ANEXO TÉCNICO

SERVICIOS PROFESIONALES DE INGENIERÍA PARA REALIZAR EL SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓN ORACLE EBS, OBI EE

Versión 3.0
Junio de 2020

Tabla de contenido

1 ANTECEDENTES 3
1.1 HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 4
1.2 OPERACIÓN ACTUAL DE E-BUSINESS SUITE EN EL INSTITUTO 4
2 OBJETO A CONTRATAR 6
2.2 ALCANCE FUNCIONAL Y TÉCNICO 9
2.3 TALLERES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 10
2.4 PROCEDIMIENTO PARA TRASLADAR REQUERIMIENTOS AL PROVEEDOR 10
3 CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL SERVICIO 12
3.1 HORARIO 12
3.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 12
3.3 REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 16
3.4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD 17
3.5 EQUIPO DE TRABAJO 18
4 REQUISITOS DE LOS PROPONENTES 20
5 MODALIDAD DE SERVICIO, PLAZO Y FACTURACIÓN 21
6 CUBRIMIENTO Y RESPALDO DEL SERVICIO PRESTADO 21

1 ANTECEDENTES

El Instituto, con el liderazgo de la Dirección de Tecnología e Información en conjunto con sus subdirecciones, ha venido dando continuidad con la implementación de la política de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea) de acuerdo con lo establecido en el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, modificado por en el Decreto 1008 de 2018, la cual así mismo hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y reglamentado en el Decreto 1499 de 2017. El objetivo de esta política es "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital". Para lograrlo, la política establece las líneas de acción que deben ser acogidas por las entidades, en las que se incluye, el componente de "TIC para el Estado" y el componente de "TIC para la sociedad". Estos dos componentes utilizan como habilitador transversal, para lograr los propósitos definidos en la política, la definición y el mantenimiento de Arquitectura Empresarial de la entidad, siguiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado, para que el uso de las tecnologías de la información sea coherente y acorde con las características y necesidades de las entidades públicas.

En el desarrollo de los ejercicios de Arquitectura Empresarial, ejecutados al interior del ICFES, para el dominio de Estrategia TI, se construyó el Plan Estratégico de TI. Los ejercicios de planeación estratégica de TI han alineado los objetivos de Tecnología e Información con los objetivos estratégicos del Instituto, de manera que las iniciativas y proyectos implementados generen valor estratégico a la entidad.

Para favorecer el logro de los siguientes objetivos estratégicos del ICFES: 1) Optimizar los procesos misionales y 2) Fortalecer en uso de tecnología, la Dirección de Tecnología e Información ha establecido el objetivo de: "Optimizar los procedimientos del proceso de gestión de tecnologías en información a través del uso de mejores prácticas y sistemas de información apropiados". Todos los esfuerzos de la Dirección de Tecnología e Información responden a la adopción de guías y dominios establecidos por organismos superiores y buenas prácticas de Gestión Tecnológica, por ejemplo lo que indican los lineamientos de Mintic (https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8061.html) citados a continuación:

- LI.ST.03 el cual define el deber de la Dirección de Tecnología de Información como "…gestionar la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, en particular, durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI y responder acorde al plan de capacidad"

- LI.ST.05 el cual define el deber de la Dirección de Tecnología e Información como "…garantizar la continuidad y disponibilidad de los Servicios Tecnológicos, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad y de TI."

La Dirección de Tecnología e Información entiende que la gestión adecuada de los elementos citados a continuación garantiza la prestación de los servicios tecnológicos:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información
- Alta disponibilidad para una operación continúa.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad

1.1 HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En la actualidad el ICFES cuenta con la solución Oracle E-BUSINESS SUITE (EBS) como plataforma ERP. La implementación de esta herramienta al interior del Instituto tuvo como alcance la puesta en producción de los módulos descritos a continuación:

- Gestión de adquisiciones (iProcurement, Purchasing, Sourcing, Procurement Contracts)
- Gestión Financiera (Fixed Assets, Payables, Receivables, Cash Management, General Ledger)
- Gestión de Proyectos (Project Costing)
- Gestión de Nómina (Human Resources, Payroll)
- Herramienta de Reportes y Minería de datos OBI EE

Los servicios de infraestructura asociados son provistos actualmente por la Dirección de Tecnología e Información y actualmente el ERP se encuentra operativo en la nube AWS.

La versión de EBS es R12.2.6. Versión de Java 10.1.2.3.0. Versión de Base de datos Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0.

1.2 OPERACIÓN ACTUAL DE E-BUSINESS SUITE EN EL INSTITUTO

La operación y soporte por parte del ICFES de todo lo asociado a EBS comienza con el proceso de migración de todos los ambientes Oracle EBS, HYPERION, OBI EE desde la infraestructura de un tercero que realizó la implementación de este ERP en el Instituto, a la nube de Amazon (AWS) contratada por el Instituto; dicho tercero atendió la operación y soporte hasta el 30 de abril de 2019.

El modelo que el Instituto estableció desde mayo de 2019 para atender la operación y soporte del ERP se estructura sobre dos pilares:

a. Capacidad Interna en DTI.

Asegurar suficientes capacidades funcionales al interior de la Dirección de Tecnología e Información para poder atender las inquietudes de los usuarios finales de la herramienta, acompañarlos en el entendimiento del uso de la misma, capacitarlos cuando sea pertinente y también configurar aquellos componentes del ERP que por su complejidad e impacto requieren de experiencia, conocimiento profundo y buen criterio en EBS.

Contar con esta capacidad dentro del Instituto es primordial para el tipo de operación del ICFES donde la dinámica del negocio es de alta complejidad y se presenta un alto volumen de transacciones. Esta capacidad aporta eficiencia al momento del diagnóstico de incidencias y atención de requerimientos, y ciertamente disminuye el tiempo de atención de muchos de los casos.

Esta capacidad interna también es responsable de recibir y analizar las incidencias o requerimientos que son enviados desde las áreas funcionales a la Dirección de Tecnología e Información, y en resolver directamente lo que le ha sido referido; dado el caso que el incidente o requerimiento exija una intervención técnica o un nivel de conocimiento funcional avanzado, esta Capacidad Interna deberá documentar adecuadamente el hecho y trasladarlo a la firma que presente servicios especializados de soporte y mantenimiento para dar solución al incidente.

Las tareas por defecto relacionadas con esta capacidad son:

- Recibir las incidencias y requerimientos
- Analizar la criticidad de la misma y ajustarla en caso de que sea pertinente
- Solicitar al área funcional – cuando sea pertinente – un set de casos de uso que en su debido momento permitan probar que la Incidencia o requerimiento ha sido atendido y superado
- Asegurar que la incidencia está debidamente documentada y que cuenta con elementos como:
    - Pantallas (y ruta) donde ocurre el incidente y/o pantallas emergentes con los errores.
    - Descripción clara y precisa del incidente
    - Datos del Funcionario que reporta el caso. Área, Teléfono y Email
    - Datos de ejecución que se utilizan al momento de la incidencia
    - Cualquier otro dato que pueda permitir un diagnóstico del caso
- Iniciar el diagnóstico de cada caso buscando encontrar una solución en el ambiente de Prueba con base en su experiencia y conocimiento funcional de EBS. En caso de lograrlo, deberá solicitar la migración de la solución al ambiente de Producción y documentar la solución y cerrar el caso en la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos.
- Trasladar los casos que no pueda resolver por su complejidad o especial manejo, al proveedor contratado para tales efectos
- Acompañar a las áreas funcionales en las pruebas que corroboren que la situación ha sido atendida y resuelta
- Identificar incidencias comunes y/o reiterativas notificándolas al Proveedor para la búsqueda de una solución de fondo y permanente.
- Colaborar en replicar las incidencias en los ambientes de prueba o, caso de no ser posible con el usuario en el ambiente de producción.

b. Servicios profesionales especializados contratados para atender incidentes (mantenimiento correctivo) y desarrollos (mantenimiento evolutivo) que no puedan atenderse por la Capacidad Interna del ICFES.

La firma a contratar, objeto del presente proceso deberá encargarse del análisis y acompañamiento en la aplicación de parches y actualizaciones, así como de dar solución a los incidentes que le sean reportados.

2 OBJETO A CONTRATAR

Prestar los servicios profesionales especializados de soporte técnico y funcional de la solución Oracle E-Business Suite y OBI EE, instaladas y funcionando en infraestructura proveída por el ICFES.

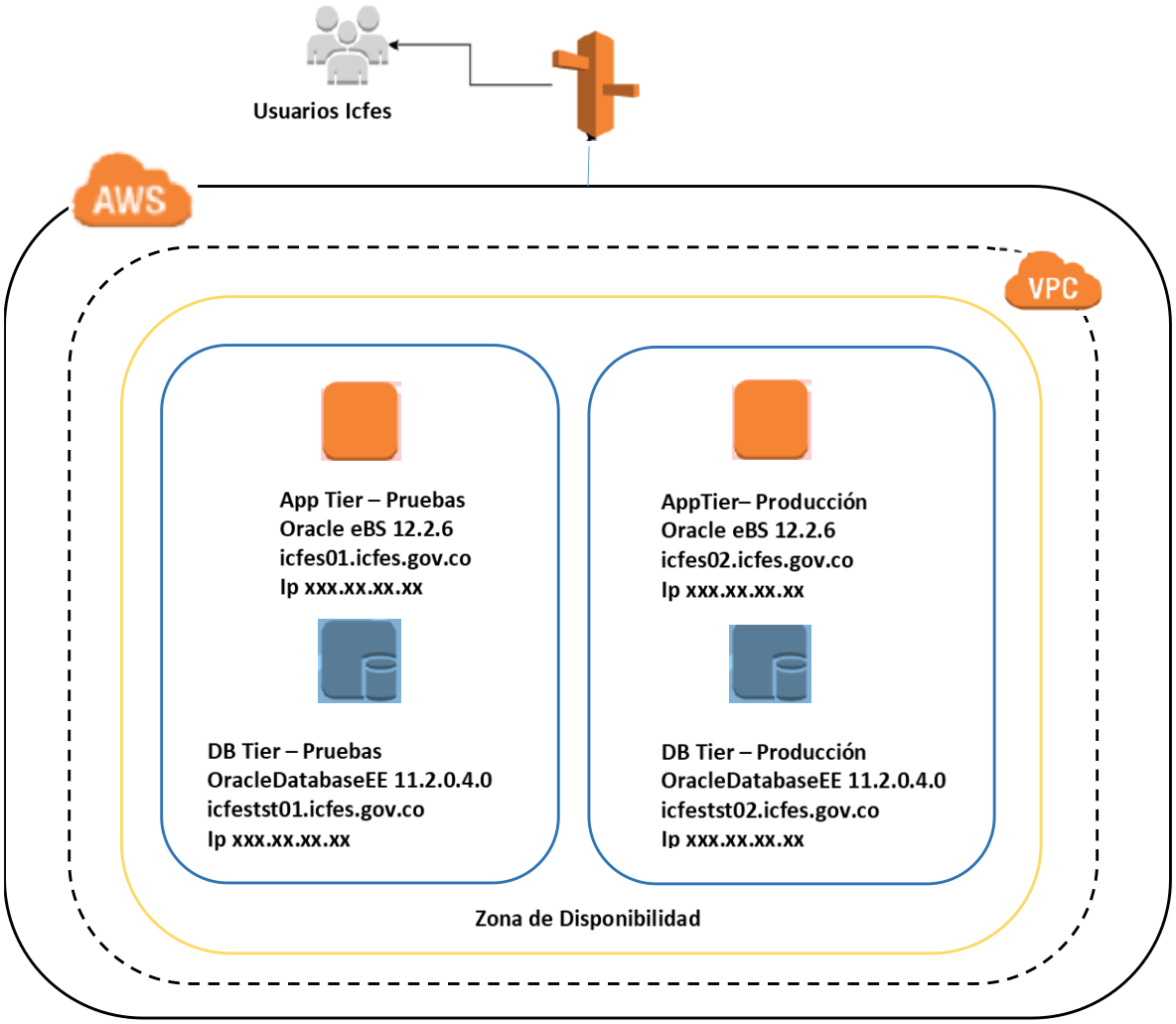
ALCANCE DEL OBJETO:

- Análisis y acompañamiento en la aplicación de parches y actualizaciones
- Dar solución a los incidentes que le sean reportados bajo las condiciones de tiempo, calidad, documentación y garantía que se expresan más adelante
- Hacer transferencia de conocimiento - cuando le sea requerido - en los aspectos funcional, de parametrización y configuración de la herramienta

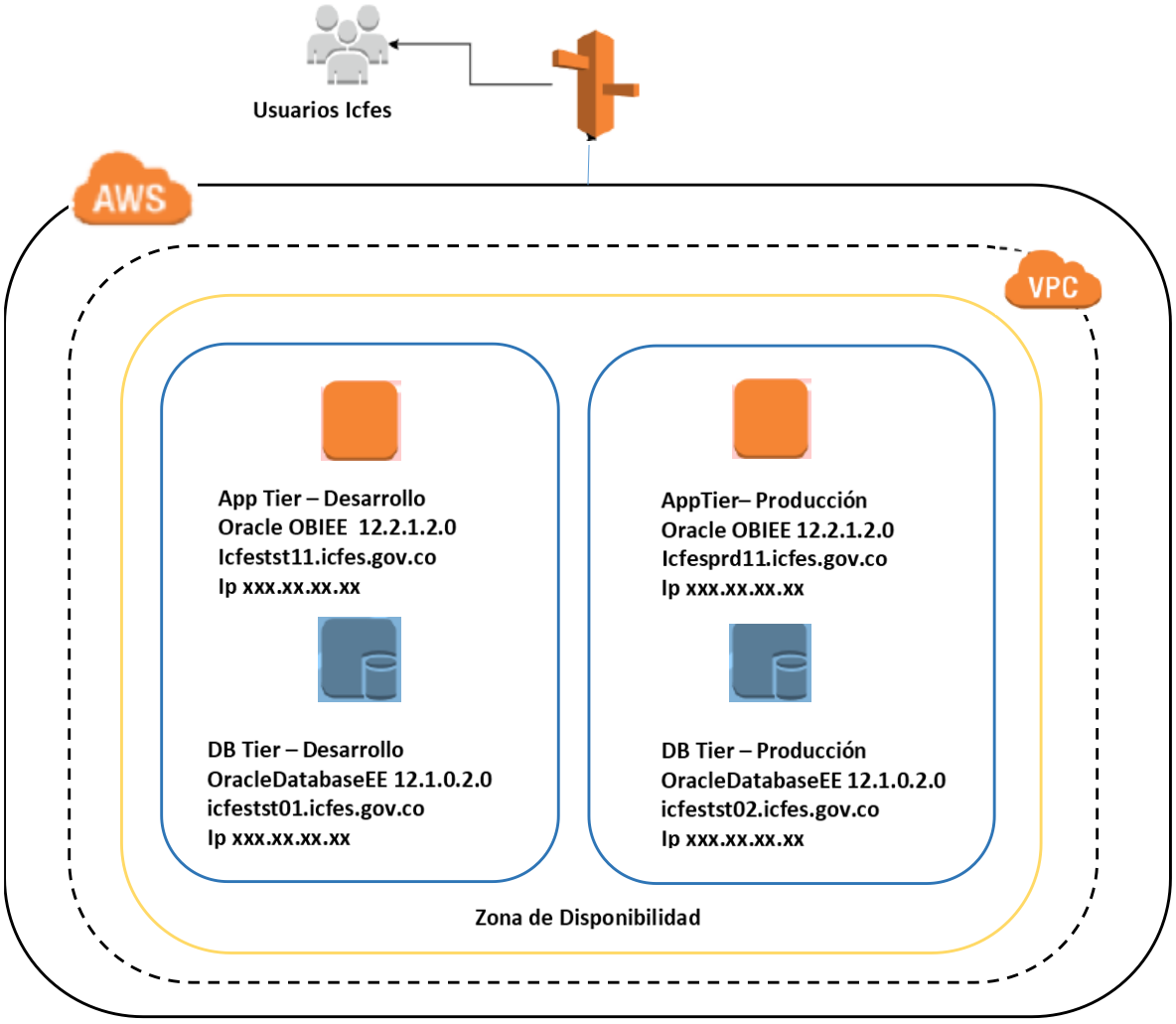
2.1 ALCANCE EN TÉRMINOS DE PLATAFORMA

El Proveedor deberá prestar servicios profesionales de soporte técnico y funcional de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción de las plataformas Oracle EBS, Oracle BI EE. El soporte se circunscribirá a los ambientes implementados en los servidores que se muestran en la gráfica:

Oracle eBS


Usuarios Icfes
AWS
VPC
App Tier – Pruebas
Oracle eBS 12.2.6
icfes01.icfes.gov.co
Ip xxx.xx.xx.xx
AppTier– Producción
Oracle eBS 12.2.6
icfes02.icfes.gov.co
Ip xxx.xx.xx.xx
DB Tier – Pruebas
OracleDatabaseEE 11.2.0.4.0
icfeststst01.icfes.gov.co
Ip xxx.xx.xx.xx
DB Tier – Producción
OracleDatabaseEE 11.2.0.4.0
icfeststst02.icfes.gov.co
Ip xxx.xx.xx.xx
Zona de Disponibilidad

Oracle OBI EE



El Proveedor también deberá entre otras:

- Apoyar y dar soporte técnico y funcional a los componentes de Aplicación y de Bases de Datos de la solución ERP (EBS, OBI EE) del ICFES.
- Hacer recomendaciones de afinamiento (tuning) de la Base de datos.
- Sugerir la depuración de información innecesaria de objetos temporales.
- Acompañar la instalación de parches y actualizaciones que se requieran sobre los binarios de Oracle E-Business Suite.
- Apoyar la preparación, instalación, configuración y tuning de las instancias de bases de datos relacionadas con los ambientes de pruebas y producción del ERP del ICFES.
- Prestar servicios de actualización y/o migración de servidores EBS.
- Atender incidentes asociados a errores en la ejecución de procesos

2.2 ALCANCE FUNCIONAL Y TÉCNICO

Los módulos a los que el Proveedor debe dar soporte funcional y técnico se describen a continuación:

- Gestión de adquisiciones (iProcurement, Purchasing, Sourcing, Procurement Contracts)
- Gestión Financiera (Fixed Assets, Payables, Receivables, Cash Management, General Ledger)
- Gestión de Proyectos (Project Costing)
- Gestión de Nómina (Human Resources, Payroll)
- Herramienta de Reportes y Minería de datos OBI EE

El Proveedor se compromete a:

- Resolver las incidencias atendiendo las mejores prácticas de la herramienta EBS favoreciendo la configuración y parametrización antes que la inclusión de líneas de código invasivas que modifiquen el producto original.
- Atender en los ambientes de pruebas y desarrollo de EBS de manera presencial y/o virtual la solución de los incidentes/errores que le sean reportados por el Instituto asociados a los módulos ya citados. En el caso de presencialidad que se dará cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 000260 de 21 de mayo de 2020 “Por la cual se adopta la Resolución No. 000666 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Protocolo de Bioseguridad del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, con ocasión del Coronavirus COVID – 1”, y los demás lineamientos que el Gobierno Nacional establezca con el objeto de mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID – 19
- Acompañar al Instituto en el paso al ambiente de Producción de los productos que corrigen las incidencias que le fueron reportadas y han surtido y superado el proceso de pruebas que realicen los funcionarios del Instituto.
- Documentar idóneamente la manera como fue atendida y resuelta la incidencia en la herramienta que para tales efectos le indique el Instituto.
- En el caso de entregar productos que contienen líneas de código, las líneas de este producto deben quedar debidamente documentadas y explicadas, en el detalle suficiente que le permita al Instituto entender claramente lo realizado sin quedar obligado a comunicarse con el Proveedor en el futuro para entender lo realizado.
- Ajustar funcionalidades que por el dinamismo de la ley y del propio Instituto así lo requieran.
- Atender requerimientos de ajustes asociados al cálculo de la nómina como:
    - Cálculo de compensación de variable (salarización).
    - Cálculo de cesantías e interés a las cesantías.

  - Cálculo y Elementos de Liquidación de prestaciones sociales.
  - Ausencias
  - Cálculo de vacaciones, horas extras y viáticos.
  - Cálculo y re-cálculo de Retención de la Fuente.
  - Elementos de localización colombiana o de normas propias del sector público y/o el Instituto
  - Autoliquidación.
- Modificación y/o ajuste de reportes, procesos y funcionalidades
- Atender incidentes asociados a workflows
- Brindar talleres presenciales y/o virtuales a las personas definidas por el supervisor del contrato acerca de funcionalidades estándar de EBS, procesos de administración funcional y/o técnico de la herramienta, de acuerdo con las temáticas que el Instituto indique, en los horarios que acuerden las partes y sin costo adicional para la Entidad.
- Elaborar y entregar documento de lecciones aprendidas una vez finalizadas las actividades objeto de contrato, como parte del informe final de ejecución.

2.3 TALLERES DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Con el fin de atender las necesidades de Transferencia de Conocimiento que solicite el Instituto para el mejor uso y aprovechamiento de las funcionalidades instaladas de EBS, el Proveedor prestará el servicio de talleres funcionales por demanda sobre los módulos implementados actualmente en las suites de Oracle EBS.

El cubrimiento de las mismas se limita a las funcionalidades de la versión estándar, quedando excluidas aquellas que hayan sido desarrolladas sin la participación del Proveedor. Igualmente se excluyen talleres de tipo técnico e infraestructura, salvo acuerdo previo.

Los talleres se dictarán en forma de exposiciones presenciales o remotas en las que el consultor experto asignado expondrá los contenidos a la audiencia seleccionada, la cual no será superior a 12 personas por sesión. Los talleres se dictarán sobre un ambiente de pruebas o demostración.

En los comités de seguimiento, se evaluará las iniciativas de capacitación detectadas a raíz de la atención a incidentes y detección de problemas que contribuyan a la disminución de futuros incidentes. Entre el Supervisor del Contrato por parte del ICFES y el Gerente de Servicio del Proveedor evaluarán su pertinencia y aprobación.

2.4 PROCEDIMIENTO PARA TRASLADAR REQUERIMIENTOS AL PROVEEDOR

A continuación, se describe el procedimiento que se surtirá para trasladar solicitudes al Proveedor, para realizar las pruebas del producto entregado por el Proveedor y para subir al ambiente de Producción dicho Producto

- Paso 1: El Instituto documenta el incidente o requerimiento registrado por el usuario de EBS del Instituto
- Paso 2: El responsable por parte del Instituto de comunicar al proveedor cada caso, remitirá al Proveedor la documentación que ha reunido sobre el incidente o requerimiento, indicando el nivel de criticidad del evento.

Nota: En caso de ser acordado por las partes, el Proveedor tendrá acceso a la herramienta de registro de incidentes y requerimientos del Instituto

- Paso 3: El proveedor revisa la documentación recibida, realiza el análisis funcional y técnico de las incidencias derivada por parte del Instituto y se comunica con el Instituto dentro de los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio para compartir la complejidad que a su juicio tiene la solicitud y acordar con el responsable por parte del Instituto el esfuerzo (en horas/consultor) que debe invertir para lograr la solución.

  Nota 1: Cualquier desviación en el esfuerzo por error de estimación de Proveedor no podrá ser transferida al Instituto.

  Nota 2: En caso de ser pertinente por el impacto del incidente en la operación del Instituto, el Proveedor podrá sugerir workarounds mientras se encuentra y/o desarrolla la solución definitiva del caso.

- Paso 4: Se acepta entre las partes dejando constancia por escrito las horas acordadas. Sin un Vo.Bo. del Supervisor del Contrato designado por el ICFES en relación a las horas de esfuerzo que se estimaron, el Proveedor no podrá adelantar su actividad ni facturar posteriormente su servicio.
- Paso 5: El Proveedor da inicio a la atención del caso en el ambiente de desarrollo.
- Paso 6: El Proveedor pasa el producto que soluciona la incidencia al ambiente de Pruebas de EBS e informa al Instituto que puede proceder a realizar pruebas
- Paso 7: El área funcional o técnica del Instituto realiza las pruebas (utilizando los casos de uso que haya preparado) y en caso de estar conforme con los resultados habilita por escrito el paso de la solución al ambiente de Producción
- Paso 8: El proveedor entrega debidamente documentado el producto que debe llevarse al ambiente de producción, así como las instrucciones que recomienda seguir en dicho proceso
- Paso 9: El Proveedor solicita al Instituto el cierre del caso en la herramienta de gestión de incidentes

Nota: En el caso de que la solicitud no sea de atención de incidentes sino de capacitación, de afinamiento (tuning) de base de datos o de aplicación de parches, este procedimiento deberá responder a dicha particularidad y los pasos 4, 5 y 6 se reemplazarán por las actividades pertinentes.

3 CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

3.1 HORARIO

El Proveedor debe atender los requerimientos que se le trasladen en horario lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. mediante los canales que informe el proveedor en su propuesta; pueden ser correo electrónico, línea telefónica u otro que se determine entre las partes; esta información debe ser suministrada por el Proveedor al Supervisor del Contrato por parte del ICFES al momento de la firma del acta de inicio del contrato.

Horarios de Atención
Lunes a viernes 8:00 am a 6:00 pm

3.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Criterios de priorización

Si bien el esquema general de priorización de cada caso lo determina el impacto y la urgencia, algunos casos podrán requerir una mirada distinta (en esos casos el usuario final igualmente radicará su incidencia o requerimiento en la herramienta de gestión de casos y la priorización podrá ser revisada por el Instituto y el Gerente de Servicio que asigne el Proveedor).

Se establecen dos parámetros que definirán de forma objetiva el nivel de prioridad adecuado; estos son: Impacto y Urgencia.

Nivel de impacto

El nivel de impacto generado por un incidente, está determinado por la cantidad de usuarios del sistema que se ven afectados por el incidente, o por el grado de afectación que se presenta para completar satisfactoriamente uno o varios procesos que dependan de las funcionalidades implementadas.

Quien coordine el servicio por parte del ICFES será quien ante un caso de extrema urgencia suba la prioridad e informe al Gerente de Servicio de la firma Consultora la importancia de cambiar el orden de atención de casos que está desarrollando; es claro que esto puede significar la demora en la atención de los casos que estaban en curso.

Para la cuantificación del impacto, se emplearán 4 niveles (siendo el Nivel 1 el más crítico y el Nivel 4 el de menor criticidad); durante su evaluación se tendrán en cuenta 4 factores que deberán ser informados en la documentación del incidente. El impacto resultante será el menor nivel resultante de cualquiera de los factores a evaluar.

FACTOR A EVALUAR	NIVEL CRÍTICO (1)	NIVEL ALTO (2)	NIVEL MEDIO (3)	NIVEL BAJO (4)
Cantidad de usuarios afectados por el incidente.	Se ven afectados más del 80% de los usuarios.	La cantidad de usuarios afectados es mayor al 50% y menor o igual al 80%.	La cantidad de usuarios afectados es mayor al 10% y menor o igual al	La cantidad de usuarios afectados es menor al 10%.

			50%.	
Nivel de afectación del incidente para lograr obtener información del sistema y/o conciliar la información obtenida para toma de decisiones, o para cumplir con requerimientos legales.	No se puede completar uno o varios procesos en absoluto, hasta tanto no esté disponible la información o la conciliación de la misma. No hay alternativas funcionales para obtener la información de otras fuentes o realizar la conciliación de la misma a través de herramientas externas, dada la complejidad y la oportunidad.	Se puede completar uno o varios procesos, pero se sabe de antemano que los resultados extraídos del sistema serán errados o no confiables y se requiere obtener la información parcial o completa de otras fuentes (reportes previos o archivos fuera del sistema) y procesamiento o conciliación manual de la misma por otros medios u herramientas, para completar el o los procesos.	Se puede completar uno o varios procesos, y aunque se sabe de antemano que los resultados inicialmente extraídos del sistema pueden ser errados o no confiables, se pueden realizar ajustes a la misma en el sistema para que el sistema arroje los resultados correctos, con el fin de completar el o los procesos.	Se puede completar uno o varios procesos, pero se sospecha que los resultados extraídos del sistema pueden ser imprecisos. En caso de encontrar errores, se pueden realizar ajustes a la misma en el sistema para que el sistema arroje los resultados correctos, con el fin de completar el o los procesos.
Nivel de afectación del incidente con respecto a la operación, el rendimiento, la seguridad y/o la productividad del trabajo en el departamento o área encargada del proceso.	El incidente afecta a punto de no poder operar en absoluto. Se presenta una falla general de seguridad que vulnera la operación del sistema y pone en riesgo los resultados y operación del sistema.	El incidente afecta considerablemente, pero pueden realizarse otras actividades de forma provisional con el fin de adelantar tareas mientras se encuentra una solución al incidente y evitar mayores retrasos. Se presenta una falla en seguridad que podría impactar la estabilidad y operación del sistema.	El incidente afecta la operación y puede generar represamiento de tareas, pero es una situación manejable.	El incidente es deseable resolverlo, para no afectar una operación ágil y eficiente.
Nivel de afectación con respecto al desconocimiento de la o las funcionalidades del sistema en el departamento o	La funcionalidad es indispensable para la operación del proceso y no hay ninguna persona disponible que tenga el	La funcionalidad es indispensable y hay una o más personas disponibles que tienen alguna idea de cómo operar la funcionalidad, sin tener adecuada	La funcionalidad no es indispensable, y hay una o más personas disponibles que tienen alguna idea de cómo operar la funcionalidad, sin	Existen dudas sobre la operación de la funcionalidad y se sospecha que puede estar cometiéndose errores por desconocimiento.

área encargada del proceso.	conocimiento necesario para operar correctamente dicha funcionalidad o funcionalidades.	seguridad de cómo evitar cometer errores por desconocimiento.	tener adecuada seguridad de cómo evitar cometer errores por desconocimiento.	

Nivel de urgencia

La urgencia se define con base en el tiempo máximo aceptado para la resolución del incidente. Para la cuantificación de la urgencia, se emplearán 4 niveles (siendo el nivel 1 el más crítico y el nivel 4 el de menor criticidad); el nivel adecuado será determinado evaluando algunos factores y eligiendo la situación que más se aproxime al caso reportado.

La siguiente tabla ilustra los factores a evaluar para definir la urgencia del incidente sobre el servicio:

FACTOR A EVALUAR	NIVEL CRÍTICO (1)	NIVEL ALTO (2)	NIVEL MEDIO (3)	NIVEL BAJO (4)
Nivel de afectación por el periodo en el que se presenta el incidente y lo indispensable del proceso.	El incidente se presenta en un periodo de alta importancia, el proceso es totalmente indispensable para culminar dicho periodo con éxito y no hay alternativas funcionales para mitigar la falla.	El incidente se presenta en un periodo de alta importancia, pero el proceso, aunque es indispensable para culminar dicho periodo con éxito, tiene alternativas funcionales para mitigar la falla mientras se haya una solución al incidente.	El incidente se presenta en un periodo de alta importancia, pero el proceso no es indispensable para culminar dicho periodo con éxito.	El incidente no se presenta en un periodo de alta importancia.
Evaluación de alternativas para mitigar la falla y consecuencias de su ejecución.	No se conoce ningún plan de contingencia o alternativa para lograr mitigar la falla, ni saltándose pasos en el procedimiento ni por medio de procedimientos manuales. Se genera una situación de parálisis u inoperancia.	Existe la posibilidad de activar de forma oportuna un plan de contingencia o tener alternativas para lograr mitigar la falla, bien sea saltándose pasos en el procedimiento o por medio de procedimientos manuales. El riesgo asociado en cuanto a la posibilidad de cometer errores u obtener resultados inaceptables es alto.	Existe la posibilidad de activar de forma oportuna un plan de contingencia o tener alternativas para lograr mitigar la falla, bien sea saltándose pasos en el procedimiento o por medio de procedimientos manuales. Aunque está presente el riesgo asociado en cuanto	Existe la posibilidad de activar de forma oportuna un plan de contingencia o tener alternativas para lograr mitigar la falla, bien sea saltándose pasos en el procedimiento o por medio de procedimientos manuales. No es necesario activar plan de contingencia para continuar

		El esfuerzo requerido para poner al día las operaciones en el sistema una vez encontrada la solución o alternativas, es considerablemente alto y generaría posteriores atrasos difíciles de recuperar.	a la posibilidad de cometer errores u obtener resultados errados, es manejable y tolerable. El esfuerzo requerido para poner al día las operaciones en el sistema una vez encontrada la solución o alternativas, es manejable y los posibles posteriores atrasos pueden recuperarse en un tiempo razonable.	operando normalmente Ya se están ejecutando o se pueden ejecutar pasos alternativos para lograr el resultado requerido. La contingencia o pasos alternativos ya se han ejecutado en el pasado y se ha logrado obtener resultados aceptables o satisfactorios, sin contar con las funcionalidades de EBS. El incidente no genera riesgos significativos en cuanto a la posibilidad de cometer errores u obtener información imprecisa.

Nivel de prioridad

La prioridad es la categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente, la prioridad se basa en el valor de impacto y el valor de urgencia y es utilizada para identificar los plazos para solucionar las fallas reportadas.

Para determinar el nivel de prioridad, se utilizará la siguiente matriz que califica la misma con base en la urgencia y el impacto.

		IMPACTO			
		1	2	3	4
URGENCIA	1	1	1	2	2
	2	1	2	2	3
	3	2	3	3	3

	4	2	4	4	4

Los 4 niveles de prioridad definidos son:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA (Horas hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN (Horas hábiles)
1: Crítica	2 Horas	8 Horas
2: Urgente	6 Horas	16 Horas
3: Estándar	12 Horas	24 Horas
4: Optimización	24 Horas	40 Horas

Tiempo de respuesta
Hace referencia al tiempo máximo desde el momento en el cual se realiza la solicitud, a partir de una comunicación verbal y escrita, hasta el momento en que el Proveedor asigne un consultor para resolver la necesidad.

Tiempo de solución
Hace referencia al tiempo máximo desde el momento en que el Proveedor asigna el consultor hasta el momento de la entrega de la solución. La solución entregada debe cubrir y resolver las necesidades presentadas por el Instituto.

3.3 REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Frecuencia de Revisión:

La revisión del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio se hará por cada caso que sea escalado y atendido por la firma consultora; la revisión estará a cargo del responsable que determine el Instituto.

Modelo de Revisión:

El modelo de revisión del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio será:

i. Revisar la Prioridad que quedó asignada al caso por parte del Instituto acorde a lo indicado en el aparte 3.2 de este documento: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.
ii. A partir de dicha Prioridad se identifican los dos elementos a revisar: TIEMPO DE RESPUESTA Y TIEMPO DE SOLUCIÓN.
iii. El responsable por parte del Instituto deberá extraer de la herramienta donde se gestionarán los casos que se escalan al Proveedor del servicio, la fecha y hora en que se sucedieron los hechos: TIEMPO DE RESPUESTA cuando el Proveedor inicia el trabajo sobre el. incidente y TIEMPO DE SOLUCIÓN cuando el Proveedor ha entregado al Instituto la solución al caso en el ambiente de PRUEBAS acorde a lo indicado en este documento en el punto 2.4 PROCEDIMIENTO PARA TRASLADAR REQUERIMIENTOS AL PROVEEDOR

iv. El responsable por parte del Instituto registrará por cada caso (y asociado al código asignado al Caso o Requerimiento) la desviación del servicio del Proveedor en relación con los tiempos de RESPUESTA Y SOLUCIÓN.

v. El Proveedor presentará al Instituto una pre-factura asociada al listado de casos atendidos y cerrados en cada mes y las horas invertidas en la atención de cada caso.

vi. El responsable por parte del Instituto revisará la documentación asociada a la pre-factura y reaccionará por cada caso atendido y cerrado en relación con los siguientes dos puntos:

a. desviación del servicio del Proveedor en relación con los tiempos de RESPUESTA Y SOLUCIÓN aplicando los siguientes descuentos a la tarifa pactada:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA (Penalización en la tarifa del Proveedor)	TIEMPO DE SOLUCIÓN (Penalización en la tarifa del Proveedor)
1: Crítica	6% por cada 30 minutos de atraso	6% por cada 30 minutos de atraso
2: Urgente	4% por cada 30 minutos de atraso	4% por cada 30 minutos de atraso
3: Estándar	2% por cada 15 minutos de atraso	2% por cada 15 minutos de atraso
4: Optimización	2% por cada 15 minutos de atraso	2% por cada 15 minutos de atraso

b. Total número de horas invertidas por el proveedor en la solución del caso o requerimiento, para corroborar que al Instituto no le estén facturando más de las horas acordadas; esto responde a lo indicado en el punto 2.4 PROCEDIMIENTO PARA TRASLADAR REQUERIMIENTOS AL PROVEEDOR

3.4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor deberá firmar el acuerdo de confidencialidad que determine el ICFES, como requisito previo al perfeccionamiento del contrato.

Se considera información confidencial:

- Toda la información relacionada con la prestación de los servicios contratados en el desarrollo del objeto de este contrato.
- Las características y especificaciones de los productos, servicios y programas del ICFES, que no sean de público conocimiento.
- Cualquier información técnica, financiera, estratégica y de políticas, escrita, oral o visual, que tenga el carácter de reservado o haya sido marcada o anunciada como confidencial por el ICFES.
- Toda la información de datos personales que conozca en virtud de la presente invitación y el contrato eventual.
- Toda la documentación y demás información sobre el hardware y el software que utiliza el ICFES, en el desarrollo de sus actividades.
- Toda la información que haya sido catalogada como pública reservada o pública clasificada por el instituto.

- El prestador del servicio deberá cumplir con la cláusula de confidencialidad de la información, donde acepta y reconoce de manera expresa que la información que reciba elabore, cree, conozca, formule, deduzca o concluya en virtud o con ocasión del desarrollo y ejecución de los servicios contratados, es información confidencial, de exclusiva titularidad del ICFES, por lo cual no podrá revelar, durante la vigencia de este contrato ni en los años siguientes a su expiración.
- El incumplimiento de dicho acuerdo dará lugar al inicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de los perjuicios que pudieran producirse al ICFES, por la divulgación de información considerada confidencial o por el incumplimiento de dicho acuerdo, según lo establecido en el mismo.

Seguridad de la información

- Es una obligación para el prestador del servicio, cumplir con las políticas y normas de seguridad de la información del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES, por lo cual el personal involucrado debe conocer y aceptar la siguiente cláusula: ***"Durante la ejecución del presente contrato, las partes se comprometen a conocer y cumplir con los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el manual de Seguridad y Privacidad de la Información y los procedimientos que lo componen y al Manual de Políticas y procedimientos de protección de datos personales. En caso de que exista información sujeta a alguna reserva legal, las partes deben mantener la confidencialidad de esta información, la cual deberá estar previamente marcada como tal, para ello, debe comunicar a la otra parte que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. Cada una de las partes acuerdan mantener la confidencialidad de la información confidencial de la otra parte durante un periodo de tres años contados a partir de la fecha de revelación".***

3.5 EQUIPO DE TRABAJO

UN GERENTE DE SERVICIO

El Gerente de Servicio es el punto de convergencia de todos los recursos involucrados en la entrega de servicios por parte del Proveedor. Ofrece servicios hacia el cliente entendiendo sus necesidades y coordinando los recursos existentes para lograr los objetivos. Aporta su experiencia y visión para la toma de decisiones inmediatas, de alto impacto y con visión global del negocio. Realiza el seguimiento y control de hitos, asegurando la satisfacción y calidad de las tareas realizadas.

El Gerente de Servicio se encargará de:

- Gestionar al equipo de Consultores del Proveedor
- Gestionar las solicitudes del Instituto como Talleres, actividades asociadas a plataforma, base de datos, etc.
- Entregar los informes mensuales de ejecución del contrato
- Asistir a las reuniones que el Instituto considere pertinentes asociadas a la ejecución del contrato
- Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio

UN CONSULTOR ESPECIALISTA FUNCIONAL Y/O TÉCNICO

Encargados de atender y resolver los incidentes y requerimientos.

Para el desarrollo y ejecución de las actividades objeto del contrato, se requiere que el equipo de trabajo del prestador del servicio cumpla como mínimo con las características profesionales, descritas a continuación.

Rol	Formación Académica		Experiencia Profesional	
	Pregrado	Posgrado		Experiencia Específica
Consultor	Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica	Relacionada con Sistemas de Información	Mínima de cinco (5) años	Dos (2) años en implementación, soporte y desarrollo en Oracle eBS y Hyperion

El Proveedor se compromete a asignar mensualmente al Instituto tantos consultores Funcionales o Técnicos como sean necesarios para atender el volumen de casos que el Instituto le presente; esto es, bajo la lógica de que la cantidad de horas/consultor por mes es de 117 aproximadamente, el Proveedor deberá comprometerse con la posibilidad de incrementar la cantidad de horas anteriormente descritas cuando los casos o requerimientos lo requieran.

4 REQUISITOS DE LOS PROPONENTES

Son condiciones habilitantes que el Proponente acredite:

- Ser Partner Certificado de Oracle por más de 2 años consecutivos
- Al menos dos certificaciones sobre implementaciones de Oracle E-Business Suite o de Soporte y Mantenimiento del ERP Oracle E-Business Suite

5 MODALIDAD DE SERVICIO, PLAZO Y FACTURACIÓN

La modalidad de contratación del Servicio será de bolsa de horas que se van ejecutando acorde a las incidencias y requerimientos que el Instituto le va solicitando atender.

Para calcular la bolsa de horas que finalmente hará parte del contrato se utilizará el siguiente modelo: El Proveedor - basado en lo que se determina en el capítulo de alcance de este documento, deberá ofrecer una tarifa única hora/consultor incluyendo IVA; el Instituto dividirá los recursos que tiene disponibles en la tarifa hora/consultor (incluido IVA) para establecer la bolsa de horas que se contratará al Proveedor.

El Instituto permitirá hasta una factura por mes que responderá a la totalidad de productos que recibió por parte del Proveedor, fueron puestos en producción durante el mes que se está facturando y quedaron cerrados en el sistema de seguimiento de casos; esto implica que, si la atención de una incidencia o requerimiento toma más de un mes, el Proveedor sólo podrá facturar ese producto el mes en que culmina y cierra el caso a satisfacción.

El plazo para ejecutar la bolsa de horas contratadas será desde la firma del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2020 o hasta agotar la bolsa de horas contratada, lo que primero ocurra.

6 CUBRIMIENTO Y RESPALDO DEL SERVICIO PRESTADO

El proveedor deberá respetar el siguiente esquema de garantías:

En términos de tiempo (días hábiles). Garantía de al menos 15 días hábiles para todo producto que entregue al Instituto dentro de la prestación de sus servicios, como resultado de la atención de una incidencia o un requerimiento.

En términos de la primera utilización del producto que entregue el Proveedor. Si el Instituto solicita al proveedor ajustar algún código de EBS, resolver un incidente o construir algún reporte que no vaya a ser utilizado de inmediato por el Instituto (Ejemplos: Ajustes a la funcionalidad de Cierre Contable Anual, Ajustes en la funcionalidad de cálculo de retroactivos en Nómina), la garantía deberá estar vigente desde el momento en que dicho producto pueda ser usado por el Instituto por primera vez, de tal suerte que el Instituto pueda corroborar en el ambiente de Producción y con datos reales que efectivamente la respuesta del sistema es la que se espera.

AUGUSTO SILVA VELANDIA
Subdirector de Información (E)
Dirección de Tecnología e Información
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES

ACCIÓN	RESPONSABLE	ROL/CARGO	CORREO	FIRMA
Revisó	Javier Andres Moncada Torres	Profesional Dirección de Tecnología e Información	jmoncada@ICFES.gov.co	