

ANEXO 1 – ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. OBJETO:

Contratar los servicios de Soporte y mantenimiento del Software ISOLUCION, herramienta especializada en la administración y automatización de los sistemas de gestión y cumplimiento normativo.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Soporte y Actualización de la Herramienta Isolucion Incluye las actualizaciones normativas sobre el software, tales como:

- **Actualización de versión:** Se requiere que el software sea actualizado normativamente de manera periódica, con las optimizaciones y mejores prácticas, que garanticen la conformidad del Sistema de Gestión.
- **Actualización de la plataforma tecnológica** con la que opera y administra su sistema de gestión y cumplimiento normativo, con las mejoras funcionales, operativas y normativas que se generen. Incluye la configuración y operación de los nuevos parámetros.
- **Medios Magnéticos:** Instalación del software actualizados con la última versión instalada.
- **Documentación Técnica y de Usuario ISOLUCION:** Actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada. ISOLUCION entregará reportes de atención de casos
- **Apoyo técnico** en caso de reinstalaciones y/o cambio de plataforma tecnológica que adelante el Fondo Nacional del Ahorro S.A en el periodo de vigencia del contrato.
- **Solución de errores** por eventuales imperfectos que generen situaciones que no respondan al funcionamiento normal del software.
- **Derecho a las nuevas versiones** del software licenciado y módulos adquiridos inicialmente y los parches de actualización que sean liberados durante la vigencia del contrato.
- **Resolver** hasta tres solicitudes de ajustes de datos al mes que por errores involuntarios de registro de información los usuarios del sistema hayan realizado y sea necesario arreglar.
- **Acceso a los Webinar de transferencia del conocimiento** el cual es un mecanismo para que el equipo de trabajo del Fondo Nacional del Ahorro S.A se mantenga actualizado sobre el uso y nuevas mejoras funcionales de ISOLUCION@.

SERVICIO AL CLIENTE:

Comprende todos los servicios de atención telefónica, electrónica, remota o en sitio para

resolver errores que el software llegue a presentar, es el apoyo a las solicitudes que reporte la entidad y que requieran apoyo de ingeniería relacionadas con el normal funcionamiento del software.

Isolucion prestará el servicio al FNA S.A teniendo en cuenta la siguiente clasificación:

1. **Soporte telefónico de Primer Nivel:** Asistencia a través de CSR Centro de Servicio Regional, para solución de dudas funcionales y operativas en el manejo del software, sin límite de llamadas durante el tiempo de duración del contrato. Orientación sobre la adecuada implementación en ISOLUCION de los requerimientos de las normas técnicas que se manejen en la organización, de acuerdo con la funcionalidad ofrecida por ISOLUCION.
2. **Soporte Técnico de Segundo Nivel:** Asistencia a través de CSR Centro de Servicio Regional en caso de solicitudes que requieran apoyo de ingeniería que estén relacionadas con el normal funcionamiento del software y de cada uno de sus módulos sin límite de casos durante el tiempo de duración del contrato.
3. **Soporte en Sitio:** Realizar visitas en las instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro en caso de ser requerido para el soporte y mantenimiento de segundo nivel o técnico asignado por ISOLUCION.
4. ISOLUCION gestionará las solicitudes de los casos reportados asignando un número ticket para realizar el seguimiento del caso.
5. El reporte de casos que se presenten en la Entidad, serán atendidos por el Centro de Servicio al Cliente en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes en días hábiles en la ciudad de Bogotá y podrá realizarse a través de los siguientes medios: correo electrónico soporte@isolucionsac.com.co, PBX 5082000 opción 1 y línea nacional gratuita 018000526444.
6. El tiempo de servicio se establecerá conforme a las características técnicas aquí estipuladas y según el caso a solucionar:

TIPO DE CASO	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Indisponibilidad	CRITICA	2 horas hábiles	2 días hábiles	El ANS de indisponibilidad crítica no aplica si la causa es una falla en la infraestructura del cliente (red, hardware, servidores, etc.). El cliente debe asegurar su correcto funcionamiento. Responsable: Soporte Técnico
Funcionalidad Principal con Error	ALTA	3 horas hábiles	3 días hábiles	Cuando la aplicación no se encuentra disponible desde ninguna terminal de cómputo, imposibilitando el acceso total a ella. Responsable: Soporte Técnico
Funcionalidad Secundaria con Error	MEDIA ALTA	4 horas hábiles	13 días hábiles	Cuando no está disponible o genera error alguna opción dentro de la aplicación la cual no impacta el funcionamiento total de la misma Por ejemplo: *Un documento se muestra 2 veces en el listado Maestro de Documentos. *No se realizan notificaciones a correos electrónicos. *El servicio de Tareas se encuentra detenido. Responsable: Soporte Técnico
Solicitud de Información	MEDIA	3 horas hábiles	4 días hábiles	Este se manejará como soporte de Primer Nivel, atendiendo la solicitud vía telefónica o e-mail y explicando el funcionamiento correcto de la herramienta. Responsable: Soporte Primer Nivel
Solicitud de Ajuste	BAJA	6 horas hábiles	13 días hábiles	Solicitud de modificación, eliminación, actualización de información directa a la Base de Datos del software. Responsable: Soporte Primer Nivel

BOLSA DE HORAS POR DEMANDA

Para los servicios profesionales de transferencia de conocimiento, acompañamiento y servicios profesionales de soporte técnico se contará con una bolsa de hasta 18 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto).

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

Doce (12) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

4. FORMA DE PAGO

El Fondo Nacional del Ahorro S.A pagará los servicios de la siguiente manera:

- **SOPORTE Y MANTENIMIENTO:** Cuatro (4) pagos trimestrales vencidos por valor de **DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$2.853.256,50) M/CTE. IVA incluido**, por concepto de soporte y mantenimiento ISOLUCIÓN®, previa validación y aprobación por parte del supervisor del contrato.
- **BOLSA DE HORAS:** Por servicios profesionales de transferencia de conocimiento, acompañamiento y servicios profesionales de soporte técnico de hasta por 18 Horas (Por cambio de servidor, cambio de plataforma, reinstalaciones, actualización de plataforma, migración de base de datos o de servidor de aplicaciones. Aplica para visitas y/o servicio remoto), por un valor total de **CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS (\$4.581.738) M/CTE. IVA INCLUIDO**. El valor de la hora es de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN PESOS (\$254.541) M/CTE. IVA incluido**. Estas serán facturadas por demanda, previa validación y aprobación por parte del supervisor del contrato.

Parágrafo: El valor de la hora corresponde a la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$254.541) incluido IVA, impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

Nota 1: Todos los valores deben incluir el IVA y cualquier clase de impuesto o gravamen que se cause o se llegará a causar; en tal evento EL CONTRATISTA se obliga a asumirlo, así como los costos directos e indirectos que se ocasionen para la ejecución de este.

Nota 2: La factura debe presentarse con el lleno de los requisitos establecidos por el Estatuto Tributario, conforme al mes correspondiente.

Nota 3: En caso de facturación electrónica deberán cumplirse todos los archivos electrónicos referente a factura electrónica solamente, al correo electrónico facturacionelectronica@fna.gov.co esto previa validación y entrega de los números de aceptación por el supervisor del contrato, de lo contrario su factura para el mes correspondiente será rechazada por el Fondo Nacional del Ahorro S.A; a esta dirección de correo no se deben enviar soportes y/o anexos en imagen o archivos electrónicos diferentes a la factura electrónica; los soportes y demás anexos se deben suministrar a la supervisión del contrato.

Nota 4: Para efectos de los desembolsos de los que trata la presente cláusula, el contratista deberá acreditar el pago de los aportes parafiscales y su afiliación obligatoria y pago actualizado al sistema de seguridad social, salud y pensiones, conforme al artículo 182 de la ley 100 de 1993, a ley 789 de 2002, el decreto 1703 de agosto 2 de 2002, la Leyes 797 y 828 de 2003 y el decreto 510 de 2003, y demás que las adicionen, reglamenten, complementen o modifiquen, so pena de hacerse acreedor a las sanciones establecidas en la misma.

Nota 5: Una vez suscrito el contrato el contratista deberá presentar la certificación de la cuenta bancaria donde se consignarán los recursos derivados del contrato, con fecha de expedición no mayor a 30 días anteriores a la recepción de esta.

5. OBLIGACIONES

1. Mantener las actualizaciones de licencia de uso de software ISOLUCION indicada en la oferta económica.
2. Entregar los medios magnéticos con programas para instalación y configuración de ISOLUCION, en caso de cambio de versión.
3. Entregar la documentación técnica y de usuario del software actualizada, de acuerdo con la última versión instalada.
4. Entregar por solicitud de los supervisores, la documentación actualizada del Manual de Usuario y Manual de Instalación de ISOLUCION, en caso de cambio de versión
5. Entregar al Fondo Nacional del Ahorro S.A., el Acta de instalación, configuración y migración de la versión actualizada del software y/o parches en caso de que se instale nuevas versiones.
6. Entregar reportes de atención de casos los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, durante la vigencia del contrato.
7. Entregar para el pago de las facturas el informe de la gestión realizada durante el trimestre, donde se contemple, la cantidad de soportes e incidentes gestionados durante el periodo facturado, indicando que soluciones se dieron y el estado en el que se encuentra el cierre del periodo, además de los ítems anteriores se deben generar conclusiones del servicio y recomendaciones para la mejora del servicio.
8. Se realizarán reuniones trimestrales de seguimiento de verificación de ANS, estas reuniones se harán a más tardar ocho (8) días hábiles después de cerrado el periodo y es prerequisite para poder facturar el servicio.

6. ENTREGABLES

ISOLUCIÓN S.A. entregará como parte del contrato de mantenimiento los siguientes documentos y/o herramientas:

- Actualización de la licencia de uso del software, en caso de cambio de versión.
- Acta de instalación, configuración y migración de la versión actualiza del software y/o parches en caso de ser instalados.
- ISOLUCIÓN entregará reportes de atención de casos los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, durante la vigencia del contrato.

7. ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO – ANS

La identificación, tipificación, valoración y asignación de los riesgos que aplican para el presente proceso, se encuentran indicados en el Anexo 2