MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO

F-GRA-11/19-02-2021

OBJETO:

SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO AL SISTEMA MISIONAL (ECOSISTEMA DE NOMINA), DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES DEL ANEXO TÉCNICO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS:

Se enmarcan las necesidades técnicas, para comprender mejor el alcance, para los oferentes **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A TODO COSTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO (3) MESES**

CREMIL requiere un servicio de Soporte y mantenimientos correctivo y preventivo Funcional y técnico para los procesos implementados sobre la plataforma BIZAGI BPM y sobre las funcionalidades implementadas en SIIPs/Oracle /Java, Wildfly, Jasper, y el conector nómina que está en C#, las cuales se encuentran actualmente en producción, y constituyen el ecosistema de Nómina. Debe incluir actividades de apoyo que se requieran de los roles del soporte funcional y técnico para la estabilización de los ambientes no productivos de BIZAGI.

El proveedor debe poner a disposición de CREMIL el equipo interdisciplinario requerido con formación y experiencia en soporte y automatización de procesos sobre la plataforma BIZAGI BPM y conocimiento de las herramientas a soportar,

Se requiere contratar los servicios profesiones especializados sobre BIZAGI BPM, SIIPs/Oracle o liquidador de nómina es un módulo desarrollado en Java con un motor de base de datos Oracle y está integrado con Bizagi a través de un conector propietario desarrollado en C#, este conector permite transferir información en doble vía de los procesos implementados en CREMIL con el objetivo final de liquidar la nómina, a su vez se cuenta con un servidor de aplicaciones Java, WildFly que contiene los fuentes de SIIPS.

Además, se cuenta con una biblioteca de reportes creados en JasperReports para entregar contenido. Donde se deben realizar ajustes de los reportes existentes predeterminados por la entidad expuestos por impresora, en ficheros PDF, HTML, CSV y XML.

Para el ajuste a cada reporte CREMIL entregará el requerimiento detallando el ajuste

Cuando se requiera un nuevo reporte, este corresponderá a un desarrollo nuevo y no hace parte del contrato de soporte, en el entendido que se está soportando funcionalidades actuales en ambientes productivos.

	1. BIBLIOTECA DE REPORTES SIIPS/ORACLE
1	Ajuste en reporte de novedades de “Embargos”
2	Ajuste en reporte “Embargos Pre nomina”
3	Ajuste en reporte de novedades información financiera
4	Ajuste reporte información financiera pre nomina

5	Ajuste en índice alfabético
6	Ajuste en reporte de novedades de Altas y bajas titulares (todas)
7	Ajuste en reporte liquidados pre nomina
8	Ajuste en reportes de Nómina el producto extinguido
9	Ajuste en reportes de Nómina “CDP Nómina”
10	En reportes de Nómina “Cuadre Global Manual”
11	Ajustar el producto Cambios Unidad de Pago
12	En reportes de Nómina Registro Presupuestal
13	Ajuste en reportes de nómina Acumulado descuentos
14	Ajuste en reporte de novedades de Altas y bajas beneficiarios (todas)
15	Ajuste en reporte de novedades “Posibles a Liquidar
16	Ajuste en reporte prenomina “Saldos insuficientes
17	Ajuste en novedades en el reporte de sentencias
18	Creación nuevo reporte de beneficiarios
19	Creación nuevo reporte pagos al exterior
20	Creación nuevo reporte pago de embargos
21	Ajuste en reportes “Aumento capacidad de pago para cobro persuasivo”
22	Creación de reporte de afiliados que pasan a la mayoría de edad
23	Creación de reporte de afiliados que cumplen 25 años.
24	Reporte de los afiliados suspendidos en el sistema SIIPS por diferentes causales
25	REPORTES BIZAGI Módulo de consulta, para que con los campos disponibles se genere toda la información requerida correctamente.
26	Reportes con estadísticas de tramites en Siips y Bizagi
27	Reporte de actividades por usuarios
28	Ajuste en el formato de reportes existentes
29	Ajuste en reporte Dips nomina
30	Ajuste en reporte de archivos planos de pago

	2. MÓDULO DE NOMINA SIIPS/ORACLE
1	Cambio de unidad de pago
2	Administrar agenda
3	Consulta general
4	Reportes etapa de liquidación y generación de la nómina: novedades, prenomina y nómina
5	Registro de suspensiones
6	Aprobar suspensiones
7	Suspensiones masivas

8	Suspensiones masivas por supervivencias
9	Consulta de suspensiones
10	Suspensiones por registraduría
11	Registro de descuentos
12	Suspensión de descuentos
13	Consulta de descuentos

3. MÓDULO CONTROL RESOLUCIONES SIIPS/ORACLE Y CDP´S
1. Consultar resolución
2. Crear resoluciones
3. Buscar CDP´S
4. Reportes CDP´S

4. REQUISITOS TECNICOS BIZAGI BPM / NÓMINA - SIIPS

REQUERIMIENTO	DESCRIPCION
PLATAFORMA PARA LA AUTOMATIZACIÓN	El uso de BIZAGI como plataforma para la automatización de procesos de negocio ha permitido el abordaje de los siguientes procesos y demás que sean necesarios contemplados en el ecosistema de nomina Cuando se ingrese en operación un nuevo módulo o proceso a soportar que haga parte de las herramientas y procesos soportados del ecosistema de nómina se efectuará la correspondiente entrega de CREMIL al contratista para ser incluido en los procesos a soportar, de igual forma el contratista debe participar en la implementación del nuevo módulo o proceso para que tenga claridad en el soporte que debe ejecutar.

Proceso	Usuario Funcional	Estado	Plataforma
Procedimiento de Conciliaciones	Oficina Asesora de Jurídica	Sin operar. Las conciliaciones se realizan a través del EKOGUI de la Agencia jurídica del Estado	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS

	Procedimiento trámite Cumplimiento de Sentencias	Oficina Asesora de Jurídica	Operativo parcialmente Implementado flujo BIZAGI desviaciones en liquidaciones para ciertas problemáticas	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Defensa Judicial CREMIL parte demandada	Oficina Asesora de Jurídica	Sin operar	Generador de procesos - BIZAGI
	Tutelas incidentes de desacato (Negocios judiciales Tutelas	Oficina Asesora de Jurídica	Operativo Parcialmente	Generador de procesos - BIZAGI
	Recursos de reposición	Oficina Asesora de Jurídica	Operativo Parcialmente	Generador de procesos - BIZAGI
	Requerimientos judiciales	CISU	Operativo	Generador de procesos - BIZAGI
	Jurisdicción Coactiva – Reconocimiento	Oficina Asesora de Jurídica	Sin operar	Generador de procesos - BIZAGI
	Trámite respuesta a Derechos de Petición	CISU	Operativo	Generador de procesos - BIZAGI
	Generador de Trámites	Gestión Documental	Operativo	Generador de procesos - BIZAGI
	Vinculación a otro tramite en curso	Gestión Documental	Operativo	Generador de procesos - BIZAGI
	Notificaciones de actos administrativos	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo para notificación colegido del trámite y para el proceso de notificaciones manuales operativo parcialmente	Generador de procesos - BIZAGI

	Procedimiento de Reconocimiento de Asignación de Retiro	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Procedimiento Sustitución de Asignación de Retiro	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Redistribución de la Sustitución de Asignación	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo parcialmente	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Actualización de la Sustitución de Asignación	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Aplicación Mandamientos Judiciales – Embargos	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo con necesidades de ajuste a las desviaciones	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
	Acreditación y restablecimiento del derecho (estudiantes, hijas célibes, interdictos)	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo (con mejoras a través de controles de cambio para impacto en nómina)	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS

Acreditación y restablecimiento del derecho suspensiones masivas (residentes en el Exterior)	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo (con mejoras a través de controles de cambio para impacto en nómina)	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
Modificación Reconocimiento asignación de retiro	Subdirección de prestaciones Sociales	Sin operar	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
Modificación Reconocimiento Sustitución	Subdirección de prestaciones Sociales	Sin operar	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
Extinciones de la prestación	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo Parcialmente	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
Administración de cuentas bancarias	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS
Corrección de cuentas bancarias	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en Liquidador de nómina - SIIPS

Administración de códigos de descuento	Subdirección de prestaciones Sociales	No Operativo	Inicia en Generador de procesos – BIZAGI Impacta en nómina - SIIPS
Componentes del sistema de información (Liquidación de la nómina y sus productos).	Subdirección de prestaciones Sociales	Operativo	Liquidador de nómina - SIIPS
Reportes	Subdirección de prestaciones Sociales, CISU, Jurídica	Operativo	Siips y Bizagi
Consola asíncrona	Grupo de informática	Operativo	Generador de procesos – BIZAGI BPM

En tal sentido, BIZAGI se constituye como uno de los principales componentes para el funcionamiento de CREMIL, ya que en esta plataforma se almacena información, y en específico la referente a la nómina, y a partir de estos, varios de los componentes que hacen parte de la arquitectura de CREMIL como el CRM, SIGNUS Y SADE, toma información para ejecutar varios de sus procesos misionales. En consecuencia, BIZAGI es el principal componente del ecosistema de nómina y se constituye como una herramienta tecnológica de vital importancia para el funcionamiento administrativo de CREMIL, ya que, como se dijo anteriormente el pago de la nómina de los afiliados de CREMIL depende del correcto funcionamiento de esta plataforma o del ecosistema de nómina.

En tal sentido se centran el mayor número de requerimientos en la **consola asíncrona**, en el gestor de procesos de Bizagi, se deben verificar los casos y hacer un análisis de los incidentes presentados. Estos se visualizan en una tabla que tiene todas las Actividades asíncronas fallidas con información general como: registro de detalle del error, el número de caso SIIPS, nombre de la actividad, el número de reintentos, inicio de la actividad y último reintento.

La consola asíncrona como herramienta de auditoría y control propia de la plataforma Bizagi es dinámica en el día a día y presenta errores de distinta índole, por lo cual se requiere dar soporte al monitoreo permanente de dicha consola.

En la consola de actividades asíncronas se allegan múltiples casos los cuales fallan en la integración con diversos servicios:

1. Datos desconocidos por el sistema en la información del expediente.
2. Información faltante en el servicio.
3. Información Inconsistente con el servicio (caracteres inválidos).
4. Inconsistencias en los cálculos automáticos.
5. Validación de datos

El mantenimiento debe contemplarse en un alto nivel de especialidad y conocimiento tanto en la herramienta Bizagi como en todo el ecosistema de nómina de la Entidad, con los aplicativos e integraciones que soportan este ecosistema (Oracle, Java, Jasper, Wildfly, Conector, liquidadores y demás).

Cuando la atención a un incidente implique para la solución de raíz un ajuste o control de cambios, el mismo se documentará y se entregará a CREMIL, el incidente se atenderá a través de una solución temporal (si es posible) que permita la continuidad del proceso, de no ser posible generar una solución temporal se comunicará formalmente a CREMIL.

2. EXPERIENCIA Y PERFIL DEL RECURSO HUMANO MÍNIMO

Se requiere un equipo de trabajo desde el inicio de ejecución del contrato hasta completar los tres meses del contrato, conformado por un líder de soporte técnico, un gestor de incidentes y problemas, 2 gestores de plataformas de integración, gestor de soporte PL/SQL (Oracle), agente de soporte BIZAGI.

LIDER DE SOPORTE TÉCNICO

Ingeniero de sistemas, electrónico, industrial o de telecomunicaciones con tarjeta profesional vigente, experiencia mínima de cinco (5) años en implementación de procesos específicos de soporte a operaciones de base tecnológica en donde está involucrada la plataforma BPM Bizagi y bases de datos Oracle, deberá tener al menos una de las siguientes certificaciones:

- Certificación en ITIL intermediate o superior, otorgada por un organismo acreditado por ITIL para este fin o Certificación - SDLPC Service Desk Leader Profesional.
- Certificación en PMP o Scrum máster vigente

Actividades

- Deberá encargarse de la gerencia del servicio, documentando, organizando y coordinando requerimientos de la entidad. Aunque no programe ni estructure los programas directamente, debe tener conocimientos técnicos amplios de este tema que ayuden a distribuir tiempo y recursos para resolver los problemas técnicos que pueden surgir durante el contrato y garantizar la funcionalidad del ecosistema de nómina.
- Analizar necesidades y traducirlas para crear mejor desempeño en los aplicativos. Ofrecer información sobre la evolución del servicio, así como también de las posibles desviaciones.
- Planificar el seguimiento y asumir el control.
- Elaborar informes periódicos a solicitud de los supervisores del contrato para dar a conocer los avances y resultados que se están obteniendo en el servicio.

La dedicación del perfil será de acuerdo con la necesidad o requerimientos especiales de la entidad, en la gestión de servicios a través de tickets, llamadas, correos electrónicos y en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

GESTOR DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

Ingeniero de sistemas, electrónico, industrial o de telecomunicaciones con tarjeta profesional vigente, experiencia mínima de tres (3) años en procesos específicos de soporte a operaciones de base tecnológica en donde está involucrada plataforma de BPM Bizagi y bases de datos Oracle. Experiencia en la gestión de incidentes y soportando procesos sobre la plataforma Bizagi BPM y bases de datos Oracle.

Actividades

- Identificar el incidente hasta la priorización y la respuesta, sin interrumpir ningún proceso.
- La identificación del incidente.
- La clasificación del incidente.
- La priorización del incidente.

- Solución del incidente con las respectivas pruebas y despliegue en producción
- Documentación del incidente con la solución aplicada que deberá darse a conocer a la entidad a través del aplicativo asignado por el supervisor.
- Se encargará de las actividades de apoyo que se requieran para la estabilización de los ambientes no productivos de BIZAGI.
- El cierre del incidente con aprobación de los supervisores.

La dedicación del perfil será de acuerdo con la necesidad o requerimientos especiales de la entidad, en la gestión de servicios a través de tickets, llamadas, correos electrónicos y en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

GESTOR DE PLATAFORMAS DE INTEGRACIÓN

Ingeniero de sistemas, electrónico, industrial telecomunicaciones o afines, técnico o tecnólogo de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones o afines, o estudiantes de ingeniería de sistemas, electrónico, industrial, telecomunicaciones o afines, que hayan culminado como mínimo el sexto semestre certificado por la universidad, que cuente con experiencia mínima de cinco (5) años soportando procesos de TI en BPM BIZAGI y operando al menos dos de las siguientes plataformas:

- wildfly
- java
- Jasper
- C#

Actividades

- Identificar el incidente hasta la priorización y la respuesta, sin interrumpir ningún proceso.
- La identificación del incidente.
- La clasificación del incidente.
- La priorización del incidente.
- Solución del incidente con las respectivas pruebas y despliegue en producción
- Documentación del incidente con la solución aplicada que deberá darse a conocer a la entidad a través del aplicativo asignado por el supervisor.
- Se encargará de las actividades de apoyo que se requieran para la estabilización de los ambientes no productivos de BIZAGI.
- El cierre del incidente con aprobación de los supervisores.
- En caso de que se requiera efectuar una validación en el ecosistema de nómina, debe estar en la capacidad de diagnosticar y resolver el incidente.
- Aplicar soluciones que impliquen las integraciones relacionadas con el ecosistema de nómina (wildfly, java, jasper, C#).

Los dos gestores tendrán una dedicación de acuerdo con la necesidad o requerimientos especiales de la entidad, en la gestión de servicios a través de tickets, llamadas, correos electrónicos y en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

GESTOR DE SOPORTE PL/SQL (ORACLE)

Ingeniero de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones, con certificado como desarrollador en PL/SQL (ORACLE) expedido por el fabricante, con experiencia mínima de seis (6) años en desarrollo e implementación de mínimo tres (3) proyectos de igual o mayor valor al presente proceso contractual.

Actividades

- Revisión y análisis al modelo de datos generando recomendaciones para optimizar tanto el almacenamiento de los datos como su auditoria y recuperación.
- Revisión, rediseño y documentación de las reglas, funciones y otros componentes de los procesos actuales que requieran ajustes o mejoras incluyendo las Integraciones CRM, SYGNUS y SADE, llegando hasta el borde de la solución.
- Revisión, rediseño y documentación de las reglas, funciones y otros componentes de los procesos que requieran ajustes o mejoras a través de las interoperabilidades actuales y futuras.
- Despliegue de procesos en ambientes de pruebas y de producción.
- Documentación técnica requerida.
- Implementación de ajustes requeridos a procesos, reglas, dependencias, etc.
- Realizar ajustes requeridos a nivel de modelo de datos.
- Implementar ajustes a integraciones y conectores sobre BIZAGI.
- Configuración de widgets, notificaciones, y demás componentes requeridos.
- Entrega a usuarios de las implementaciones realizadas.
- Implementar ajustes a los módulos del ecosistema de Nómina
- Se encarga de las actividades de apoyo que se requieran para la estabilización de los ambientes no productivos de BIZAGI.
- Desarrollo a la medida en componentes en lenguaje Java Y JASPER.

La dedicación del perfil será de acuerdo con la necesidad o requerimientos especiales de la entidad, en la gestión de servicios a través de tickets, llamadas, correos electrónicos y en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

AGENTE DE SOPORTE BIZAGI

	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Electrónica o de Computación. Que cuente con ocho (8) años de experiencia profesional, cinco (5) años de los cuales deben corresponder a experiencia, especifica como arquitecto de soluciones sobre plataforma Bizagi BPM. Actividades • Ajustes a consultas requeridas en el sistema Bizagi. • Ejecutar actividades de apoyo que se requieran para la estabilización de los ambientes no productivos de BIZAGI. • Resolver problemas técnicos. • Evaluar, optimizar y documentar recomendaciones dPLAe mejora a los procesos ejecutados en el sistema. • Depurar la consola asíncrona. • Atender los Arandas a través de la solución en los tiempos definidos Dedicación al 100%, considerando que, mediante el aplicativo ARANDA, se reciben de manera constante y en gran volumen requerimientos de ajuste sobre los casos que impactan los procesos gestionados por CREMIL, también, se debe ejercer la depuración constante de la consola asíncronas dada la alta actividad que presenta dicha consola.
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DEL PROYECTO	**3. NIVEL DE SERVICIO DEL CONTRATO** El proveedor deber estar ejecutando actividades de soporte, continuidad y ajustes / mejoras a procesos implementados, para lo cual debe cumplir con los acuerdos de nivel de servicio acorde a las necesidades de CREMIL para garantizar la correcta operación de los procesos que apoya para su operación. **A.** El contratista debe contar con los medios técnicos y organizativos necesarios para realizar la prestación del Servicio, y pondrá a disposición de CREMIL el personal técnico y/o profesional adecuado y necesario para la correcta ejecución del objeto contratado. **B.** El Servicio debe comprender las siguientes actividades por parte del contratista: 1. **Registro de Solicitudes:** Todos los incidentes deberán quedar documentados en la plataforma Aranda explicando la solución. 2. **Conexión remota:** Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura o tickets, llamadas, correos electrónicos para solución de consultas, asesoramiento, resolución de problemas y/o notificación de problemas relacionados con el Software.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.	Tiempos de Atención a incidentes reportados mediante Aranda, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes vía WhatsApp:

	<table><tr><th>Prioridad</th><th>Tiempo de atención</th></tr><tr><td>Alta</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>Media</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>Baja</td><td>8 horas</td></tr></table> Las características generales del servicio serán de lunes a viernes en el horario acordado por CREMIL, donde se establecerán de la siguiente manera: El líder técnico de CREMIL, establece la Prioridad, con el fin de facilitar y controlar los acuerdos de niveles de este servicio. Los incidentes reportados de lunes a viernes hasta las 6:00 p.m., deberán ser atendidos el mismo día, para los demás se iniciará la gestión de acuerdo con el ANS y se le dará continuidad el día hábil siguiente. CREMIL podrá registrar incidentes y/o requerimientos por fuera del horario hábil, sin embargo, su atención empezará a contar a partir de la primera hora hábil siguiente a su reporte. La prioridad representa la urgencia con la que se requiere la solución del incidente. Tiempo de respuesta de los requerimientos e incidentes: Respuesta inicial hasta una (1) hora y un día en función de la severidad del problema. Tickets o casos de soporte: Todas las solicitudes deben ser respondidas. La Mesa de Ayuda reproducirá su problema y buscará una solución alternativa. Si una corrección es necesaria ésta será valorada y presentada como una mejora, cambio o problema de acuerdo con el diagnóstico realizado, esta solución (mejora, cambio o problema) será evaluada por CREMIL como un nuevo desarrollo.
DEFINICIÓN EN LA PRIORIDAD DE SOLICITUDES	La prioridad de atención de soporte a las solicitudes depende básicamente del impacto en el negocio y la urgencia de contar con una solución o respuesta. Determina el grado de afectación que causa o puede llegar a causar una parada, una interrupción o un mal funcionamiento de los sistemas. Para determinar el nivel de prioridad será tenida en cuenta las áreas o grupos usuarios del servicio, las características del propio indicador, la extensión de las consecuencias de los fallos o eventuales fallos, el número de usuarios afectados, las posibles implicaciones administrativas, jurídicas y financieras, etc. La prioridad se clasifica en tres niveles: **Prioridad Alta:** Corresponde a situaciones que bloquean o pueden llegar a bloquear en forma inminente la operación de cualquier componente del sistema misional o de alguna funcionalidad específica y que no tienen solución alterna. Un componente ó módulo de este, no está disponible o está seriamente afectado, o es inminente su salida de servicio. No existen alternativas disponibles para que los usuarios puedan realizar su trabajo. Una interrupción de los servicios puede resultar en la afectación a la misionalidad de la Entidad y al daño de la imagen institucional.

Prioridad Media: Corresponde a situaciones que no bloquean la operación de ninguno de los componentes del sistema misional y que tienen solución alterna; pero afectan o pueden llegar a afectar en forma inminente el comportamiento normal del aplicativo o los componentes de este o pueden generar inconsistencia en la información. La calidad del servicio o funcionalidad proporcionada por el sistema está afectando seriamente a un amplio conjunto de usuarios o puede afectarlos en forma inminente. No existen alternativas disponibles para realizar el trabajo. La pérdida del servicio implicó o puede llegar a implicar una caída de productividad o poner en peligro la misionalidad de la entidad y al daño de la imagen institucional.

Prioridad Baja: Corresponde a situaciones que no bloquean la operación y puede ser resuelta con apoyo de la entidad, para las cuales existe una solución alterna o funcional o no es inminente una afectación de la operación de los componentes del sistema misional. Adicionalmente, esta situación no ocasiona problemas a nivel de consistencia de la información. El servicio o funcionalidad proporcionada por el sistema está o puede llegar a estar degradado en forma leve y/o afectan a un número reducido de usuarios. Existen alternativas para la ejecución de las tareas de los usuarios, aunque de forma precaria. La pérdida del servicio puede resultar en una reducción de la productividad, pero no interfiere con la misionalidad de la entidad.

En el evento que el contratista requiera cambiar el personal propuesto, deberá tramitar a través del supervisor y allegar copia de las hojas de vida y de todos los documentos exigidos en el proceso, experiencia del nuevo personal, para aprobación por parte de la Entidad; de tal manera que éste último tenga las mismas o mejores calidades del inicialmente propuesto; Se deberá reemplazar en un periodo máximo de cuatro (04) días calendario.

Se deberá entregar un informe mensual al supervisor del contrato o quien haga sus veces, detallando las actividades realizadas y la solución brindada a los incidentes presentados.

Los ANS aplicables a la atención de incidentes de soporte operativo son

ANS DE INCIDENTES	
NUMERO DE INCIDENTES REPORTADOS	**DESCUENTO**
Entre 4 y 9 por Incidente entregado	1.Uno por ciento (1%) del valor mensual, por 4 incidentes 2.Dos por ciento (2%) del valor mensual, por 5 incidentes 3.Tres por ciento (3%) del valor mensual, por 6 incidentes 4. Cinco por ciento (5%) del valor mensual, por 7 y 9 incidentes
Mayor a 10 por incidente entregado	Diez por ciento (10%) del valor mensual.

NOTA: La aplicación de los ANS de incidentes, se realizará sobre errores de tipo bloqueantes y/o funcionales (que no coincidan con la funcionalidad esperada)
Los descuentos se medirán y aplicaran mensualmente con base en el informe mensual de gestión del servicio y no podrá exceder el 10% del valor de la facturación del mes correspondiente.

Tiempo de atención a ANS de requerimientos		
Prioridad	**Tiempo de respuesta (*) Contado tiempo de atención Inicial**	**Descuento**
Alto	8 horas hábiles	Tres por ciento (3%) del valor mensual, por 5 requerimientos
Medio	12 horas hábiles	Dos por ciento (2%) del valor mensual, por 4 requerimientos
Bajo	24 horas hábiles	Uno por ciento (1%) del valor mensual, por 3 requerimientos

Nota: Tiempo en Horas Hábiles. El tiempo de solución del requerimiento reportado, corresponde al momento en que se entrega la solución definitiva para la corrección del mismo.

SONIA CAROLINA MEJÍA NARVÁEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ing. Víctor Augusto Patino Peñuela
Coordinador Grupo Informática