COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA	**ANEXO TECNICO 1** **OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION** **AGENCIA DE DESARROLLO RURAL**	Agencia de Desarrollo Rural La semilla del cambio

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

1. OBJETO CONTRATUAL:

OBJETO: SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE HORAS DE DESARROLLO DESTINADAS AL MEJORAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP EN LA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL.

2. CLASIFICACIÓN DE UNSPSC.

CÓDIGO PRODUCTO	NOMBRE DEL SEGMENTO	NOMBRE DE FAMILIA	NOMBRE CLASE	NOMBRE PRODUCTO
81112210	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de gestión de sistemas
81111820	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	Servicios de funcionalidad del sistema

3. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución será hasta el quince (15) de diciembre de 2025, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución esto es, a partir de la expedición de registro presupuestal, aprobación de la garantía de cumplimiento y acta de inicio, o hasta el consumo total de las horas de desarrollo, objeto del contrato.

Nota No 1: La entrega de la disponibilidad de horas de desarrollo será máximo de diez (10) días posteriores al cumplimiento de los requisitos de ejecución.

Nota No. 2: La vigencia de las horas de desarrollo suscritas, no será inferior al plazo establecido de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo No. 1 de Especificaciones Técnicas Mínimas de Obligatorio Cumplimiento, contados a partir de la fecha de activación y disponibilidad de las horas de desarrollo.

Nota No. 3: En consideración a la naturaleza del contrato, el pago de se realizará dentro de la vigencia fiscal 2024.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades que se adelanten en cumplimiento del contrato se desarrollarán en las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Rural en las oficinas de Calle 43 # 57 - 41 ubicado en el Centro Administrativo Nacional - CAN, de la ciudad de Bogotá D.C.

No obstante, para efectos contractuales el domicilio será la Ciudad de Bogotá D.C.

5. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelanté será de prestación de servicios.

6. SERVICIOS POR CONTRATAR

Contrato de suscripción bolsa de horas de desarrollo, actualización y soporte del sistema ERP en la plataforma de Dynamics Microsoft 365.

A continuación, se exponen las actividades tipo que se tienen establecidas a suplir con el paquete de horas a adquirir:

- Realizar el escalamiento de solicitudes a niveles superiores e incluso al fabricante de acuerdo con los niveles de servicio.
- Acompañamiento para la implementación e instalación de las futuras actualizaciones de Dynamics.
- Mantener actualizada la documentación de los servicios contratados, manuales de usuario, manuales técnicos y manuales de instalación durante la vigencia del contrato.
- Entregar la documentación a que haya lugar sobre nuevos desarrollos y/o funcionalidades que se implementen durante el desarrollo de la operación.
- Aconsejar y plantear la adaptación del software a las circunstancias especiales, a las necesidades de negocio o a las nuevas necesidades surgidas con el uso.
- Elaborar las adecuaciones por cambios o normas legales dictadas por los organismos reguladores y/o entidades internas o externas que aplican a la Agencia de Desarrollo Rural.
- Resolver las dudas relacionadas con los procesos y procedimientos definidos en el modelo de negocio de Dynamics 365 Finance and Operations implementado.
- Asesorar y solucionar inquietudes para el mejoramiento de procesos.
- Realizar parametrizaciones que se requieran por cambios en la legislación colombiana.
- Actualizar, Implementar y desarrollar nuevas funcionalidades sobre el sistema, así como participar en las pruebas e instalación en producción de las mismas.
- Desarrollar y poner a punto las funcionalidades, programas y reportes que se encuentran definidos actualmente en Dynamics y los que se llegaren a implementar durante la ejecución del contrato. Para esto el proponente debe definir las metodologías a utilizar que incluya cada una de las fases de los desarrollos.
- Realizar la implementación de los desarrollos en cada uno de los ambientes, cumpliendo con lo definido en la metodología propuesta.

- Programar y realizar capacitación a Líderes Funcionales en los procesos y su interacción con Dynamics 365 Finance and Operations.
- Transferir el conocimiento a los Líderes Funcionales sobre las nuevas funcionalidades implementadas.
- Apoyar los proyectos específicos que incluyan la aplicación de Dynamics.
- Actualizar el conocimiento de Dynamics, mediante el reentrenamiento de los Lideres Funcionales en las funciones implantadas y de las nuevas.
- Realizar el mantenimiento a nivel Técnico de la plataforma.
- Optimizar la configuración de Dynamics y de su base de datos, para la mejora del desempeño y rendimiento, bajo el enfoque de las mejoras prácticas de Microsoft.

BOLSA DE HORAS:

El modelo debe definirse en un paquete de horas de soporte prepagadas que deben ser descontadas con los casos de soporte escalados por la Agencia de Desarrollo Rural y aprobados para ser gestionados. Este modelo requiere proceso de aprobación permanentes y obligatorios para la ejecución de horas estimadas en el diagnóstico y solución.

Es de anotar que la vigencia de las horas de desarrollo o soporte prepagadas, será de un (1) año, a partir de la activacion de los servicios y disponibilidad de las horas.

OPCIONES	HORAS	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	TOTAL
Bolsa de Soporte Multipropósito	450	COP $ 333,333,33	COP $150.000.000

Alcance del servicio:

PRIORIZACIÓN DE CASOS

SEVERIDAD DEL TICKET	DESCRIPCIÓN
Detenido: *Impacto crítico al negocio*	El intento de uso de la aplicación no es posible o es demasiado limitado por este tipo de problemas. La aplicación o los componentes de la aplicación han fallado, no están disponibles o están en condición crítica de tal forma que afecta completamente la operación del Sistema y del negocio.
Alto: *Impacto significativo al negocio*	El intento de usar la aplicación es parcialmente posible. La aplicación o los componentes de la aplicación fallan parcialmente o de forma aleatoria, permitiendo el uso del aplicativo mediante una alternativa que no detiene la operación del negocio.

Medio: *Impacto medio al negocio*	Los intentos de uso de la aplicación son algo limitados por este tipo de problemas, aunque la aplicación puede ser usada con dificultad o de forma limitada. Estos problemas tienen poca incidencia directa en la operación del negocio y existe rutas alternas para ejecutar los procesos dentro del sistema.
Bajo: *Impacto mínimo al negocio*	En gran medida, la aplicación se puede utilizar, el mantenimiento posterior es suficiente. Se trata de problemas que no afectan la operación del negocio pero que sería ideal solucionar.

COMPLEJIDAD DEL PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Moderada	Cuando el incidente reportado es posible replicarlo siempre con el paso enviado por el usuario.
Alta	El caso no es replicable siempre con el paso a paso enviado por el usuario. No se puede identificar la casusa del problema y para ello es necesario acudir a un diagnóstico técnico de la solución (trace del código). El diagnóstico y/o la solución del incidente requiere un análisis los datos o corrección de la data.

Medios de acceso

Para acceder al soporte técnico adquirido, es necesario contar con medios telefónicos nacionales, una plataforma para reportar casos y correo electrónico. Estos deben ser proporcionados a través de una certificación firmada por el representante legal.

Horario de atención de mesa de ayuda

La mesa de ayuda deberá estar disponible en un horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes, excluyendo los festivos.

PERSONAL SOLICITADO COMO MÍNIMO.

- Ingeniero Coordinación de soporte del servicio contratado.
- Ingenieros de soporte especializados del servicio contratado.

El personal solicitado debe poseer experiencia en todas las herramientas del sistema que le permitan tomar decisiones exactas, junto con los equipos de computación y el software necesario para la organización de la información y análisis en línea de los datos recopilados sobre los casos de soporte solicitados.

La experiencia debe ser certificada directamente por la empresa que provee el servicio, indicando el tiempo de servicio del funcionario en la labor.

ACUERDOS DE SERVICIOS - SLA's.

La recepción y atención de casos de soporte técnico deben hacerse según los niveles de prioridad y tiempos de respuesta detallados en la oferta técnica y económica.

Si la situación presentada no es de suma urgencia o es una consulta en concepto, el CONTRATISTA debe tener una dirección de correo electrónico con el fin de reportar la novedad y a la mayor brevedad el coordinador de proyectos se comunicará con la persona encargada.

En caso de que la situación implique visita presencial de personal especializado será enviado según lo acordado en los niveles de servicio.

Todas las actividades realizadas durante el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte deben ser registradas en el informe presentado para los pagos mensuales incluyendo los resultados de las pruebas efectuadas, los servicios realizados, e irregularidades encontradas por parte del CONTRATISTA.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

	Urgencia		Critico	Alto	Medio	Bajo
	Incidentes		Todas las tareas afectadas	Emperora con el tiempo o es una Tarea sensible	Algunas tareas son imposibles de realizar	Algunas tareas estan afectadas
		Solicitud de servicio	Excede la fecha limite	La fecha limite esta en riesgo	Tarea estandar	Sin plazo inmediato

			Solicitud de cambio	Actualmente dañino	Poco dañino	Problemas o defectos menores	Mejoras para generación de valor
	Todos los usuarios afectados	Todos los usuarios afectados o varios VIP	Impacto significativo	**Prioridad 1**	**Prioridad 1**	**Prioridad 2**	**Prioridad 4**
	Algunos usuarios afectados	Algunos usuarios afectados o varios VIP	Claro impacto	**Prioridad 1**	**Prioridad 2**	**Prioridad 3**	**Prioridad 4**
	Pocos usuarios afectados	Pocos usuarios afectados o varios VIP	Impacto limitado	**Prioridad 2**	**Prioridad 2**	**Prioridad 3**	**Prioridad 4**
	Un usuario afectado	Un Usuarioa fectado	Sin impacto	**Prioridad 2**	**Prioridad 3**	**Prioridad 4**	**Prioridad 4**

Incidentes	Tiempo de atención	**Solicitud de servicio**	Tiempo de atención	**Solicitud de cambios**	Tiempo de atención
Prioridad 1	2 horas	**Prioridad 1**	8 Horas	**Prioridad 1**	16 Horas
Prioridad 2	8 horas	**Prioridad 2**	16 Horas	**Prioridad 2**	32 Horas
Prioridad 3	24 Horas	**Prioridad 3**	24 Horas	**Prioridad 3**	48 horas
Prioridad 4	32 Horas	**Prioridad 4**	32 Horas	**Prioridad 4**	64 horas

ENTREGABLES:

El CONTRATISTA entregará como parte del contrato de soporte y mantenimiento los siguientes documentos y/o herramientas:

- El CONTRATISTA entregará a la Agencia de Desarrollo Rural informes parciales mensuales de las actividades (Informe Técnico de cada soporte, mantenimiento, actualización o desarrollo), que realice durante la vigencia del contrato a satisfaction de la Agencia de Desarrollo Rural.
- El CONTRATISTA entregará a la Agencia de Desarrollo Rural informes de incidentes encontrados por el contratista durante la vigencia del contrato.
- El CONTRATISTA entregará a la Agencia de Desarrollo Rural informes de garantías efectivas ejecutadas durante la vigencia del contrato.

Elaboro:

German Camilo Cabrera Pineda – Contratista – Oficina de Tecnologías de la Información. German Cabrera

Jorge Luis Somerson Mercado – Contratista – Oficina de Tecnologías de la Información. Jorge Somerson

Reviso:

Sandra Liliana Hortua González – Contratista – Oficina de Tecnologías de la Información.

Aprobó:

Sonia Milena Castillo Cárdenas – Jefe Oficina de Tecnologías de la Información (E). CASTILLO CARDENAS SONIA MILENA Firmado digitalmente por CASTILLO CARDENAS SONIA MILENA Fecha: 2024.10.29 20:19:22 -05'00'