Especificaciones técnicas

CARACTERÍSTICAS, ACTIVIDADES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo:

1. El contratista deberá implementar todas las políticas, procedimientos y estándares que le sean requeridos por la entidad para dar cumplimiento a los controles establecidos en el sistema integrado de gestión de la seguridad de la información, protección de datos personales y continuidad del negocio (SIGSI-PDP-CN).
2. La solución de incidentes por eventuales fallas que generen situaciones que impidan el adecuado funcionamiento del software, tales como interrupción del servicio por desconexión a la base de datos, la generación de reportes, la corrección de datos erróneamente digitados, etc.
3. Actualización a nuevas versiones del software licenciado y adquirido y los parches de actualización que sean liberados durante la vigencia del contrato.
4. Para esto, el equipo de servicio y soporte de SOFTWARE HOUSE LTDA, comunicará oportunamente al SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO los elementos técnicos requeridos para adelantar adecuadamente estas actividades.
5. Se dará atención a solicitudes de ajustes de datos por errores involuntarios de registro de información efectuado por los usuarios del sistema y que sea necesario recomponer.
6. Estas solicitudes pueden ser: modificación, actualización, eliminación y cambios de datos masivos los cuales serán atendidos según los tiempos de respuestas acordados por el SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO Y SOFTWARE HOUSE LTDA.
7. En todo caso, cualquiera que sea la forma en que se aplique la recomposición de la información, ya sea por modificación, actualización, eliminación o cambios de datos masivos, SOFTWARE HOUSE LTDA., deberá garantizar al SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información financiera tras la ejecución de los ajustes respectivos.

Servicio de Capacitaciones y Acompañamiento:

1. Capacitación a los usuarios del SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO en el manejo de la plataforma, estas capacitaciones deberán ser por lo menos de una vez al mes, no obstante lo anterior, se pueden llevar acabo capacitaciones adicionales previa solicitud de la supervisión. Las capacitaciones se adelantarán respecto de los ocho módulos de Websafi: 1Nómina y talento humano. 2. Inventarios y Activos fijos. 3.Control de programación y legalización de Comisiones. 4.Contratación. 5. Costeo de Conocimiento Geocientífico. 6. Carga masiva en Presupuesto, Tesorería desde SIIF. 7.Interfaces Contables y Contabilidad. Generación de carga masiva para SIIF. 8. Radicación virtual de cuentas.
2. Capacitación por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones, acompañamiento para visitas y/o servicio remoto durante el tiempo de duración del contrato por los cambios descritos anteriormente. Estas capacitaciones se realizaran a solicitud de la supervisión en el evento de presentarse una situación de las antes referidas.
3. Capacitación por ajustes necesarios del sistema en relación con los cambios en la estructura y rotación de personal del Servicio, durante el tiempo de duración del contrato, estas capacitaciones se realizaran conforme al primer punto de capacitaciones y acompañamiento.

Condiciones del Servicio

1. Registro de atención, mediante el ingreso de incidencias en la mesa de ayuda provista por SOFTWARE HOUSE LTDA
2. Atención personalizada por un funcionario de Software House Ltda;
3. Atención telefónica de lunes a viernes en el horario 8:00 a.m. a 05:30 p.m.
4. Registro de llamadas a la mesa de ayuda.

5. Atención personalizada de lunes a viernes, dentro del tiempo establecido en la Tabla de incidencias, para atender asuntos
relacionados con el correcto funcionamiento del WEBSAFI ERP.
6. Programación de la visita en la mesa de ayuda.
7. Programación de inducción y capacitación cuando se presente rotación de personal.
8. Registro de la agenda en la mesa de ayuda.
9. Elaboración de acta, indicando: Lugar, fecha, hora de inicio / final, descripción de los temas tratados, Participantes, Procesos involucrados.
10. Programación de una reunión de seguimiento mensual con el interventor o su delegado.
11. Informe mensual de actividades, indicando lo programado, lo ejecutado durante la prestación del servicio, según requerimientos por parte del Supervisor del mismo.
12. Respuesta a las solicitudes ingresadas en la mesa de ayuda, respetando el consecutivo asignado en orden de llegada. Informar por escrito al interventor del contrato sobre cualquier hecho que pueda afectar el normal desarrollo y ejecución del contrato.
13. Evaluar y presentar un plan de riesgos para conocer con anticipación posibles fallas que se puedan presentar en el uso del software si existieran, al igual que un plan de contingencia en caso de presentarse fallas intempestivas.
14. Actualizar la documentación del sistema, por modificación y/o mejora de versión, documentar las actualizaciones, modificaciones, ajustes y mejoras efectuadas por parte de la firma SOFTWARE HOUSE LTDA.

SOPORTE PRESENCIAL EN SITIO o ATENCION VIRTUAL DEDICADA
a.-Este es un servicio que se caracteriza por tener una persona ubicada en el sitio de trabajo del SGC, la persona responsable tiene el conocimiento funcional de los módulos instalados en el SGC.
**Software House deberá enviar al SGC sede central dos veces por semana un funcionario de manera presencial en el siguiente horario
Horario: de 8:00am a 12:00m dos veces por semana.
Estos días deberán ser aprobados por el supervisor del contrato.
Competencias: Técnico Profesional o Profesional Junior.
Herramientas de trabajo: Computador portátil, provisto por Software House
b.-Se incluye un canal virtual dedicado para atención
Horario cuando no viene a sede central funcionario de software house de manera presencial 8:00 am – 5:00 pm
Horario cuando viene a sede central funcionario de manera presencial: de 1:00pm a 5:00pm de lunes a viernes
En cualquier caso, se necesita que Software House preste soporte ya sea de manera virtual o de manera presencial en el horario de 8:00 am a 5:00 pm todos los días.
Competencias: Técnico Profesional o Profesional Junior.
A continuación, se describen las funciones a desempeñar:
• Apoyo y seguimiento funcional a Usuario final.
• Inducción de primer nivel.
• Diagnóstico de inconvenientes en el sitio.
• Solución de primer nivel a los temas relacionados con la parametrización del sistema.

Nivel de servicio:
El propósito de los acuerdos de niveles de servicio es garantizar la buena ejecución de las actividades descritas en el objeto, obligaciones generales y específicas, especificaciones técnicas y la oferta, para mejorar continuamente la calidad, garantizar la eficiencia y que cumplan los objetivos propuestos con la contratación en las condiciones pactadas.

De igual forma la meta de los niveles de servicios es lograr que el SGC y el Contratista eviten las penalizaciones, ya que el cumulo de estas son un signo de la ejecución insatisfactoria de la prestación de los servicios, por ello los descuentos que se efectúen en razón a la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio son específicamente por la no prestación del servicio.

El presente acuerdo rige a partir del inicio de la ejecución contractual, siendo la duración del mismo la establecida como fecha de finalización del contrato.

En este sentido se acuerdan los siguientes ANS:

NIVEL DE CRITICIDAD	TIEMPO MAXIMO DE SOLUCIÓN	ANS	DESCRIPCIÓN	DESCUENTO SOBRE VALOR AL MES
BAJA	24 HORAS	85%	Solicitud anticipada de un requerimiento por vencimiento en algún proceso, a saber: Programación de capacitación. Solicitud de un nuevo requerimiento o funcionalidad (Consulta, mejora, modificación, actualización) Solicitudes para hacer presentaciones y/o demostraciones.	Para valores mayores o iguales a 90 y menores a 95**: 5%** Para valores mayores o iguales a 80 y menores a 90: **10%** Para valores mayores o iguales a 70 y menores a 80: **15%**
MEDIA	12 HORAS	90%	Próximo vencimiento para entrega de información a Entidades de control. Programación reunión extraordinaria. Programación visita. Solicitud de revisión de un proceso determinado, previo análisis efectuado por el usuario.	Para valores mayores o iguales a 90 y menores a 95: **5%** Para valores mayores o iguales a 80 y menores a 90: **10%** Para valores mayores o iguales a 70 y menores a 80: **15%**
ALTA	4 HORAS	95%	Próximo vencimiento liquidación nómina y Seguridad social. Inconsistencias con información de Nómina y Seguridad Social. **Comisiones**: Procesos de Programación y Legalización. Gestión de Contabilidad e Inventarios Conocimiento Geo-Científico. Consulta General de Operación del Sistema. Asistencia / Respuesta por conexión remota. Contingencia por causa	Para valores mayores o iguales a 90 y menores a 95: **5%** Para valores mayores o iguales a 80 y menores a 90: **10%** Para valores mayores o iguales a 70 y menores a 80: **15%**

			externa (Falla de energía eléctrica, daño en servidor). Falla técnica en impresión de informes. Falla técnica en comunicaciones (Servidor correo). Asistencia / respuesta por conexión remota. Restitución de copias de seguridad	

ALCANCE DE LOS ANS

1. En caso de fallas técnicas atribuibles al SGC que impidan el cumplimiento de los ANS, una vez el sistema se habilite el Contratista debe retomar el servicio para ponerse al día contando para ello con el mismo tiempo que el SGD estuvo sin operar.
2. Si bien la medición de los ANS puede ser diaria o mensual su liquidación se hará mes vencido.
3. El SGC liquidará los ANS y los revisará con el Contratista previa facturación, los primeros cinco días (5) hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio.
4. En caso de presentarse faltas sucesivas o reiterativas por parte del Contratista en el cumplimiento de los ANS, y situaciones que afecten los servicios, el SGC se reserva el derecho de revisarlos y/o proceder de acuerdo con las sanciones establecidas en el contrato.
5. Para el caso de la radicación de requerimientos y solicitudes después de las 05:30 pm, el ANS aplicará a partir del día siguiente hábil.

Con el objeto de cumplir a cabalidad las mejoras solicitadas en el presente contrato se adjunta cronograma de seguimiento.

Para efectos que el software funciones adecuadamente, se han solicitado actualizaciones y/o ajustes así:

1. Ticket 38317 de fecha 17/06/2024 dependencia que solicita la mejora Presupuesto.

Módulo que afecta: Control de programación y legalización de Comisiones

Fecha estimada de entrega 14 de marzo de 2025

2. Ticket 38483 de fecha 23/07/2024, dependencia que solicita la mejora Financiera.

Módulo que afecta: Radicación Virtual de Cuentas

Fecha estimada de entrega 28 de febrero de 2025

3. Ticket 38588 de fecha 15/08/2024, dependencia que solicita la mejora Financiera

Módulo que afecta Control de programación y legalización de Comisiones

Fecha estimada de entrega 25 de abril de 2025

4. Ticket 37975 de fecha 09/04/2024, dependencia que solicita la mejora Financiera

Módulo que afecta Control de programación y legalización de Comisiones

Fecha estimada de entrega 04 de abril de 2025

5. Ticket 39051 de fecha 09/04/2024, dependencia que lo solicita Planeación, Contratación

Módulo que afecta Contratación.

Fecha estimada de entrega 28/03/2025

6. Ticket 38758 de fecha 2/12/2024 dependencia que lo solicita, Financiera

Módulo que afecta Radicación Virtual de Cuentas

Fecha estimada de entrega 16 de mayo de 2025

7. Ticket 39078 de fecha 06/12/2024, dependencia que lo solicita Dirección de Gestión de la Información

Módulo que afecta Coteo del conocimiento Geocientifico

Fecha estimada de entrega 04/04/2025

8. Ticket 39085 del 09/04/2024, dependencia que lo solicita Dirección de Gestión de la información.

Módulo que afecta Coteo del conocimiento Geocientifico

Fecha estimada de entrega 30/05/5025