Buen Data

buendata.com

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Plan de trabajo

ESAP

BOG-1566-2025

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Plan de Trabajo ESAP
Contrato BOG-1566-2025

Fecha informe:

Concepto: Informe

Cliente: **Escuela Superior de Administración Pública**

Escuela Superior de Administración Pública

Fecha de entrega: 24 de noviembre 2025

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 3
Índice de Tablas 5
Índice de Ilustraciones 6
ANEXOS 7
DERECHOS DE AUTOR 8
AUDIENCIA 9
CRÉDITOS 10
INTRODUCCIÓN 11
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 12
1.1 Resumen del proyecto 12
1.2 Objeto General del Proyecto 13
1.3 Información General del Proyecto 13
1.4 Alcance del Proyecto 14
1.5 Fases generales del Proyecto 14
1.6 Matriz de Interesados 15
1.7 Plan de comunicaciones 15
1.7.1 Matriz de Escalamiento 16
1.7.2 Equipo de trabajo 16
1.7.3 Reuniones 17
1.7.4 Reuniones de seguimiento 17
1.8 Canales de comunicación 17

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

1.9 Medios escritos de comunicación 18
1.9.1 Informes mensuales 18
1.10 Aceptación Matriz de Riesgos 18
1.11 Esquema de pago definidos en el marco del proyecto 18
2. Generalidades del Proyecto 19
2.1 Buen Data SAS Partners de Moodle 19
2.2 Plan de trabajo cronograma del Proyecto 19
3. Descripción de los Componentes y Alcance 19
3.1. Actividades que componen el soporte tecnológico nivel 3. 19
3.2. Especificaciones técnicas 20
3.3. Metodología 22
4. ENTREGABLES 22
5. DISPONIBILIDAD 23
7.1. Herramienta de gestión de Incidentes 23
6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS 23
7. ACEPTACIÓN ANS 24

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Índice de Tablas

Tabla 1. Información General del Proyecto 13
Tabla 2. Matriz de Interesados 15
Tabla 3. Matriz de escalamiento 16
Tabla 4. Equipo de trabajo 17

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Fases Generales del Proyecto..... 14

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

ANEXOS

Anexo 1 Contrato Secop

Anexo 2 Anexo técnico

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

DERECHOS DE AUTOR

A menos que se indique de forma contraria, el copyright del texto incluido en este documento es del Gobierno de la República de Colombia. Se puede reproducir gratuitamente en cualquier formato o medio contando con el permiso expreso por parte de la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP para ello, bajo las siguientes condiciones:

1. El texto particular no se ha indicado como excluido y por lo tanto no puede ser copiado o distribuido.
2. La copia no se hace con el fin de distribuirla comercialmente.
3. Los materiales se deben reproducir exactamente y no se deben utilizar en un contexto engañoso.
4. Las copias serán acompañadas por las palabras "copiado/distribuido con permiso de la República de Colombia. Todos los derechos reservados."
5. El título del documento debe ser incluido al ser reproducido como parte de otra publicación o servicio.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

AUDIENCIA

Este documento está dirigido a todas aquellas personas internas y externas que por sus actividades requieren conocer el Plan de trabajo para la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP y los mecanismos de gestión de este, estas personas incluyen, pero no se limitan al administrador del servicio por parte de BUEN DATA SAS, lideres técnicos y funcionales, especialistas y líderes técnicos tanto de la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINSITRACIÓN PÚBLICA ESAP como de BUEN DATA SAS.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

CRÉDITOS

Autor: BUEN DATA SAS

Bogotá, Colombia

Tel: 3142426892

BUEN DATA SAS, contratista responsable de ejecución del contrato No BOG-1566-2025 que tiene por objeto: “Prestar servicios de soporte técnico de nivel 3 para las plataformas de aprendizaje Moodle implementadas, garantizando su funcionamiento, seguridad, rendimiento y adaptación a las necesidades institucionales de la ESAP”; genera el presente documento dando alcance a la metodología empleada por BUEN DATA SAS para llevar a cabo del objeto y cumpliendo con lo estipulado en las condiciones de servicio.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

INTRODUCCIÓN

BUEN DATA SAS atendiendo la solicitud efectuada por la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP, de acuerdo con el contrato suscrito No BOG-1566-2025 entre las partes presenta a continuación, el documento Plan de trabajo para la ejecución del proyecto.

La metodología de Gestión de Proyectos utilizada será PMP (Project Management Professional) corresponde a una metodología completa de gestión de proyectos alineada con los principios de PMBOK definidos por el PMI (Project Management Institute)

El presente documento es susceptible de complemento o cambios, según los cambios que pueda tener el proyecto durante su desarrollo.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 Resumen del proyecto

La Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, tiene como misión la investigación, la formación y la difusión de los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público en el orden nacional. Por esta razón la Oficina de entornos y servicios virtuales de la entidad mantiene sus funciones enfocadas a dar cumplimiento a los objetos misionales de la entidad.

Para la Escuela Superior es importante que los procesos de aprendizaje se lleven con efectividad y que exista un proceso de la continuidad para los estudiantes, así como la atención oportuna en cuanto a las plataformas virtuales, a la que los estudiantes tienen acceso de acuerdo con las tres instancias con las que cuenta actualmente.

El Plan de trabajo del Proyecto presentado contiene con mayor detalle el listado de las actividades propuestas, las cuales se ejecutaron de acuerdo con los lineamientos y estándares indicados.

Con el fin de dar cumplimiento al Contrato BOG-1566-2025 y según la ejecución realizada, BUEN DATA SAS se presenta una relación del Proyecto y sus componentes generales.

Ver anexo 1 Contrato

Ver anexo 2 Anexo Técnico

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

1.2 Objeto General del Proyecto

Prestar servicios de soporte técnico de nivel 3 para las plataformas de aprendizaje Moodle implementadas, garantizando su funcionamiento, seguridad, rendimiento y adaptación a las necesidades institucionales de la ESAP.

1.3 Información General del Proyecto

A continuación, se presenta la ficha resumen de información general del proyecto

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Contrato No	BOG-1566-2025
Fecha de Inicio Contractual	13/11/2025
Fecha de Finalización	31/12/2025
Objeto	Prestar servicios de soporte técnico de nivel 3 para las plataformas de aprendizaje Moodle implementadas, garantizando su funcionamiento, seguridad, rendimiento y adaptación a las necesidades institucionales de la ESAP.
Valor	**$ 28.990.900**
Plazo	El plazo de ejecución del contrato una vez sea suscrito será hasta el 31 de diciembre de 2025 o hasta que se agoten los recursos. Lo que primero ocurra.

Tabla 1. Información General del Proyecto

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

1.4 Alcance del Proyecto

- Un Paquete de servicios integrales **con una bolsa de 50 horas** de soporte tecnológico nivel 3, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP.

1.5 Fases generales del Proyecto

Buen Data SAS, llevará a cabo la ejecución de las siguientes fases como se aprecia a continuación:

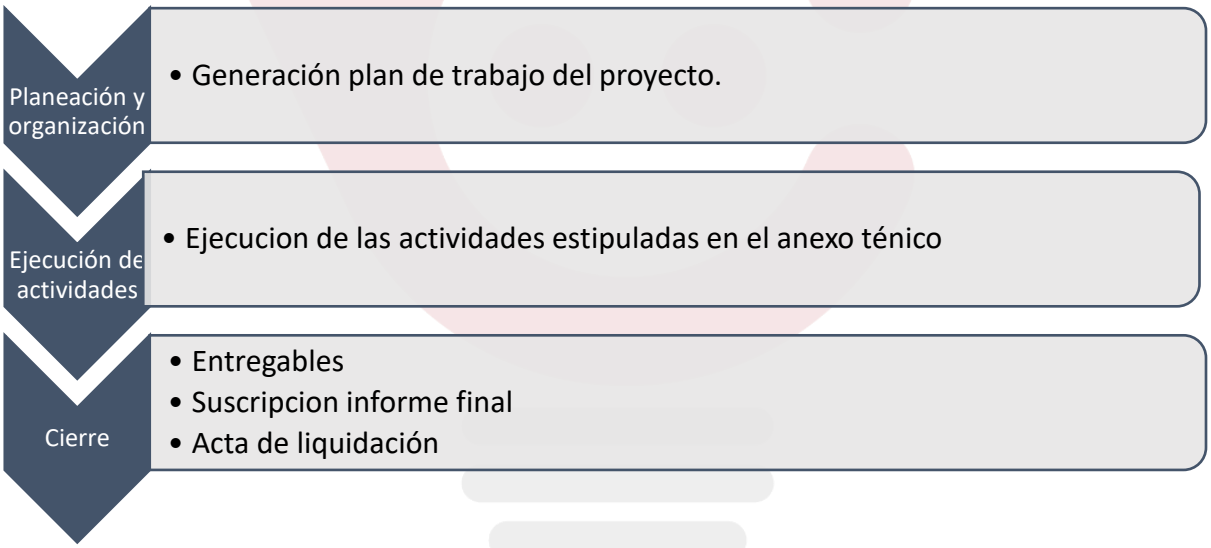


Ilustración 1. Fases Generales del Proyecto

- Planeación y Organización

Para la realización de la Fase, se plantea el desarrollo de las siguientes actividades:

- Preparación: Se identifican las necesidades logísticas, se forma el equipo de trabajo tanto de BUEN DATA SAS como de ESAP, se definen responsabilidades de cada rol y se formalizan los procesos principales de gestión.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

- Organización del Proyecto: Se establecen los mecanismos organizativos, de control y de seguimiento que regirán el proyecto. Es importante resaltar el acompañamiento de la ejecución del proyecto por parte de los funcionarios de ESAP ya que a lo largo del mismo se pueden generar cambios representativos a nivel de ejecución de las actividades.
- Ejecución: Esta etapa comprende la prestación del servicio, la verificación de este, la realización de las actividades programadas y la generación de los respectivos informes de avance mensual.
- Cierre del proyecto: Durante esta etapa se generará la documentación pertinente y establecida en el marco del contrato que evidencie el cumplimiento de cada una de las obligaciones contractuales en los diferentes componentes establecidos en el marco del proyecto.

1.6 Matriz de Interesados

A continuación, presentamos la matriz de interesados para la ejecución del proyecto contrato No BOG-1566-2025

PROYECTO	Por parte de ESAP		Por Parte de Buen Data SAS	
GERENCIA Y SUPERVISIÓN Área Técnica	Luis Miguel Cabrera González	Supervisor del contrato luis.cabrera@esap.edu.co	Hemerson Carreño	Gerente de Proyecto hemerson@buendata.com
	Mauricio Antonio Alonso Moncada	Líder Entornos mauralons@esap.edu.co	Leslie Martinez	Gestora de Proyecto leslie@buendata.com

Tabla 2. Matriz de Interesados

1.7 Plan de comunicaciones

Los canales de comunicación formal estarán basados en los gestores de proyecto de las entre ESAP y Buen Data SAS, mediante el Gerente de

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Proyecto por parte de Buen Data y los supervisores que ESAP ha designado.
El correo electrónico se tomará como medio válido para él envió de información entre las partes.
Para aquellas solicitudes asociadas a las obligaciones contractuales, la ESAP deberá hacer el requerimiento a través del gerente de proyecto ya sea a través de comunicación escrita o vía correo electrónico.

1.7.1 Matriz de Escalamiento

Las comunicaciones serán principalmente entre el equipo mencionado en la matriz de interesados, la primera comunicación será con la gestora del proyecto quien designará el equipo técnico de ingenieros de Buen Data SAS involucrados en el proceso.

Por Parte de Buen Data SAS		Nivel de Escalamiento
Leslie Martinez	Gestora de Proyecto leslie@buendata.com	Primer Nivel
Hemerson Carreño	Gerente de Proyecto hemerson@buendata.com	Segundo Nivel
Ramiro Puentes	Gerente Buen Data SAS Ramiro@buendata.com	Tercer Nivel

Tabla 3. Matriz de escalamiento

1.7.2 Equipo de trabajo

Buen Data SAS, dispondrá de un equipo de trabajo para llevar a cabo las actividades de ejecución, como se ve a continuación, sin embargo, los ingenieros enunciados lideran los procesos, es decir, que otros ingenieros del equipo pueden dar respuesta a las solicitudes.
Se solicita que toda comunicación generada con el equipo de trabajo sea puesta en copia a los encargados según la matriz de escalamiento enunciada con anterioridad.

Por Parte de Buen Data SAS	
Camilo Jiménez	Coordinador de gestión de SS TI camilo@buendata.com
Jean Ortega	Jefe de Unidad de soporte jean@buendata.com

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Tabla 4. Equipo de trabajo

1.7.3 Reuniones

Las reuniones serán programadas en la medida de lo posible por medio de una agenda coordinada, entre los gestores del proyecto de las partes.
Las reuniones serán virtuales en primera instancia y con el apoyo de la ESAP se contará con las grabaciones para el debido repositorio de ambas partes tanto de contratante como de contratista.
En caso de que se requiera una reunión presencial será atendida principalmente por el gestor y gerente de Proyecto en las instalaciones de la ESAP.

1.7.4 Reuniones de seguimiento

Las reuniones de seguimiento se programarán de acuerdo con lo convenido en la reunión de inicio, serán reuniones cortas para abarcar el seguimiento y control del proyecto. Asistirán los representantes de las partes. El cual estará conformado por el supervisor del contrato, el gerente del proyecto y demás asistentes de acuerdo con los componentes del proyecto a tratar.

1.8 Canales de comunicación

- Grupo de WhatsApp: Si necesitan realizar alguna consulta rápida o preguntar sobre alguna información que no requiera un ticket. El equipo responderá e indicará si la solicitud requiere de un ticket o se dará respuesta a la pregunta.
- Sesión de soporte: Programar sesiones sincrónicas de soporte a través de la nuestra página https://buendata.com/:
  - En la opción Agendar una Reunión
  - Seleccionar el tipo de sesión si es una reunión comercial o un soporte
  - Seleccionar la fecha y hora que mejor se adecue a su agenda
  - Por último, llenar el formulario.

  Al realizar este proceso quedará agendada nuestra sesión y podremos entenderlos.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

- Correo de soporte Mesa de Ayuda: Enviar el requerimiento de soporte al correo de soporte@buendata.com esto generará un código de ticket.

1.9 Medios escritos de comunicación

Los medios escritos a utilizar para facilitar la adecuada transmisión de la información entre los involucrados del proyecto son: Correos electrónicos e Informes mensuales, así como informes de entregables, final y otros que se puedan requerir.

1.9.1 Informes mensuales

Para el presente proyecto se propone un informe de gestión para informar sobre las horas que se consuman.

1.10 Aceptación Matriz de Riesgos

Teniendo en cuenta, la matriz de riesgos documento que hace parte de los documentos anexos al proyecto, confirmamos que Buen Data conoce los riesgos y se tendrán en cuenta durante la ejecución del proyecto.

1.11Esquema de pago definidos en el marco del proyecto

A continuación, se describe la forma de pago; de acuerdo con el documento Aceptación de oferta: La ESAP, cancelará el valor del contrato que resulte del proceso de selección, en un (1) solo pago al finalizar el contrato, correspondiente hasta cincuenta (50) horas de desarrollo o proporcional a las horas efectivamente consumidas por la entidad, incluido todos los costos, gastos, contribuciones, tasas, impuestos y demás tributos a que haya lugar, el cual estará supeditado previa presentación del informe del contratista, a la expedición del certificado de recibido a satisfacción y evaluación al contratista por parte del Supervisor del Contrato, al pago del Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales y al pago de los Aportes de Parafiscales así como a la factura.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

2. Generalidades del Proyecto

El proyecto comprende un único ítem de Bolsa de Horas, las especificaciones de los servicios que pueden ser adquiridos mediante la bolsa de horas se encuentran en el anexo técnico.

2.1 Buen Data SAS Partners de Moodle

Para efectuar la ejecución del contrato adjudicado se evidenció en la propuesta presentada por SECOP II que se cumplieron con las condiciones de Partner Premium Moodle.

2.2 Plan de trabajo cronograma del Proyecto

Como este proyecto es por Bolsa de horas, de acuerdo con las solicitudes se generará un cronograma por los tiempos que tome cada solicitud.

3. Descripción de los Componentes y Alcance

Se indican las especificaciones técnicas que Buen Data llevará a cabo para la ejecución del proyecto:

3.1. Actividades que componen el soporte tecnológico nivel 3.

Resolución de problemas críticos del sistema

- Diagnóstico y solución de errores complejos a nivel de código
- Análisis de problemas de rendimiento y optimización del servidor
- Resolución de conflictos entre plugins y módulos
- Troubleshooting de issues de integración con sistemas externos (SSO, bases de datos, APIs)

Desarrollo y personalización avanzada

- Creación de plugins personalizados para necesidades específicas
- Modificación del core de Moodle cuando es necesario
- Desarrollo de integraciones complejas con otros sistemas
- Implementación de funcionalidades no disponibles en el core estándar

Administración avanzada del sistema

Buen Data
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

• Configuración avanzada de servidores (Apache/Nginx, PHP, MySQL/PostgreSQL)
• Optimización de bases de datos y consultas SQL complejas
• Implementación de alta disponibilidad y balanceadores de carga
• Configuración de sistemas de backup y recuperación ante desastres

Escalamiento y arquitectura

• Diseño de arquitecturas para instituciones con miles de usuarios
• Implementación de clusters y distribución de carga
• Configuración de CDN para contenido multimedia
• Optimización de cachés (Redis, Memcached)

Seguridad avanzada

• Auditorías de seguridad profundas
• Implementación de medidas de seguridad personalizadas
• Análisis forense de incidentes de seguridad
• Configuración de sistemas de monitoreo y alertas

Migraciones complejas

• Migración desde otros LMS manteniendo integridad de datos
• Actualizaciones mayor del core con personalización extensa
• Consolidación de múltiples instancias de Moodle

3.2. Especificaciones técnicas

1. Paquete de servicios integrales con una bolsa de 50 horas de soporte tecnológico nivel 3, mantenimiento, atención de incidentes y requerimientos de las plataformas de LMS de la ESAP.

2. Servicios de soporte y mantenimiento requerido para el correcto funcionamiento y operación de las plataformas de LMS de la ESAP (en nube cloud según se requiera) durante la vigencia del contrato. El soporte está orientado a mantener las plataformas en óptimas condiciones para su utilización, y para esto se deben realizar las siguientes actividades:
A. Resolver problemas complejos en las plataformas LMS de la ESAP a partir de investigar, diagnosticar y solucionar problemas que no pueden ser resueltos por el soporte de primer o segundo nivel, es decir los que soluciona la escuela. Esto debe incluir fallos en la plataforma, errores críticos de funcionamiento o problemas de configuración avanzada.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

B. Asistir en la configuración avanzada de la infraestructura para el mantenimiento y optimización de las plataformas LMS en nube.
C. Apoyar en la remediación de vulnerabilidades detectadas a partir de la revisión avanzada de logs del sistema para identificar problemas de rendimiento o vulnerabilidades de seguridad en las plataformas de LMS de la ESAP.
D. Instalar y validar las actualizaciones críticas del sistema y parches de seguridad que no impacten el servicio.
E. Realizar pruebas periódicas de recuperación, para verificar la funcionalidad del esquema de respaldo (Backup) de las plataformas de LMS de la ESAP
F. Proporcionar recomendaciones sobre buenas prácticas, optimización y escalabilidad de las plataformas LMS de la ESAP.
G. Proporcionar asistencia especializada de ser requerida en procesos de cambio en la infraestructura en nube para optimizar el funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.
H. Realizar transferencia de conocimiento en soporte y mantenimiento de las plataformas de LMS al personal designado por parte de la ESAP.
Para la atención de incidentes y requerimientos, el proveedor deberá cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos para este propósito.

Las actividades a realizar son las siguientes:
A. Atender los incidentes y requerimientos realizados de acuerdo con los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio.
B. Realizar un análisis de la causa raíz del problema, a fin de determinar el tipo de tratamiento que requiere, permitiendo su rápida y efectiva solución.
C. Entregar información estadística, recomendaciones y estrategia propuesta para disminuir el volumen de las solicitudes realizadas.
D. Prestar la asistencia técnica de acuerdo con los tiempos definidos en los acuerdos de niveles de servicio para garantizar un adecuado funcionamiento de las plataformas LMS de la ESAP.
E. Suministrar la base de datos de conocimiento en donde se encuentran registrados los problemas y las soluciones presentadas a las plataformas de LMS de la ESAP.

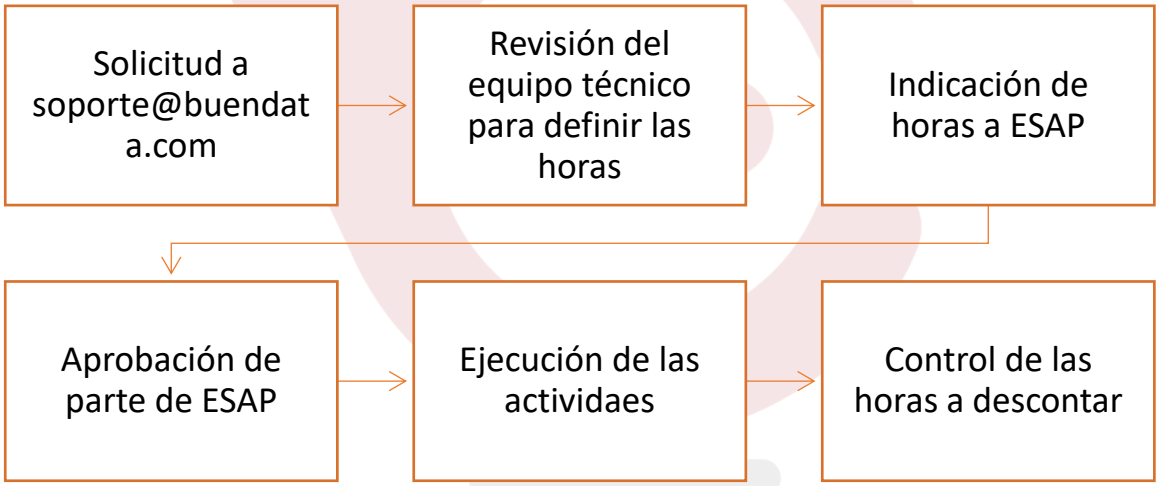
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

F. Realizar transferencia de conocimiento en el manejo de las plataformas de LMS de la ESAP al personal de las áreas encargadas de la administración.

3.3. Metodología

A continuación, la metodología para la realización del descuento de las horas del paquete de horas:



Se llevará un control de descuento de las horas para conocer el saldo de estas.

4. ENTREGABLES

La documentación técnica y los documentos realizados se entregarán a los supervisores asignado por la ESAP, quienes serán los responsables de su distribución a aquellas personas dentro de la organización que se estime necesario al igual que para los repositorios.

Según el anexo técnico los entregables son los siguientes:

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

- ✓ Informe final para efectos de entrega y facturación.

5. DISPONIBILIDAD

El servicio se prestará en la ciudad de Bogotá en las instalaciones de la ESAP en el siguiente horario; lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. De igual forma se realizará un monitoreo constante de la operación y de las plataformas de la ESAP, y se atenderán las solicitudes y requerimientos del alcance.

Juntamente con la Entidad se coordinarán las ventanas de mantenimiento según el cronograma de actividades.

7.1. Herramienta de gestión de Incidentes

De acuerdo con el anexo técnico, Buen Data confirma que generará un acceso a la plataforma de mesa de ayuda de Buen Data.

6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Buen Data, tendrá en cuenta las siguientes especificaciones solicitadas:

- Atender y validar en primera instancia los incidentes a través del registro que ha realizado el usuario funcional en Herramienta de Gestión de incidentes.
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a las solicitudes de los Servicios.
- Notificar apropiadamente a los usuarios de Soporte Técnico sobre todos los mantenimientos planeados vía correo electrónico y/o publicado en el Calendario de Mantenimiento.
- Asesoría necesaria a los usuarios de los aplicativos en los aspectos técnicos que requieran para la utilización de la aplicación.

- Actualización de las nuevas versiones de la Aplicación, cuando estas se hagan públicas.

DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

- Asesorías y sugerencias de ingenieros especializados que contribuyan a obtener mejores resultados en el área de acción de la Aplicación.
- Atención en las consultas y asesoría en la toma de decisiones de ampliación o cambios de equipos o mejoras en la Aplicación
- Proteger la información confidencial recibida para apoyar la atención de las solicitudes de servicio, garantizando que no se realizará divulgaciones no autorizadas, ya sea interna como externa, deliberada o accidental. Las personas que atienden el servicio No podrán divulgar información confidencial a ninguna persona que no pertenezca a la empresa sin una aprobación explícita.
- Garantizar que los Servicios serán prestados de conformidad a los criterios de calidad y cumplimiento definidos entre las partes, para cada entregable del proyecto, basados en la metodología definidas
- Notificar cualquier incidente de seguridad que se presente al correo mesadeayuda@esap.edu.co
- Conocer y dar cumplimiento a las normas establecidas en la guía de uso Aceptable de los activos de información, respecto de los activos que tenga a su cargo y aquellos a los que tenga acceso al desarrollo del contrato.
- Canales de comunicación: Portal de soporte técnico

7. ACEPTACIÓN ANS

De acuerdo con las condiciones y consideraciones establecidas en el anexo técnico, Buen Data SAS confirma las disposiciones en cuanto al anexo técnico, respecto a los tiempos establecidos

Se acatarán las disposiciones indicadas en cuando a los tiempos de respuesta y demás factores mencionados.

- Documentación Contractual

Buen Data tendrá en cuenta los ANS de la documentación inicial, informes mensuales, comunicaciones y solicitudes.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™
cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

- Cumplimiento Cronograma

Buen Data tendrá en cuenta el cumplimiento del cronograma, no obstante, se debe considerar elementos externos ajenos a la ejecución del proyecto. En caso de presentarse se tratarán las debidas reuniones entre los interesados.

- Gestión de solicitudes

Buen Data tendrá en cuenta la matriz de urgencia, impacto y prioridades y de soporte según el Anexo técnico que hace parte de esta ejecución. Así mismo se comprende y se aceptan las condiciones de penalidad del servicio.

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL

moodle Partner
CERTIFIED SERVICES PROVIDER™

cel: 314 628 22 15
hemerson@buendata.com
soporte@buendata.com

Elaborado por:

Leslie Martínez – Gestora de Proyecto

Revisado por:

Hemerson Carreño – Gerente de proyecto y representante legal

Comuníquese a través de los siguientes medios:

(+57) 314 628 22 15 - 314 242 68 92 - 319 498 86

www.Buendata.com

leslie@buendata.com - soluciones@buendata.com -hemerson@buendata.com

BuenData
DOCUMENTO CONFIDENCIAL