Vigilada MinEducación

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Contenido

ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS 1
1. DESCRIPCIÓN GENERAL 1
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 2
2.1 Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP 2
2.2 Paquete de servicios integrales de soporte tecnológico nivel 3, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP 2
2.3 Integraciones y exposición de Base de Datos 3
3. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO 4
3.1 INFORMACION GENERAL 4
4. GLOSARIO 4
4.1. DISPONIBILIDAD. 6
4.2. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 6
4.4. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES 7
4.5. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES PARA GESTIÓN DE INCIDENTES 12

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Escuela Superior de Administración Pública – ESAP requiere contratar un proveedor para prestar servicios a sus

Vigilada MinEducación

plataformas LMS (en nube) con el fin de fortalecer la oferta educativa que se presta actualmente en ellas y alineándose con el proceso de constante mejora para el uso de las tecnologías partiendo de la base de que estas plataformas son misionales ya que son el campus virtual mediante el cual se adelantan las clases de los programas semi presenciales y virtuales de la Entidad.

Para ello se requiere contratar una empresa con certificaciones vigentes que lo acrediten como Partner y Distribuidor autorizado para Colombia, por parte de Moodle.

Estas certificaciones son necesarias para garantizar que tiene la idoneidad en prestar a la Entidad los siguientes servicios:

- Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.
- Un Paquete de servicios integrales de soporte tecnológico nivel 3, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP.
- Integraciones y exposición de la Base de Datos.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Diagnóstico de las plataformas LMS de la ESAP.

Servicio de diagnóstico de las plataformas actuales de LMS de la ESAP, las cuales se encuentran en servidores propios de la Entidad (En nube), para identificar que cumplen con los requisitos y estándares mínimos que permitan garantizar el correcto funcionamiento para los usuarios proyectados en cada una de ellas, de acuerdo a la planeación de las ofertas académicas de la ESAP.

A. Realizar el diagnóstico del estado actual de cada una de las plataformas actuales de LMS de la ESAP.
B. Implementación de las recomendaciones realizadas en ambiente de pruebas para verificar el correcto funcionamiento y la no afectación de las plataformas de LMS de la ESAP que se encuentran en ambiente de producción.
C. Implementación de las recomendaciones realizadas en las plataformas de LMS de la ESAP en los ambientes de producción una vez realizadas las respectivas verificaciones de funcionamiento y no afectación en el ambiente pruebas.
D. Entregar dos informes del diagnóstico realizado con las recomendaciones y la estrategia propuesta para la implementación de las mejoras a realizar, las cuales garanticen el correcto funcionamiento de las plataformas durante la ejecución del contrato.

2.2 Paquete de servicios integrales de soporte tecnológico nivel 3, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP

Servicios de soporte y mantenimiento requerido para el correcto funcionamiento y operación de las plataformas de LMS de la ESAP (en nube cloud según se requiera) durante la vigencia del contrato. El soporte está orientado a mantener las plataformas en óptimas condiciones para su utilización, y para este fin se deben realizar las

Vigilada MinEducación

siguientes actividades:

A. Resolver problemas complejos en las plataformas LMS de la ESAP a partir de Investigar, diagnosticar y solucionar problemas que no pueden ser resueltos por el soporte de primer o segundo nivel. Esto debe incluir fallos en la plataforma, errores críticos de funcionamiento o problemas de configuración avanzada.
B. Asistir en la configuración avanzada de la infraestructura para el Mantenimiento y optimización de las plataformas LMS en nube
C. Apoyar en la remediación de vulnerabilidades detectadas a partir de la revisión avanzada de logs del sistema para identificar problemas de rendimiento o vulnerabilidades de seguridad en las plataformas de LMS de la ESAP.
D. Instalar y validar las actualizaciones críticas del sistema y parches de seguridad que no impacten el servicio.
E. Realizar pruebas periódicas de recuperación, para verificar la funcionalidad del esquema de respaldo (Backup) de las plataformas de LMS de la ESAP.
F. Proporcionar recomendaciones sobre buenas prácticas, optimización y escalabilidad de las plataformas LMS de la ESAP.
G. Proporcionar asistencia especializada de ser requerida en procesos de cambio en la infraestructura en nube para optimizar el uncionamiento de las plataformas LMS de la ESAP
H. Realizar transferencia de conocimiento en soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS al personal designado por parte de la ESAP

Para la atención de incidentes y requerimientos, el proveedor deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos para este propósito.

Las actividades a realizar son las siguientes:

A. Atender los incidentes y requerimientos realizados de acuerdo con los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio.
B. Realizar un análisis de la causa raíz del problema, a fin de determinar el tipo de tratamiento que requiere, permitiendo su rápida y efectiva solución.
C. Entregar información estadística, recomendaciones y estrategia propuesta para disminuir el volumen de las solicitudes realizadas.
D. Prestar la asistencia técnica para garantizar un adecuado funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.
E. Suministrar la base de datos de conocimiento en donde se encuentran registrados los problemas y las soluciones presentadas a las plataformas de LMS de la ESAP.
F. Realizar transferencia de conocimiento en el manejo de las plataformas de LMS de la ESAP al personal de las áreas encargadas de la administración

2.3 Integraciones y exposición de Base de Datos

Para asegurar la centralización y automatización de los procesos la entidad requiere:

A. Apoyar con la integración con el directorio activo de la Entidad de manera que exista conexión con la base de datos de los estudiantes y se automaticen los procesos de autenticación en la plataforma.

Vigilada MinEducación

B. Realizar las labores de acompañamiento que permitan realizar integración con otros aplicativos de la Entidad cuando así sea requerido.
C. Realizar la exposición de las bases de datos mediante el desarrollo de un web service que permita que las bases de datos de las instancias de las plataformas LMS puedan ser visualizadas en un sistema de lectura y analítica de datos suministrado por la ESAP.

3. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

3.1 INFORMACION GENERAL

Objeto del contrato	Prestar los servicios para la ejecución de actividades de soporte técnico de nivel 3 a las plataformas de aprendizaje virtual Moodle implementadas y en uso, para garantizar el funcionamiento, seguridad, rendimiento y adaptabilidad a las necesidades institucionales de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP		
Servicio			
Proveedor del servicio	Por definir		
Inicio del ANS:		Final del ANS:	

4. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Partes	Proveedor y Cliente
Cliente	Entidad que tiene vigente un vínculo contractual con el proveedor para el uso de la aplicación
Líder de Usuarios	Contacto principal asignado y autorizado por el cliente quien canaliza las solicitudes internas.
Usuario	Persona que opera la aplicación con conocimiento certificado en las funcionalidades de la aplicación.
Solicitud	Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto
Incidente	Es una interrupción no programada de un servicio o cualquier evento que no es parte de la operación regular de un servicio.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema.
Actualización de Normatividad	Cambios, modificaciones y/o adiciones que se presenten en razón de las actualizaciones de ley.

Vigilada MinEducación

Diagnostico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución definitiva o temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Horas Hábiles de Servicio	Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio debe estar disponible para la operación.
Nivel de Servicios	Es el servicio que presta un grupo de personas con habilidades técnicas y funcionales.
Solución	Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una corrección temporal.
Tiempo de Respuesta	Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión con el título "*Asignado*", este tiempo NO supone la solución de la misma. El tiempo de respuesta se basa en horas hábiles.
Tiempo de Solución	Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el Cliente. Este tiempo empieza a contar cuando el incidente de servicio es catalogado como "*Asignado*" y finaliza cuando el incidente es catalogado como "*Solucionado*" El tiempo se mide en horas hábiles.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Prioridad	La secuencia en la que se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
Escalamiento	Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de una solicitud.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos en las funcionalidades de la Aplicación.
EscalamientoJerárquico	Se puede producir en cualquier momento durante el proceso de solución cuando se considere que probablemente la solicitud no puede ser resuelta a tiempo osatisfactoriamente y requiere ser escala a un nivel de mayor conocimiento y/o especialidad.

Vigilada MinEducación

Base de Conocimiento	Repositorio de soluciones a solicitudes, incidentes y problemas sobre el aplicativo, en el cual se encuentra los Instructivos de procesos específicos de la aplicación.

4.1. DISPONIBILIDAD.

El servicio solicitado se debe prestar en siguiente horario; lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. por lo que se requiere que los especialistas se encuentren disponibles para atender las incidencias presentadas de acuerdo al ANS del servicio.

4.1.1. Interrupciones de servicio programadas

Para actividades relacionadas con mantenimiento del aplicativo o planes de continuidad del negocio, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

4.1.2. Interrupciones de servicio No programadas

Para actividades relacionadas con puestas en producción de nuevas funcionalidades producto de la entrega de nuevas capacidades de negocio o solución a requerimientos normativos, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

4.2. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.2.1. Hardware y Software

El proveedor deberá indicar cuáles son los requerimientos no funcionales desde el punto de vista de hardware, software base, requisitos de red, capacidad de procedimiento, memoria RAM, puertos, espacio en disco para los clientes y servidores de Base de datos y Aplicación, Sistema Operacional, manejador de Base de Datos, Browser, Ancho de banda y Configuración de correo electrónico – SMTP. En este sentido el proveedor se compromete a realizar en compañía de la Escuela, un Plan de para establecer el dimensionamiento requerido por la aplicación por lo menos a tres años.

4.2.2. Herramienta de Gestión de Incidentes

El proveedor suministrará una herramienta para la gestión de incidentes, en caso de no hacerlo se adaptará al software de mesa de servicio que dispone la Escuela, configurando el servicio prestado en el catálogo de servicios definido para este fin, de tal manera que antes de dar el soporte sobre las solicitudes presentadas por el usuario, deberá registrar la información suficiente y necesaria para resolver de manera integral y eficiente dichas solicitudes de incidentes.

4.3. Formación Funcional y técnica

El proveedor deberá realizar proceso de trasferencia de conocimiento de acuerdo a las solicitudes que para tal fin realice la ESAP, garantizando la competencia y conocimiento de los usuarios técnicos y funcionales en la operación del aplicativo.

Vigilada MinEducación

4.4. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

4.4.1. Documentación contractual

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de todas las solicitudes de documentación contractual realizadas por La ESAP o por la Supervisión al proveedor, en cumplimiento de la ejecución del contrato o proyecto y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la ESAP en el sistema gestión de calidad.

Precisiones: A continuación, se relaciona la documentación que se requiere:

- Documentación del proveedor de inicio del contrato (Cronograma – plan de trabajo –ANS firmados) – Tiempo máximo de entrega: dos (2) días hábiles después de estar en ejecución el contrato.
- Informes - Tiempo Máximo de entrega: Dos (2) primeros días hábiles siguientes a la solicitud del supervisor.
- Respuesta a Comunicación de la ESAP y la supervisión – Tiempo Máximo de Solución a Comunicados: Tres (3) días hábiles, después de la recepción del requerimiento.
- Tiempo de Respuesta a revisión de actas. –Tiempo Máximo respuesta: Tres (3) días hábiles
- Tiempo de firma de actas. Tiempo máximo de firmas de actas: Tres (3) días hábiles después de la entrega del acta por la Supervisión.

La ausencia de respuesta a cada una de las solicitudes formales de la ESAP o la Supervisión o la no entrega de ladocumentación exigida contractualmente en los tiempos establecidos será contabilizada como un incumplimiento de acuerdo a la siguiente tabla.

Penalización por incumplimientos de ausencia de respuesta	
Rango	**Penalización**
Entre 1 y 5 días	5 %
Entre 6 y 10 días	10 %
Entre 11 y 20 días	15 %
Más de 20 días	20 %

Resultado esperado**:** Entrega de las respuestas o documentación solicitada al proveedor dentro de los plazos establecidos.

Unidad de medición: Días de Incumplimiento en entrega de documentación
Frecuencia de medición: Mensual

Fuente de medición: Radicado del documento enviado por la ESAP al proveedor y radicada fecha de entrega deldocumento de respuesta del proveedor.

Penalización por incumplimientos entrega de documentación

Vigilada MinEducación

Rango	Penalización
Entre 1 y 3 Incumplimientos	5 %
Entre 4 y 5 Incumplimientos	7 %
Entre 6 y 7 Incumplimientos	10 %
Más de 7	15 %

Fórmula de cálculo: Incumplimientos: Sumatoria de incumplimientos de documentación contractual en el periodo derevisión.

Excepciones: Si el comunicado, los informes, las actas precisan fechas de entrega superior a los días hábiles inicialmente acordados, no se penalizará al contratista. No se penalizará el incumplimiento por procedimiento atribuible a la ESAP.

Observaciones: No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.

4.4.2. Cumplimiento Cronograma

Objetivo: Cumplimiento del (los) cronograma(s) propuesto(s) por el proveedor para la ejecución del contrato.

Precisiones:

- En este cronograma se deben plasmar los hitos o actividades críticas que se deben considerar en la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta su fecha de ejecución.
- Cada día de retraso en la finalización de los hitos o actividades críticas con respecto a la fecha pactada en elcronograma es un incumplimiento.
- Resultado esperado: Ejecución de actividades según lo establecido en el cronograma del contrato.
- Unidad de medición: Días de retraso en la fecha de terminación de los hitos o actividades críticas.
- Frecuencia de medición: Mensual
- Fuente de medición: Informe de la supervisión donde se evidencie el avance del cronograma y los posibles retrasos. No le penalizará el incumplimiento por procedimiento atribuible a la ESAP

Penalización por incumplimientos	
Rango	**Penalización**
Entre 1 y 3 Incumplimientos	5 %
Entre 4 y 5 Incumplimientos	7 %

Vigilada MinEducación

Entre 6 y 7 Incumplimientos	10 %
Más de 7	15 %

Fórmula de cálculo: Sumatoria de incumplimientos en el mes.
Excepciones: N/A
Observaciones: N/A

4.4.3. Disponibilidad en producción

El servicio solicitado, una vez puesto en producción, se debe prestar en horario 7 días a la semana por 24 horas diarias, por lo que se requiere que los especialistas estarán disponibles para atender las incidencias presentadas de acuerdo al ANS del servicio.

- **Interrupciones de servicio programadas**

Para actividades relacionadas con mantenimiento del aplicativo o planes de continuidad del negocio, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

- **Interrupciones de servicio No programadas**

Para actividades relacionadas con puestas en producción de nuevas funcionalidades producto de la entrega de nuevas capacidades de negocio o solución a requerimientos normativos, se deberá programar mediante ventanas de servicio previamente avisadas a través de los canales definidos por la Escuela.

4.4.4. Gestión de solicitudes – Incidencias en producción

Con el objeto de gestionar las solicitudes e Incidencias una vez el servicio este productivo y dado que estas comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo con la prioridad asignada; a continuación, se clasifica estas solicitudes de acuerdo al nivel de urgencia, las cuales se deben resolver dentro de los tiempos de solución acordados en los ANS.

- **Clasificación de Solicitudes**

Las incidencias se deberán registrar en la herramienta de Gestión de incidencias y paso seguido, se procederá a su clasificación, para ello, el encargado de gestión de servicios seleccionará una **categoría** disponible en el sistema en función de la incidencia y asignará el **impacto** y la **urgencia** para determinar la **prioridad** con la que la incidencia debe ser tratada. En este sentido, el proveedor realizará la siguiente clasificación de la Incidencia:

Matriz de Urgencia (Tiempo disponible hasta la solución)	
Urgencia	**Descripción**

Vigilada MinEducación

alta	Incidentes relacionados con el normal funcionamiento del Sistema, el cual presenta un comportamiento anómalo en procesos críticos, impidiendo la operación total o parcial en funciones primarias e indispensables y/o generando inconsistencias en la salida de información
Media	incidentes que impiden el normal funcionamiento del sistema afectando procesos que noestán en la ruta crítica para el desarrollo de las actividades de la organización
Baja	Incidentes que afectan el funcionamiento del Sistema, cuyo impacto no está en la ruta crítica de los procesos de la Organización y que impiden la realización de una función y/o consulta y/o generación de reportes que le permiten al usuario realizar las operaciones cotidianas propias del sistema.

Matriz de Impacto (Afectación en el uso normal del aplicativo)	
Impacto	Descripción
alto	El incidente afecta integralmente toda la aplicación, de tal manera que los servicios o funcionalidades no están disponibles.
Medio	El incidente afecta una funcionalidad puntual o un proceso en particular. El rendimiento del sistema no es óptimo, pero el usuario puede trabajar.
Bajo	El incidente no afecta las capacidades del aplicativo se pueden realizar operaciones, pero su desempeño no es óptimo. Esta situación puede ser por incorrecta operación del Usuario, definición de parámetros del software aplicativo, falta de capacitación o una inconsistencia en el software aplicativo o en la plataforma tecnológica entre otros

Matriz de Prioridades (Combinación de Urgencia e Impacto para indicar orden de solución)				
Urgencia	**Impacto**			
		Alta	**Media**	**Baja**
	Alta	1	2	3
	Media	2	3	4
	Baja	3	4	5

- **Clasificación del servicio de Soporte**

Hecha la clasificación de la Incidencia pasará su estado a “Asignado” y deberá ser atendida por el personal del Proveedor de acuerdo al nivel definido.

A partir de la clasificación de la incidencia, el primer nivel se encargará del soporte inicial de la misma, ayudándose de incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada.

Vigilada MinEducación

Matriz de Soporte (Clasificación del servicio de soporte)	
Nivel	**Descripción**
Primer	Una vez hecho el registro en la Herramienta de Gestión de Incidencias, se encargará del soporte inicial y solución de los incidentes, problemas y errores conocidos disponibles en la base de datos de conocimiento que pueda ser aplicable a la incidencia tratada. Este servicio será prestado por un especialista del proveedor, quien conoce a profundidad la aplicación en el (los) módulo(s) bajo su área de influencia y están en capacidad de clasificar los incidentes, tendrá las competencias en cuanto a las operaciones de la organización y la funcionalidad del sistema, con el fin de dar soporte en primera instancia al Usuario final. Si los casos que por su complejidad y nivel de conocimiento del software aplicativo no puedan ser resueltos deberán escalarlos al siguiente nivel de servicio.
Segundo	En este nivel solo se solucionan incidencias que por su naturaleza son de mayor complejidad y no pueden ser resueltas por el primer nivel. Si no hay solución dentro del 70% del tiempo asignado, El especialista del Proveedor escalará al tercer nivel de gestión de incidencias. El Especialista debe estar en capacidad de identificar y validar los incidentes para determinar si la incidencia es de índole funcional originada por una inadecuada definición de parámetros, deficiente operación del Usuario Final entre otras y/o si es originada por el ambiente operativo y/o plataforma tecnológica sobre la cual está instalada la solución, en este caso deberá escalarla al área de tecnología de la Escuela.
Tercer	Este nivel atiende incidencias que no han podido ser resueltas en niveles anteriores, las cuales deben ser escaladas a un especialista de Ingeniería de Software del proveedor, quien analizará el comportamiento anómalo de la solución en un ambiente de trabajo aprovisionado por la Escuela. Si la Escuela no cuenta con la infraestructura para soportar este procedimiento, el proveedor recibirá la información necesaria para replicar en la instalación y la plataforma de LMS el incidente.

- **Herramienta de Gestión de Incidentes**

El proveedor se adaptará al software de mesa de ayuda que dispone la Escuela, configurando el servicio prestado en el catálogo de servicios definido para este fin, de tal manera que antes de dar el soporte sobre las solicitudes presentadas por el usuario, deberá registrar la información suficiente y necesaria para resolver de manera integral y efectiva dichas solicitudes de incidentes

4.4.5. ANS para atención de incidentes de operación

Prioridad	Detalle	Horas Respuesta	Horas Máximas de solución
1 Crítico	Incidente que afecta toda la Aplicación, los usuarios no pueden ingresar en un proceso crítico de la Escuela.	2	4

Vigilada MinEducación

2 Alto	Incidente de alto impacto donde continúa la aplicación en producción, pero de una manera imperfecta. Incidente que afecte a todo el usuario en un proceso en particular.	3	16
3 Medio	Las funcionalidades de la aplicación continúan operando conimpedimentos menores. Las tareas pueden continuar sin afectar la ejecución de los procesos.	4	36
4 Bajo	Consulta técnica y/o de uso de la aplicación. Las tareas sedesarrollan normalmente.	6	40
5 Convenido	Despliegue de una solicitud de cambio o nueva funcionalidad.Las tareas se desarrollan normalmente.	Planificado	Planificado

4.5. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES PARA GESTIÓN DE INCIDENTES

4.5.1. Responsabilidades de la Escuela

- La escuela designará un Líder Técnico, quien será el contacto para lo relacionado en este Llevar a cabo el proceso para la incidencia de servicio utilizando la mesa de ayuda como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de ayuda.
- Acuerdo y ejercerá el respectivo monitoreo de ejecución de las actividades relacionadas con gestión de incidentes.
- La Escuela proporcionará soporte administrativo para la programación de reuniones con el personal clave de las áreas involucradas, formalización de documentos y copia del material.
- La Escuela proporcionará al Proveedor, las herramientas necesarias para que realice sus obligaciones, lo queincluye el acceso a los recursos físicos y logísticos.
- La Escuela proveerá una conexión de red privada virtual segura (VPN) para los recursos que requieran trabajar en forma remota en labores de soporte.
- La Escuela extrae custodia y suministra las copias de seguridad de su información previa a la intervención de los consultores del proveedor.
- Asegurar la competencia y el conocimiento de los usuarios operativos para el manejo de la Aplicación, incluso cuando se presenten cambios de usuario(s)
- Seguir los procedimientos adecuados para la utilización del servicio.
- Llevar a cabo el proceso para la incidencia de servicio utilizando la mesa de ayuda como único canal de comunicación para la atención de incidentes y problemáticas sobre la aplicación.
- Determinar la prioridad apropiada a los incidentes en coordinación con la mesa de ayuda.
- Proveer la documentación de los requerimientos de la infraestructura que soportara la solución en ambienteproductivo.
- Disponibilidad para brindar información cuando la incidencia es clasificada como crítica, dentro de las 2

Vigilada MinEducación

horas de recibida por información desde la mesa de servicios en pro de ser resuelta.

4.5.2. Responsabilidades de Proveedor

- Atender y validar en primera instancia los incidentes a través del registro que ha realizado el usuario funcional en Herramienta de Gestión de incidentes.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de Soporte Técnico sobre todos los mantenimientos planeados vía correo electrónico y/o publicado en el Calendario de Mantenimiento.
- Asesoría necesaria a los usuarios de los aplicativos en los aspectos técnicos que requieran para la utilización de la aplicación.
- Actualización de las nuevas versiones de la Aplicación, cuando estas se hagan públicas.
- Asesorías y sugerencias de ingenieros especializados que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción de la Aplicación.
- Atención en las consultas y asesoría en la toma de decisiones de ampliación o cambios de equipos o mejoras en la Aplicación
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio No podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.
- Garantiza que los Servicios serán prestados de conformidad a los criterios de calidad y cumplimiento definidosentre las partes, para cada entregable del proyecto, basados en la metodología definidas
- Notificar cualquier incidente de seguridad que se presente al correo mesadeayuda@esap.edu.co
- Conocer y dar cumplimiento a las normas establecidas en la guía de uso Aceptable de los activos de información, respecto de los activos que tenga a su cargo y aquellos a los que tenga acceso al desarrollo del contrato.

4.5.3. Canales de comunicación

El proveedor deberá suministrar la matriz de escalamiento y los datos de contacto para el soporte técnico, los cuales pueden ser:

- Portal de Soporte Técnico
- Telefónico
- Email

Elaboró: Mauricio Antonio Alonso Moncada –Contratista ESV
Aprobó: Luis Miguel Cabrera Gonzalez Director de Entornos y Servicios Virtuales.