Interior

FICHA TECNICA

Las siguientes son las especificaciones técnicas que debe cumplir el proponente que resulte adjudicatario del proceso de selección:

1. OBJETO:

"Prestar los servicios de soporte para los componentes de Actualizaciones y Asistencia de AuraQuantic para el Ministerio del interior Colombia".

1.1. ALCANCE DEL OBJETO

El objeto del contrato permite contar con una herramienta actualizada para automatizar y digitalizar procesos propios de la misionalidad del ministerio con el correspondiente soporte.

2. CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - CLASIFICACIÓN UNSPSC

El Soporte debe estar codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC como se indica a continuación:

Grupo	Segmento	Familia	Clase	Producto
E	[43000000] Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	[43230000] Software	[43231500] Software funcional especifico de la empresa	[43231513] Software de Manejo de Sistemas de empresas
E	[43000000] Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	[43230000] Software	[43232200] Software de gestión de contenidos	[43232201] Software de flujo de trabajo de contenido
E	[43000000] Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	[43230000] Software	[43232300] Software de Consultas y Gestión de datos	[43232312] Software de servidor de portales
E	[43000000] Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	[43230000] Software	[43233700] Software de Administración de Sistemas	[43233701] Software de Manejo de Sistemas de empresas

Las siguientes son las especificaciones técnicas que deberá cumplir el oferente adjudicatario:

Actualizaciones	El Servicio de Actualizaciones es el primer componente del Servicio de Soporte (el otro componente es 'Asistencia'). Otorga al Ministerio del Interior el derecho a recibir los Extensión Packs, los cuales contienen las

	actualizaciones del Software y sus nuevas versiones, suelen contener mejoras como la adición de nuevas funcionalidades, adaptación a las nuevas tecnologías, correcciones de errores, mejoras en la ejecución, etc., AURA emitirá los "**Extensión Packs"** cuando lo considere conveniente para incorporar las mejoras en el Software y solucionar sus posibles deficiencias.
Asistencia	El Servicio de **Asistencia** es el segundo componente del Servicio de Soporte (el otro componente es 'Actualizaciones'). Otorga al Cliente el derecho a: (i) Obtener de forma gratuita la instalación de los Extensión Packs que contienen las Actualizaciones conforme se vayan publicando; (ii) Acceso al 'help-desk' para ayudar a resolver problemas y errores relacionado con el uso de Licencias.
	"**Asistencia**" es la parte del Servicio de Soporte que da Asistencia a CLIENTE en relación con el uso del Software. La Asistencia incluye (véanse las definiciones más abajo): i) La recepción por parte de PROVEEDOR de la Comunicación de Error realizada por CLIENTE; ii) Una Apertura de Caso para dicha Comunicación de Error; iii) el inicio del Proceso de Resolución, que conlleva realizar las Acciones de Caso correspondientes; y iv) El compromiso de PROVEEDOR de cumplir con los límites de tiempo establecidos en este CONTRATO.
Asistencia (Definiciones)	"**Acciones de Caso**" son aquellas acciones que el Departamento de Support del PROVEEDOR realiza o que se compromete a realizar dentro del Calendario de Asistencia durante el Proceso de Resolución.
	"Apertura de Caso". Todas las actividades que desarrolla el Departamento de Support en relación con una Comunicación de Error comenzarán solamente cuando haya una Apertura de Caso que inicie el Proceso de Resolución correspondiente. La Apertura de Caso solo ocurrirá dentro de los tiempos comprendidos en el Calendario de Asistencia. Por ejemplo, si la Comunicación de Error se

	produce a las 3:00 de un determinado día y el Calendario de Asistencia de ese día empieza a las 8:00 y termina a las 17:00, la Apertura del Caso ocurrirá a las 8:00. Por el contrario, si la Comunicación de Error se produce el mismo día a las 12:30, la Apertura del Caso ocurrirá inmediatamente después.
Asistencia (Definiciones)	**"Notificación de Apertura de Caso**". Una vez que se haya iniciado una Apertura de Caso y se haya asignado a un responsable del Caso, este enviará una Notificación a CLIENTE lo antes posible con toda la información relevante para que CLIENTE esté informado de que se ha activado el Proceso de Resolución del Error que ha presentado.
Asistencia (Definiciones)	**"Referencia de Caso**" es el código que identifica cada Caso de Soporte. Esta Referencia de Caso debe estar presente en todas las Comunicaciones y Notificaciones entre PROVEEDOR y CLIENTE. **"Responsable de Caso".** Cuando aparece una Apertura de Caso, el Departamento de Support nombrará un responsable del Caso, cuya misión será coordinar de forma ininterrumpida todo el Proceso de Resolución. El Responsable de Caso puede cambiar a lo largo del Proceso de Resolución si se considera apropiado, pero el servicio a CLIENTE continuará sin interrupción.
Asistencia (Definiciones)	**"Comunicación" y "Notificación".** La transferencia de información entre CLIENTE y PROVEEDOR en relación con los Servicios de Soporte presentados en este CONTRATO se llamará: i) 'Comunicación' cuando la información transferida proviene de CLIENTE, y; ii) 'Notificación' cuando la información transferida proviene de PROVEEDOR.
	"Portal de Clientes" es un portal de Internet que AURA mantiene disponible de forma permanente para sus clientes y que sirve como canal oficial para que los clientes envíen Comunicaciones y reciban Notificaciones. De forma excepcional, si el portal no estuviese funcionando por motivos técnicos, los clientes pueden utilizar otras vías, tal y como se estipula en este CONTRATO.
Asistencia (Definiciones)	"**Error"** hace referencia a cualquier defecto, problema o fallo en el Software, incluidas las Actualizaciones, que impide a CLIENTE trabajar en la forma prevista según lo establecido en la documentación que AURA proporciona a los usuarios del Software.
	"Comunicación de Error" es la recepción, por parte del Departamento de Support, de la información enviada por una persona

	autorizada en la que CLIENTE comunica la aparición de un Error. Esta comunicación debe hacerse a través del Portal de Cliente y creará de forma inmediata un Caso de Soporte.
Asistencia (Definiciones)	"**Escalado a Supervisor".** Cuando se sospeche que el Proceso de Resolución se va a alargar en el tiempo más de lo razonable, el Responsable de Caso escalará el problema a un nivel más alto dentro del Departamento de Support para que el error pueda ser atendido con más recursos.
Asistencia (Definiciones)	**"Extensión Packs"** son archivos preparados por AURA que contienen los datos y los códigos de programación que ejecutan las Actualizaciones. Los Extensión Packs los instalan los especialistas de PROVEEDOR en las Instalaciones de CLIENTE después de llevar a cabo ciertos procedimientos de seguridad.
	"Tiempo de Alivio Inicial" es el tiempo máximo permitido entre la Apertura de Caso y la decisión de buscar un Alivio Inicial cuando se supone que el Proceso de Resolución se alargará más tiempo del que se considera aceptable.
Asistencia (Definiciones)	**"Tiempo Máximo de Respuesta"** es el plazo máximo de tiempo desde que se inicia la Apertura de Caso hasta que el Responsable de Caso emite una Notificación de Apertura de Caso a CLIENTE informándole del inicio del Proceso de Resolución.
	"Proceso de Resolución". Se inicia con la Apertura de Caso y comprende todas las Acciones de Caso, así como las Comunicaciones, Notificaciones y el tiempo invertido hasta que el Error quede resuelto.
Asistencia (Definiciones)	"**Créditos por Nivel de Servicio".** CLIENTE tiene derecho a recibir Créditos por Nivel de Servicio cuando PROVEEDOR no haya cumplido con los Tiempos Máximos de Respuesta o con el Escalado a Supervisor especificados en la Parte DOS de este ANEXO (**Datos Específicos sobre el Servicio de Asistencia**) siempre que CLIENTE haya cumplido todas las condiciones explicadas en esta OFERTA-CONTRATO.
	"Caso de Soporte". Cuando CLIENTE envía una Comunicación de Error a través del Portal de Clientes, el sistema creará un Caso de Soporte que irá registrando con el tiempo toda la información relacionada con las Acciones de Caso, así como todas las Comunicaciones

	y Notificaciones que tengan lugar durante el Proceso de Resolución.
	"Departamento de Support" es el departamento de PROVEEDOR que se encarga de suministrar los Servicios de Asistencia.
Asistencia (Definiciones)	"**Actualizaciones**" comprende la parte del Servicio de Soporte destinado a actualizar el Software. Las Actualizaciones se publican de forma periódica a criterio exclusivo de AURA. Suelen contener mejoras como la adición de nuevas funcionalidades, adaptación a las nuevas tecnologías, correcciones de errores, mejoras en la ejecución, etc., y se facilitan a CLIENTE mediante los **"Extension Packs"**
Alcance del Servicio de Asistencia	Este Tipo de Servicio es el segundo componente del Servicio de Soporte (el otro componente se llama 'Actualizaciones'). Da derecho a CLIENTE a: i) obtener instalaciones gratuitas de los Extension Packs que constituyen las Actualizaciones a medida que se publican; ii) soporte técnico para solucionar problemas y errores relacionados con el uso de las Licencias.
Instalación de los "Extension Packs"	Los **"Extension Packs"** deben instalarlos especialistas de PROVEEDOR en las instalaciones de CLIENTE. Sin embargo, aunque PROVEEDOR toma todas las precauciones para suministrar Extension Packs libres de errores y totalmente compatibles con las instalaciones existentes, para evitar consecuencias indeseadas, que son poco probables, pero posibles, es imprescindible que CLIENTE cumpla los siguientes requisitos, sin los cuales PROVEEDOR interpretará que CLIENTE no está cumpliendo debidamente con sus obligaciones: **Acceso.** Proporcionar acceso remoto a las instalaciones de CLIENTE a los técnicos del Departamento de Support de PROVEEDOR, para que puedan proceder con la preinstalación del extensión Pack en un entorno de no producción (es decir, en la Instalación Gemela incluida en el módulo de AuraQuantic que lleva el mismo nombre) donde los archivos son copias de los que están en producción. Esto es necesario para no interferir con los datos que CLIENTE está utilizando en dicho momento. **Pruebas**. Llevar a cabo, en el entorno de no producción (Instalación Gemela) donde se ha

	preinstalado el extensión Pack, cualquier prueba razonable hasta que se verifique que la adición del extensión Pack no afectará negativamente al rendimiento del Software con problemas surgidos a causa de: a) alteración o pérdida de datos; b) bajada de rendimiento; c) aparición de errores. I**nformar** a PROVEEDOR de los resultados positivos de las pruebas realizadas para que los técnicos del Departamento de Support puedan proceder con la instalación final del extensión Pack en el entorno de producción de CLIENTE.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS ESPECÍFICOS DEL OBJETO A CONTRATAR
ACTUALIZACIONES Hace referencia a los paquetes de software que el fabricante libera de forma periódica para actualizar la plataforma AuraQuantic. Estas actualizaciones pueden incluir mejoras funcionales, corrección de errores, parches de seguridad y nuevas funcionalidades, y deben ser aplicadas durante el periodo de prestación del servicio conforme a las recomendaciones del fabricante. 1. Recepción a través del Portal oficial del fabricante, mediante cuenta de usuario externo, los Extensión Packs, Realese y/o parches u otro tipo de solución que el fabricante de la herramienta Auraquantic liberen en línea y tiempo real, los cuales contienen las actualizaciones del Software y sus nuevas versiones. 2. Acceso al portal externo del fabricante de Auraquantic mediante usuario a nombre del Ministerio del Interior 3. Apoyo y asistencia al equipo técnico del Ministerio del Interior durante la instalación de los componentes de la actualización. 4. Reporte de boletines, novedades y/o mejoras que el fabricante libere o informe relacionado con la plataforma de Auraquantic 5. Capacitaciones y cursos que el fabricante ofrezca de manera gratuita para usuarios del Ministerio del Interior relacionado con la plataforma de Auraquantic.
ASISTENCIA Hace referencia a los diferentes casos que puedan generarse a raíz de incidencias o fallos presentados en la plataforma AuraQuantic durante el período de prestación del servicio. Para su adecuada gestión, se requiere atención personalizada al Ministerio del Interior, la cual deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: 1. Apertura del Caso y asignación de responsable de atender la novedad o incidencia presentada durante el desarrollo, pruebas o ejecución en producción de un proceso. 2. Entregar el ID de identificación del caso abierto, referencia de caso y el seguimiento al inicio del proceso de atención, que conlleva a implementar la solución del caso presentado, apoyando dichas actividades y el compromiso del Proveedor de cumplir con los límites de tiempo que se establezcan en el contrato acorde a los ANS del fabricante. 3. Calificación de la incidencia reportada y nivel de impacto en la plataforma. 4. Horarios de prestación del servicio de asistencia para siete (7) días calendario de lunes a domingo. Para incidencias Altas (2 horas) Media (6 horas) Baja (12 horas).

5. Acceso 24/7 al portal externo del fabricante para consulta de banco de conocimientos, seguimiento y atención al caso.
6. Transferencia de conocimientos al equipo técnico del Ministerio del Interior, relacionado con la solución de los casos.
7. Información de escalamiento de los casos al equipo técnico del Ministerio del Interior, si hubo lugar a los mismos.
8. Prestación del servicio de asistencia en línea por el fabricante, por cualquier medio disponible autorizado (sesiones en teams, email, llamadas, acceso remoto entre otras) para la atención de las incidencias.
9. Definición de tiempos de respuesta al caso abierto, según nivel de severidad relacionado al caso, de conformidad con los niveles definidos en el numeral 4.
10. Presentar informe técnico al equipo del Ministerio del Interior, en el que se evidencie el comportamiento que ha tenido la plataforma Auraquantic.