aurea

PROPUESTA SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Sistema SIMAD WEB 5.0

OBJETIVO

Brindar asistencia técnica bajo un servicio integro para la operatividad del sistema y del circuito administrativo en conjunto durante el año 2025.

ALCANCE

El soporte y mantenimiento se realizará en todos los Módulos habilitados de acuerdo a la licencia de uso y a través del acceso remoto al Servidor asignado por la CONTRALORIA DPTAL DEL HUILA. El servicio de soporte y mantenimiento se realizará sobre los siguientes módulos:

Módulos Actuales:

- Administración
- Correspondencia Interna
- Correspondencia Externa Enviada
- Correspondencia Externa Recibida
- Archivos de Gestión
- Archivos Activos e inactivos
- Solicitudes, préstamos y devoluciones de documentos
- Solicitudes de servicio al CAD
- P.Q.R – Peticiones quejas y reclamos
- Manual de Formas Corporativas

TIPOS DE MANTENIMIENTO

- Actualizaciones del Sistema de Información, Aurea s.a.s instalará las mejoras o nuevas versiones que genere durante el periodo del contrato y que haya desarrollado en el Sistema integrado de Administración Documental SIMAD 5.0 instalado en LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA, como resultado de las solicitudes y/o recomendaciones de los diferentes clientes y que potencian el producto. solo podrán hacer solicitudes de mejoramiento del sistema a

través del área de Tecnología de Información de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA.

- Mantenimientos Preventivos y Correctivos al Sistema (depuración de logs del sistema SIMAD 5.0).
- En general, realizar las actividades de administración y gestión del SIMAD para asegurar la integridad y disponibilidad de la información a través del tiempo
- Los Acuerdos de Niveles de Servicio en términos de tiempos de atención y tiempos de solución. Son:
-

NIVEL DE SEVERIDAD	SIGNIFICADO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Critico	Parálisis total o indisponibilidad de uno o varios módulos de la solución implementada. Se realizará vía internet con acceso al servidor en donde está instalado el aplicativo.	Máximo 2 horas dentro del nivel de cobertura acordado	2 a 12 horas
Controlable	El error permite que el sistema del cliente pueda seguir con su operación, pero tiene efectos laterales de algún impacto sobre la operación. Se realizará vía internet con acceso al servidor en donde está instalado el aplicativo.	12 horas hábiles	2 a 24 horas
Menor	El problema no detiene la operación del sistema ni tiene efectos importantes en ella. Se realizar vía internet con acceso al servidor en donde esta instalado el aplicativo.	32 horas hábiles	2 a 72 horas

- Los puntos de contacto y canales de comunicación a utilizar serán:

Nivel Directo: Ingeniero Javier Charry
Cel. 3103401455 – Fijo 2555246
Correo : Javier.charry@aureasas.com

- **Mantenimiento perfectivo:** Este servicio consiste en el suministro de nuevas versiones o de actualizaciones del software por desarrollo de nuevos módulos que potencian el producto.

ACTIVIDADES DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

- Realizar 1 Visita Bimensual para realizar el mantenimiento preventivo y según demanda o necesidad cuando sea perfectivo.

- **Soporte técnico telefónico y via** email (El soporte se prestará durante las horas hábiles laborales de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA)

REQUERIMIENTOS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Requerimientos de operadores.

Disponer de un operador básico y/o persona capacitada para operar el equipo con acceso remoto al servidor donde esta instalado el aplicativo.

Requerimientos de Espacio de Trabajo y Equipos

Facilitar un puesto de trabajo y terminal con conexión al Servidor asignado con acceso remoto.

aurea

OTRAS CONDICIONES

1. Las alteraciones que se produzcan por interferencias voluntarias y/o involuntarias por ejemplo: presencia de virus, caída de servidores, borrado de archivos, daño en la base de datos (transacciones muy largas, daños físicos, bajones de luz); no están cubiertos por la Garantía, lo que conlleva a cancelar costos adicionales por las correcciones pertinentes a Aurea Ltda, y la responsabilidad de la información dañada o perdida queda a cargo de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

2. No podrá efectuar copias ni trasladar los archivos del código fuente de la aplicación, a otras configuraciones y/o máquinas de su propiedad y/o de terceros sin la previa autorización por escrito de Aurea S.A.S.

3. Aurea S.A.S, no se responsabiliza por la presencia y/o funcionamiento de otros programas, que no sean los que ha desarrollado.

4. No Incluye la realización de back-up históricos semanales de los archivos.

5. El ingeniero de Aurea realizará soporte virtual desde la oficina de AUREA S.A.S y asistirá a una visita bimestral a las instalaciones de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA para interactuar con el Administrador del Sistema en los casos que los requiera la el Dpto de Tecnología de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

6. El Ingeniero de Aurea dará el soporte a 1 solo administrador del sistema, en caso de requerir soporte para subsidiarias se realizará un contrato de soporte y mantenimiento para cada una de ellas.

NOTA:

Aurea estima el costo mensual del servicio en 2 aspectos

1. Telefónico o virtual que realice el administrador del sistema de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA al Ingeniero de soporte de Aurea - se llevará un registro de las consultas realizadas.

2.**Realizar 1 visita bimensual a las instalaciones de LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA** (En esta visita la entidad podrá solicitar ajustes menores en donde el tiempo permita su realización).

COSTO PROPUESTA:

El valor total para el Soporte Anual a partir de la fecha de la firma del contrato al 31 de diciembre de 2.025 es de $13.923.000

HUGO JAVIER CASTILLO A.
Gerente