



ANEXO TÉCNICO

Además de las obligaciones contempladas en el presente documento, para el desarrollo del objeto contractual el contratista debe cumplir con las siguientes:

1. Realizar acompañamiento técnico y funcional para realizar la configuración, parametrización, capacitación, campañas de apropiación y puesta en funcionamiento permitiendo la gestión de incidencias de los usuarios, la gestión de servicios de soporte técnico y soporte en sitio a través de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos y/o SelfService de cara a los usuarios y/o Mailservice para generación de solicitudes vía correo electrónico y/o Teams.
2. Brindar soporte técnico especializado en el proceso de ajustes de configuración en los procesos implementados y parametrizados en la herramienta con ocasión al proceso de actualización por cambios de versión o actualizaciones de seguridad o corrección de errores en la funcionalidad de la herramienta.
3. Mantener actualizada la herramienta con ocasión a nuevas liberaciones realizada por mejoras o corrección de errores o cambios de versión estable, durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento.
4. Asegurar el acceso de veinte (20) agentes sin límite de rol, que puedan realizar actividades simultaneas sobre la herramienta en los diferentes módulos.
5. Apoyar en el ajuste de las encuestas de medición y percepción de los usuarios en cuanto a la calidad y satisfacción por el servicio prestado por la mesa de ayuda, que se encuentren implementadas o requeridas por la entidad.
6. Realizar transferencia de conocimiento técnica y funcional para los colaboradores de la entidad.
7. Realizar acompañamiento técnico y funcional en el proceso de instalación, configuración y puesta en funcionamiento en la última versión estable de la herramienta en caso de ser requerido por la entidad, con ocasión a falla total de la herramienta o cambios en la infraestructura, asegurando en todo caso la disponibilidad y acceso a los datos e información consignada en la misma.
8. Apoyar la implementación y parametrización de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Acuerdos de Nivel Operacional de acuerdo con el catálogo de servicios TI definido por la entidad.
9. Brindar asistencia técnica especializada en caso de ser requerido por la entidad para realizar integraciones o implementación de interoperabilidad entre la herramienta y otras plataformas de la entidad.



10. Actualizar los componentes software de la herramienta y asegurar su funcionamiento, permitiendo que el agente de autodescubrimiento en las estaciones de punto final se ejecute de manera silenciosa y realice el inventario de hardware-software, además del control de cambios por alteraciones en la configuración de los equipos, sin debe afectar el funcionamiento y desempeño normal del PC y la red.
11. La distribución del agente debe realizarse con herramientas propias del fabricante o mediante la implementación de directivas de dominio y no a través de scripts, archivos batch o vía login.

Soporte y asistencia técnico

El contratista deberá ofrecer el servicio de soporte telefónico, correo electrónico o acceso remoto, en un esquema 8x5 lunes a viernes (8 horas x 5 días) y en caso de requerirse soporte en sitio debe desplazar personal de soporte máximo en 24 horas hábiles de solicitado el servicio. Este soporte debe ser prestado durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento de la herramienta. Por lo anterior, el contratista debe indicar los datos de contacto de la mesa de ayuda, lo cuales debe relacionar como mínimo números de teléfono de contacto, correo electrónico de la mesa de servicio.

Niveles de servicio

Atender los requerimientos del supervisor y el profesional designado por la entidad, en el proceso por el cual se definen, negocian y supervisan la calidad de los servicios TI ofrecidos, buscando un compromiso realista entre las necesidades y expectativas del cliente y los costos de los servicios asociados, de forma que estos sean equilibrados tanto para el proveedor del servicio y la ANE, de igual manera aportar a este proceso en doble vía buscando siempre la mejora continua.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El proveedor deberá brindar soporte técnico y funcional durante el termino de ejecución del presente contrato y vigencia del contrato de soporte y mantenimiento de la herramienta, bien sea en forma remota o presencial cuando sea requerido, cumpliendo con los siguientes niveles de servicio (medidos en horas hábiles):



Criticidad	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Alta	El sistema de información o servicio no se encuentra en funcionamiento o el mismo está disponible en menos del 70%.	< 2 hora	< 8 horas
Media	El sistema de información o servicio se encuentra disponible en menos del 80% o hay funcionalidades o actividades que no se encuentran disponibles en su totalidad.	< 4 horas	< 16 horas
Baja	El sistema de información o servicio se encuentra disponible en menos del 90% o hay funcionalidades o actividades que se encuentran disponibles en menos del 80% o hay problemas o errores que impiden la ejecución de una función o actividad.	< 4 horas	< 24 horas
Muy Baja	El sistema de información o servicio se encuentra disponible, pero hay errores cuya afectación no impacta significativamente las funcionalidades o actividades.	< 8 horas	< 40 horas