ANEXO 10. ESPECIFICACIONES TECNICAS

Objeto:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SOFTWARE SE SUITE – BPMS DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO.
Alcance del Objeto Contractual:	El alcance del presente contrato comprende el desarrollo de las siguientes actividades: • Proveer los servicios de renovación de soporte Platinum hasta el 31 de mayo de 2026. - El soporte debe incluir 10 licencias Manager nombradas - El soporte debe incluir staff ilimitados • Proveer los servicios de actualización remota de la SE SUITE de la última versión realizado por la casa matriz, la cual debe ser realizadas por personal especializado, para lo cual se debe incluir este servicio para que sea realizado por los ingenieros de la casa matriz. • Proveer una bolsa de horas para la optimización de los procesos de gestión documental. (300 horas). • Proveer una bolsa de horas de desarrollo de servicios web. (200 horas).
Especificaciones técnicas:	Atender los casos de soporte y mantenimiento que se presenten hasta el 31 de mayo de 2026, acorde con los SLA y el nivel de servicio requerido. Realizar la renovación del servicio de soporte, actualización y mantenimiento de la plataforma de software SE SUITE, de conformidad con las especificaciones técnicas hasta el 31 de mayo de 2026. El soporte tipo PLATINIUM incluye: - El soporte debe incluir 10 licencias Manager nombradas con los siguientes componentes:



- El soporte debe incluir staff ilimitados con los siguientes componentes:



- Acceso a las correcciones de producto (*bug fixes*): Derecho de acceso a los paquetes de corrección (actualizaciones) de los productos SoftExpert.
- Acceso a las mejoras de producto (versiones nuevas): derecho a acceder a las nuevas versiones de Productos SoftExpert que contienen varias innovaciones en requerimientos funcionales, tecnológicos y ergonómicos distribuidos por toda la aplicación.
- Acceso a la base de conocimiento de soporte (Preguntas frecuentes, FAQ): Acceso a la base de conocimientos de soporte (FAQ): para ayudar en el proceso de resolución de problemas o para responder preguntas, se tendrá derecho a acceder a los registros publicados en la base de conocimiento las 24 horas del día.
- Soporte de mantenimiento correctivo ilimitado dentro del ciclo de vida del producto: Acceso ilimitado al soporte para informar y solucionar problemas en el producto, dentro del ciclo de vida del producto.
- Sistema de tickets en línea para registro y seguimiento de tickets: Acceso al sistema de tickets en línea (Customer Center) para seguimiento de los tickets abiertos o cerrados durante las 24 horas del día.
- Contactos aprobados por el cliente para apertura de tickets de Soporte: La subsecretaría de TIC designará personas de contacto específicas por solución que podrán entrar en contacto con el centro de soporte de SoftExpert y, de esta forma, proporcionar continuidad.
- Analista de soporte personalizado por conjunto de módulos: SoftExpert designará uno o más analistas de soporte técnico que centralizarán la atención a determinados conjuntos de componentes (squad).
- Asistencia técnica de emergencia a través de acceso remoto: Acción de emergencia realizada a partir de incidentes clasificados como de

	Gravedad de Nivel 1 a través de acceso remoto al servidor de aplicaciones del cliente donde están instalados los productos SoftExpert, con el objetivo de recuperar el producto para una condición clasificada como de condiciones mínimas de uso (Gravedad de Nivel 3). • Proveer una bolsa de horas para la optimización de los procesos de gestión documental mediante la implementación de ajustes y parámetros documentales, establecer metadatos obligatorios en los documentos (tipo, área responsable, fecha de emisión, vencimiento, clasificación, retención y control de versiones en línea con las normativas de archivo y gestión pública. Optimizar formularios existentes: Ajustar los formularios actuales para mejorar su usabilidad y adaptarlos a los nuevos requerimientos legales u operativos. (300 horas). • Proveer una bolsa de horas de desarrollo de servicios web que automaticen y optimicen la generación de documentos, para garantizar una integración óptima entre la captura documental y el sistema SoftExpert. Estos servicios permitirán conectar las herramientas existentes de captura, formularios y workflows con SoftExpert, asegurando un flujo eficiente y controlado de la información. (200 horas). Acuerdo de Niveles de Servicio: <u>Nivel 1 Crítica:</u> Principal función no disponible. El problema provoca interrupciones sumamente serias para el sistema de producción: - Sistema trabado/indisponible. - Pérdida de datos. - Error que impide la utilización del sistema. En esta situación El Municipio de Rionegro entrará en contacto con el Soporte al cliente de SoftExpert para todas las prioridades de Nivel 1. Los ingenieros de soporte y/o desarrollo realizarán un esfuerzo continuo para encontrar una solución. <u>Nivel 2 Alta:</u> Funciones principales gravemente degradadas. El problema provoca interrupciones serias en las operaciones normales del sistema, impacto negativo en las instalaciones de toda la organización, los plazos urgentes o el riesgo. - Sistema lento por causa del software. - Desconfiguración de las pantallas. - Inconsistencia en los datos mostrados (por bug en el software).

- Error que dificulta, pero no impide la utilización del sistema (el funcionamiento alternativo dura por lo menos el doble de tiempo que el normal)

En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert de tal manera que los ingenieros de soporte encuentren una solución suficiente para para reducir la prioridad al nivel 3, momento en que se desarrollará una solución permanente.

Nivel 3 Moderada: El problema causa interrupciones aisladas o aleatorias en las operaciones normales.

- Inconsistencia en los datos mostrados (control no previsto en el software o utilización simultanea de una misma información)
- No impide el funcionamiento del sistema en producción, puede disminuir mínimamente el rendimiento o producirse de forma aislada en algunas estaciones de trabajo.

En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert, para que este le indique una solución, lo más rápido posible y busque un equilibrio con los casos de alta prioridad. Una vez que se proporcione una solución temporal, los ingenieros de soporte trabajarán en el desarrollo de una solución definitiva.

Nivel 4 Mínimo: El problema genera interrupciones mínimas o no interrumpe las operaciones normales (sin impacto en el negocio).

- Cualquier error que no impida la utilización del software.
- Necesidad de alteración en la configuración del software.

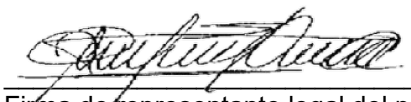
En esta situación El Municipio de Rionegro hará solicitud ante Soporte al cliente de SoftExpert con el fin de aportar mejoras para evaluación y posible inclusión en versiones futuras.

SLA de atención:

Severidad	Tiempo de respuesta/interacción- Platino
Nivel 1	4 horas
Nivel 2	8 horas
Nivel 3	16 horas
Nivel 4	24 horas

	Los tickets registrados serán atendidos dentro del horario comercial de casa matriz, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Brasil), excepto festivos. Horario del aliado, de lunes a viernes de 8am a 6pm (Colombia), excepto festivos. Nota 1: Los tiempos presentados serán considerados en días/horas hábiles. Nota 2: Los tiempos de respuesta son las referencias y las estimaciones que contribuyen para establecer las expectativas de respuesta de los equipos de Soporte Técnico. Sin embargo, pueden aparecer situaciones más complejas que exigen más tiempo para análisis y respuesta del equipo. Nota 3: Los tiempos de las respuestas especificados corresponden a tiempo/interacción necesarios para que los equipos de Soporte Técnico analicen el ticket e interactúen con soluciones o solicitudes de más informaciones respecto del tema presentado, siguiendo la gravedad. *SE DEBERÁ ASIGNAR CONTACTO DE SERVICIO DE SOPORTE PRIMER NIVEL: Con nombre, cargo,* Correo y WhatsApp de Soporte:
2.4. Autorizaciones, permisos, licencias y documentos técnicos:	Certificado de distribuidor Autorizado en Colombia vigente, expedido por el fabricante de la solución.

Certifico que cumpliré con lo descrito, en las condiciones que el Municipio de Rionegro, lo requiere desde el componente técnico.



Firma de representante legal del proponente
Nombre: SERGIO ALTHVIZ RAMIREZ