube, hardware, entre otras y que por la necesidad de contar con los recursos financieros para su adquisicion, requieren de un proceso contractual independiente. De acuerdo a lo anterior y en respuesta a los hallazgos que el contratista detecte tanto en las actividades de operacion, soporte y/o mantenimiento y que considere como mejoras o adaptaciones que permitan la escalabilidad a futuras y mejoras de la herramienta, el contratista elaborará informe detallado con las recomendaciones que a futuro puedan ser implementadas, en el cual incluya el detalle de cada una de las acciones a implementar con la descripción del beneficio y o características mejoradas y un posible road map para su implementación, se debe presentar al menos		Se debe presentar un Informe del Mantenimiento Especializado una vez finalizado los primeros cuatro meses del Contrato y un segundo Informe un mes antes de la fecha de terminación del contrato.

		dos informes, uno en el 5 mes de ejecución las actividades de soporte operación y Mantenimiento y 30 días antes de la finalización del contrato.		

Evento o problema	Fallo o error de funcionamiento del aplicativo que debe ser solucionado temporal o definitivamente con alta prioridad para reestablecer el servicio y la afectación a los usuarios.
Solicitudes y /o consultas	Requerimiento de actividades de mantenimiento especializado (ver descripciones ítem 3). Requerimiento de información, inquietud, asesoría, reporte, ajuste de datos o aclaración sobre el funcionamiento del sistema, requerimiento de atención de falla, eventos o problemas.