RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO EN LA NUBE DEL SOFTWARE KAWAK PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

FICHA TÉCNICA - CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

NOTA: EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTOS REQUISITOS CONLLEVARÁ A DETERMINAR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y SE APLICARAN LAS MULTAS, PÓLIZAS Y SANCIONES CORRESPONDIENTES.

El contratista acepta de manera clara y expresa las condiciones Técnicas aquí descritas.

El contratista deberá cumplir con las especificaciones aquí descritas.

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
81112200	Servicios Basados en ingeniería, Investigación y tecnología	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de software

Las presentes especificaciones técnicas comprenden, además de lo aquí expresamente descrito, todas aquellas especificaciones, condiciones y alcances que se encuentran contenidas o referenciadas en la propuesta presentada por el proveedor, bajo el N° GCO-CT-2504221301, las cuales se consideran parte integral del proceso de contratación:

1.	**ANEXO TÉCNICO RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO EN LA NUBE DEL SOFTWARE KAWAK PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS**
1.0.	**Las actividades propias del mantenimiento y soporte técnico del software KAWAK son:**
1.0.1.	Garantía y actualizaciones de la versión del software o de sus módulos, como del soporte técnico ilimitado durante la vigencia del contrato. Corrección de eventuales errores que se presenten durante su funcionamiento, y que dependan directamente de imperfectos del desarrollo de sus funcionalidades. Capacitación virtual de las actualizaciones de los módulos adquiridos que requieran de entrenamiento. Acceso a enlaces en línea relacionados con el autoaprendizaje del software Kawak. Accesos seminarios web (webinars). Ocho (8) horas de acompañamiento técnico remoto durante alguna auditoría externa, por una vez, durante la ejecución del contrato. Acceso a la plataforma de soporte (tickets) para reportar cualquier novedad que se presente con el funcionamiento del software. Servicio en la Nube desde la fecha de inicio del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2026.

1.1.	Brindar el Servicio en la Nube, hasta el 31 de diciembre de 2026, para el servicio del Software KAWAK, con las siguientes condiciones:
1.1.1.	a. Garantizar el acceso vía web a la aplicación, a través de servidores de alto cómputo y procesamiento, para el manejo de aplicaciones con altos estándares de seguridad y disponibilidad (99,7% del tiempo al aire garantizado). Para ello deberá emplear protocolos de comunicación seguros, concurrencia de datos y copias de seguridad diarias de sus archivos y datos. También, ofrecer un espacio estándar de 2 GB en base de datos y 10 GB en Archivos, el cual puede ser incrementado en cualquier momento de acuerdo con el volumen de crecimiento de la información. b. Backups diarios de la base de datos (link semanal). c. Backups diarios de archivos adjuntos (link semanal). d. Reinstalación de aplicativo KAWAK. e. Licencias de Software “habilitador” de la solución (sistema operativo, base de datos, ambientes de desarrollo, entre otros). f. Instalación y configuración de actualizaciones y mejoras (sujeto a contrato de soporte técnico). g. Configuración de sistemas operativos, bases de datos y programas de desarrollo sobre los que correrá la aplicación. h. Reportar al supervisor del contrato con la periodicidad que se exija, la información y los documentos que éste solicite ya sea en forma física o electrónica. i. Las demás que estén relacionadas con el objeto y alcance del contrato, las cuales sean necesarias y/o le sean solicitadas por el supervisor.
1.2	**ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO** La gestión de tus tickets de soporte está enmarcada en tres pasos: • Creación de tickets • Seguimiento • Cierre Una vez creas un ticket este es recibido por nuestra área de soporte, quienes leen y analizan tu solicitud para asignar un nivel de prioridad, según la prioridad se tienen asignados unos tiempos de respuesta, a continuación, te explicamos el detalle: **A. Niveles de Prioridad:** 1. Alta: Indisponibilidad total del servicio o de alguno de los módulos del software y no existe otra forma de sustituir el funcionamiento normal del software. O cuando una funcionalidad del software no está disponible o presenta una falla en su funcionamiento impactando en una labor crítica para el usuario. 2. Normal: Cuando una funcionalidad del software no está disponible o presenta una falla en su funcionamiento impactando en una labor para el usuario, pero puede ser sustituido por otra funcionalidad del software. 3. Baja: Errores en la presentación del software. **B. Tiempos de respuesta:** * Las incidencias de nivel alto y normal podrán ser resueltas de manera temporal previo acuerdo entre las partes, las cuales una vez resueltas pasan a ser de nivel bajo y la solución definitiva se debe

incluir en por lo menos en alguna de las dos siguientes versiones; la implementación de estos no será superior a 120 días calendario.
* La evolución de los tiempos de solución es evaluada periódicamente con el cliente y se acuerdan ajustes de ser necesario.

	Criticidad	Tiempo estimado máximo de respuesta mesa de ayuda (horas hábiles)	Tiempo estimado máximo de solución (horas hábiles)
1	Alta	2	8
2	Normal	4	24
3	Baja	8	80

Horario de soporte técnico: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.

C. Escalamiento:

Cualquier solicitud adicional o escalamiento de las solicitudes realizadas anteriormente, podrá comunicarse con los siguientes contactos:

Tipo de solicitud	Contacto
Atención de inquietudes funcionales, y de capacitación.	Diego Fajardo Líder de Relación Estratégica con el Cliente dfajardo@kawak.net
Requerimiento Comerciales/ Ventas	Ubber Botero Aristizábal CSO - Chief Sales Officer ubotero@kawak.net
Atención de Tickets y PQRS	Sintia Paola Castellanos Líder de Soluciones al Cliente servicioalcliente@kawak.net
Dudas con renovación de contrato	Blanca Milena Pérez Líder de Valor y Expansión bperez@kawak.net
Temas de facturación	Cristina Tatis Gestor de Cartera ctatis@kawak.net