1. OBJETO DEL PROCESO

BRINDAR SOPORTE AL SOFTWARE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES - ORION.

CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Las presentes especificaciones técnicas detallan los requerimientos, características y condiciones de los servicios; estas especificaciones se constituirán en OBLIGACION DEL CONTRATISTA desde el primer día hasta el último día de ejecución del contrato.

2. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

a) Dar cumplimiento de todas las especificaciones y condiciones técnicas descritas en el Formato No. 8 Especificaciones Técnicas, en el lugar y plazos establecidos en el contrato.
b) Cumplir con el alcance y especificaciones técnicas exigidas y sobre el cual fue objeto de asignación del proceso de selección.
c) Asumir el costo de la carnetización de todo el personal que vincule para el cumplimiento del contrato, conforme al procedimiento que le señale la administración del aeropuerto. La administración del aeropuerto dará la información sobre el precio de este servicio.
d) Se compromete para con la AEROCIVIL a pagar a su personal los salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que se deriven de la ejecución del presente contrato de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia, así como cumplir con las demás disposiciones laborales aplicables.
e) Se compromete a tener vinculados a sus empleados permanentemente y mientras dure la ejecución del contrato a los sistemas de previsión social, salud, pensión y riesgos profesionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993, la Ley 797 de 2002, el Decreto 1295 de 1994 y demás normas que regulen la materia, al pago de contribuciones parafiscales, y a salir al saneamiento y defensa de los derechos de la Aerocivil, en el evento de reclamaciones de terceros por causa o con ocasión de la prestación de los servicios.
f) Está obligado a responder a la AEROCIVIL por las eventuales reclamaciones laborales derivadas de la ejecución del contrato; así como por los perjuicios que por motivo de su negligencia, imprudencia o impericia se causen a las personas y/o los bienes de la AEROCIVIL o de terceros con ocasión de la ejecución del contrato.
g) Asumir los riesgos a su cargo, conforme a la distribución de los mismos contenidos en el Formato No. 9 Matriz de Riesgos.
h) Dar a conocer a la AEROCIVIL cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del contrato o sobre sus obligaciones.
i) Cumplir con el plan de garantías ofertadas.
j) Responder ante AEROCIVIL por las fallas que le sean atribuibles respecto del objeto del presente contrato y los demás documentos vinculantes del proceso.

3. ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. Otorgar el derecho a la UAEAC a recibir oportunamente nuevas versiones y/o actualizaciones del producto o cualquiera de sus componentes que incluyan mejoras, nuevas funcionalidades y/o desarrollos los cuales serán aplicadas cuando la UAEAC lo solicite y que se den por:

    a. Expedición de leyes, decretos reglamentarios, resoluciones, circulares o anexos de carácter nacional o distrital que deban realizarse durante la vigencia del contrato y de obligatorio cumplimiento.
    b. Cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas
    c. Evolución del software base (sistemas operativos, motor de base de datos).

2. El tiempo del actualización, soporte y mantenimiento técnico de las licencias descritas en el formato 7 - Propuesta Económica debe ser mínimo un (1) año.

3. Deberá mantener actualizados los manuales técnicos, de usuario y de los diagramas de proceso del Sistema de Información Integral para el manejo de procesos judiciales.

4. Deberá realizar reinstalaciones, los ajustes y afinamientos, necesarios para garantizar el correcto desempeño del Sistema de Información Integral para el manejo de procesos judiciales que comprende la herramienta ORION para el seguimiento y control en conjunto con la consulta y el acceso a las imágenes digitalizadas de los mencionados procesos, sin costo adicional para la UAEAC.

5. Garantizar que las nuevas funcionalidades y sus parametrizaciones (entregadas documentadas por la firma y que si requieren acompañamiento para su implementación serán cubiertas con las horas de asistencia técnica) asociadas operen correctamente en la plataforma tecnológica de la UAEAC; cualquier inconveniente que se presente por estas debe ser atendido por el contratista sin costo adicional.

6. Deberá ofrecer la evolución de los diagramas de proceso según los requerimientos de usuario acordados y aprobados con la Supervisoría del contrato.

7. Deberá entregar la documentación con las instrucciones de actualización de la solución instalada y en funcionamiento.

8. Ofrecer una bolsa de doscientos cincuenta (250) créditos de Asistencia Técnica, las cuales serán facturadas por el contratista de acuerdo con su consumo y legalización, previa aprobación del líder funcional y del Supervisor de contrato.

    Adicional a la bolsa de doscientos cincuenta (250) créditos de desarrollo ORION, como valor agregado la firma PRAGAMATICA SOFTWARE adiciona treinta (30) créditos sin costo para desarrollo.

9. Entregar toda la documentación técnica, procedimental y funcional del desarrollo a realizar.

10. Instalar en ambiente de pruebas y luego de la aprobación por parte del usuario final instalarlo en el ambiente de producción, garantizando que todas sus interfaces funcionen correctamente.

11. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad de la UAEAC para legalizar las entregas parciales del módulo. El contratista debe entregar impresas y firmadas las actas respectivas, firmadas adicionalmente por el usuario que está recibiendo a satisfacción.

12. Debe dar el soporte técnico a distancia, presencial y telefónico para resolver situaciones relativas a la instalación, actualización y uso de la solución integral.

13. Deberá tener una línea telefónica para atención a usuarios en caso de problemas con la instalación y utilización del software, indique el número telefónico, dirección de correo electrónico y el nombre de la persona a contactar en caso de este tipo de soporte.

14. Si al recibir la llamada de la UAEAC, ve que no es posible solucionar el requerimiento vía telefónica y la falla es grave y su solución es inmediata o urgente, deberá tomar las medidas para enviar un recurso que solucione en el sitio el caso.

15. Brindar asistencia técnica y funcional idónea, directa y con capacidad de respuesta durante los cinco (5) días hábiles de la semana en horario de 8:00am a 5:00 pm para reporte y corrección de fallas o errores del software, solución de incidentes, consultas sobre uso apropiado del producto, aclaración de la documentación recibida y asesoría con personal idóneo, conforme a lo ofrecido por la firma contratista en Guía de Solicitud de Servicios de Mantenimiento a Distancia.

16. Deberá comprometerse con el cumplimiento del cuadro siguiente, el tiempo se cuenta a partir de la recepción de la llamada.

Prioridad	**Porcentaje de Ocurrencia**	**Tiempo máximo para notificación de Numero de llamada y Consultor Asignado**	**Tiempo Máximo para solución del problema**
1. Inmediato	10%	1 Hora	6 horas hábiles
2. Urgente	30%	2 Horas	12 horas hábiles
3. Normal	35%	4 Horas	32 horas hábiles
4. Particular	25%	8 Horas	De acuerdo con el dimensionamiento y el tiempo estimado por el proveedor. Se cuenta a partir de la firma de aprobación del supervisor del contrato.

Entiéndase como:

- ✓ Prioridad Inmediata: Cuando el problema paraliza el normal funcionamiento de los Sistemas de Información y/ o Aplicativos y la llamada debe ser solucionada máximo en 6 horas hábiles.
- ✓ Prioridad Urgente: Cuando se afecta un módulo, opción o proceso, pero no se afecta el funcionamiento general del Sistema de Información y/ o Aplicativo y la llamada debe ser solucionada máximo en 12 horas hábiles.
- ✓ Prioridad Normal: Cuando no se afecta la operación del módulo, opción o proceso y no se afecta el funcionamiento general del Sistema de Información y/ o Aplicativo, se dispone de mayor tiempo para la solución, la llamada debe ser solucionada en máximo 32 horas hábiles.
- ✓ Prioridad Particular: Cuando el requerimiento obedece a un nuevo desarrollo, la solución depende del diagnóstico y del tiempo estimado por el proveedor y/o el Líder Técnico.

17. Cierre de Requerimientos: Un requerimiento está cerrado cuando se tenga el recibido a satisfacción por parte del Supervisor de contrato, el cual se debe consignar en el formato de Control de Cambios a Sistemas de Información y/o Aplicativos completamente diligenciado por el líder funcional que coloca el caso y la firma contratista diligenciara la parte técnica correspondiente documentos que respaldan las tareas de soporte efectuadas para resolver los problemas reportados.

18. Presentar informe MENSUAL de los casos reportados, atendidos, resueltos y pendientes por resolver, con la información relacionada:

    - Número del caso
    - Descripción del caso
    - Descripción especifica de la solución dada
    - Resuelto o pendiente
    - Fecha apertura caso
    - Fecha de cierre o estimada para el cierre
    - Tiempo asociado a su solución.

    Para la presentación del informe se realizará entrega del formato provisto para tal fin por la Supervisión de la Aerocivil cuando se firme el acta de inicio.

19. Asistir a reuniones mensuales de seguimiento (se programarán cuando se firme el acta de inicio) en las que se decidirá los casos que pueden ser cerrados, se decidirá la legalización de horas asociadas al cierre de las llamadas que aplique y se conocerá el estado de los casos pendientes. Al final de cada reunión se debe levantar acta en la que se indique los temas tratados, las soluciones dadas, los compromisos adquiridos.

20. Si en el momento de la fecha de finalización del contrato existen reportes de fallas que no se han resuelto, estos se deben solucionar para la liquidación del contrato.

21. Los requerimientos que se incluyan en el anterior numeral serán definidos en conjunto entre el líder funcional y la supervisora del contrato.

CONCEPTOS

a) **Créditos de soporte:** Corresponden a horas destinadas a la atención de incidencias, ajustes menores, mantenimiento correctivo y acompañamiento funcional del sistema. Su finalidad es garantizar la operación continua y resolver requerimientos derivados del uso cotidiano de la plataforma.

b) **Créditos de desarrollo:** Corresponden a horas destinadas a la ejecución de mejoras, ajustes evolutivos, nuevos requerimientos, ampliación de funcionalidades o desarrollos adicionales solicitados por la Entidad, los cuales exceden el soporte ordinario del sistema.

4. GARANTÍA TÉCNICA

Otorgar un tiempo de garantía para los bienes y/o servicios de mínimo doce (12) meses.

El contratista se obliga a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en los artículos 932 y 933 del Código de Comercio, Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

La garantía técnica mínima para el bien o servicio objeto del contrato será de 1 año contados a partir del acta de recibo final la cual operará de la siguiente forma:

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Agente Comercial: El contratista debe entregar al supervisor el contrato de agenciamiento donde conste la autorización al Agente Comercial en Colombia para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del agente comercial al oferente avalando el tiempo de garantía.

Si el fabricante otorga la garantía a través de un Canal de Distribución Autorizado: El contratista debe entregar al supervisor el certificado del fabricante donde conste la autorización al Canal de distribución para certificar el tiempo de garantía ofrecido, acompañada de una comunicación del Canal de distribución al oferente (subdistribuidor) avalando el tiempo de garantía. El tiempo ofrecido por el Canal de distribución no debe superar el autorizado por el fabricante

Si el fabricante otorga la garantía directamente al oferente: Se debe entregar dicho certificado al supervisor del contrato

No se aceptará de ningún modo la hoja de garantía que ofrecen los fabricantes en sus catálogos o páginas Web.

Los tiempos de garantía inferiores a los requeridos por LA AERONÁUTICA CIVIL, constituye causal de incumplimiento del contrato.

(ESTA GARANTÍA NO CORRESPONDE A LAS PÓLIZAS EXIGIDAS EN NUMERAL 10.2 DEL ESTUDIO PREVIO, POR FAVOR NO TRANSCRIBIR ESA INFORMACIÓN.)