PROTOCOLO SOPORTE Y MANTENIMIENTO
CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6371912 de 2024

SUSCRITO ENTRE SENA Y TERY SOLUCIONES EMPRESARIALES SAS

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar el protocolo de premisas, condicionantes, requerimientos y especificaciones (funcionales, tecnológicas, operativas y de gestión) establecidos para la prestación de un servicio de soporte y mantenimiento de que trata el contrato de la referencia.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

TERY se propone mantener el modelo, es decir, contar con un servicio de soporte y mantenimiento único, cuyo objetivo principal sea gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de la plataforma D-signer. El soporte será en todos los casos preventivo, reactivo y evolutivo.

Para garantizar la calidad del servicio TERY ha designado a Orlando Rodriguez como gerente del proyecto, quien estará a cargos de las labores respectivas y de contacto con el SENA.

Datos de contacto:
Celualr: 315-393-3299
Correo: orodriguez@winhouse.com.co

Dentro de las especificaciones técnicas que incluye el desarrollo del presente contrato, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Realizar la actualización de D-Signer para consumo de Token centralizado expedido por el proveedor Andes (ROOT CA ANDES SCD S.A - CA ANDES SCD S.A. Clase II v2).
- Realizar la implementación de la funcionalidad para apostilla de certificados expedidos sin metadata de apostille como apoyo a las validaciones de los centros de formación en los procesos de apostilla de certificados firmados antes de septiembre de 2020 en aplicación D-Signer.
- Implementación de D-signer web y desktop
- Actualización interfaz gráfica de acuerdo con las políticas de imagen corporativa vigentes.
- Apoyo proceso de migración servidores infraestructura Sena en lo requerido para conexión y transferencia de datos hacia los nuevos ambientes.
- Apoyo sesiones técnicas requeridas por el proveedor TIC Sena en las revisiones de seguridad y mejoras a los procesos de Firma Digital
- Informar y realizar la entrega de las actualizaciones que se generen sobre la plataforma sin costo adicional para la Entidad, durante la vigencia del soporte, es decir un (1) año.

SERVICIOS PREVISTOS

Los servicios cubiertos con el contrato de soporte y mantenimiento son:

Servicio de soporte preventivo, reactivo y evolutivo.

Informar y realizar la entrega de las actualizaciones que se generen sobre la plataforma sin costo adicional para la Entidad, durante la vigencia del soporte, es decir un (1) año.

El servicio de soporte técnico se prestará de acuerdo con la demanda que tenga la entidad durante el plazo de ejecución del presente contrato y del servicio de soporte.

Soporte y mantenimiento por un (1) año contado a partir de la firma del acta de inicio, teniendo en cuenta los siguientes tiempos de atención, a través de los canales de comunicación. El soporte y la atención de casos se hará de acuerdo con las siguientes características:

Ítem	Detalle
Horas de cobertura	7 x 24
Canal de soporte	Chat, correo y teléfono
Número de casos	Ilimitado

ALCANCE FUNCIONAL

El servicio cubrirá la totalidad de los casos reportados de los diferentes centros del SENA y de los usuarios ilimitados en los cuales se haya instalado la plataforma.

El servicio se prestará en el esquema 7x24.
Los canales de atención serán:
Chat- WhatsApp 315 3933299
Correo orodriguez@winhouse.com.co
Teléfono 3153933299

NIVELES DE SERVICIO

TERY se compromete a atender las solicitudes de servicio del soporte y mantenimiento en los tiempos establecidos a continuación para cada nivel de servicio:

Prioridad	Atención máxima en horas
Crítico: Hace referencia a que el servicio afectado impacta directamente el core del negocio, ocasionando pérdida financiera.	Tiempo de respuesta tres (3) Horas.
Alto: Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio.	Tiempo de respuesta seis (6) Horas.
Medio: Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio.	Tiempo de respuesta nueve (9) horas.
Bajo: Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso.	Tiempo de respuesta doce horas (12) horas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se cubrirá el mantenimiento en operatividad de la plataforma D-Signer, solucionándose cualquier mal funcionamiento existente debido a errores en la parametrización, desarrollo o ejecución; contribuyendo al análisis y solución de problemas de acceso o rendimiento; y ejecutando maniobras sobre la información cuando ello sea necesario.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

TERY plantea mantener y mejorar (en calidad y alcance), para lo cual se realizarán revisiones preventivas periódicas de funcionamiento del sistema y de sus componentes, con objeto de garantizar el estado operativo de la plataforma y la disponibilidad de los servicios que proveen.

Las acciones asociadas son:

- Chequeo y seguimiento de la infraestructura.
- Chequeo y seguimiento de los procesos, servicios y aplicaciones.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

A diferencia del mantenimiento correctivo y preventivo, que se focaliza sobre problemas y necesidades de ajuste que en mayor o menor grado disminuyen la operatividad de la plataforma en cada momento, el mantenimiento evolutivo se orienta a mejorar la operatividad existente, desarrollando nuevas funcionalidades, evolucionando utilidades, ampliando ergonomía o posibilidades, desarrollando proyectos, etc.

Las acciones asociadas son:

- Realización del análisis para el desarrollo de mejoras.
- Construcción de mejoras en los entornos actuales.
- Gestión de la evolución de las aplicaciones.
- Apoyo para localizar impactos derivados de planes estratégicos.



ORLANDO RODRIGUEZ CABRERA
C.C. No 79151938 de Bogotá