Ficha Técnica del Servicio Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones para la estabilización, confiabilidad e integridad de las funcionalidades u operaciones del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.

Para el cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá garantizar, como mínimo, las siguientes condiciones técnicas en la prestación del servicio de ***"Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones para la estabilización, confiabilidad e integridad de las funcionalidades u operaciones del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Federación Colombiana de Municipios en cumplimiento de la función pública asignada - Simit"***:

1. **Condiciones generales del servicio**

- El servicio deberá prestarse por los propios medios del contratista, con plena autonomía técnica, administrativa y operacional, sin que exista subordinación laboral con la Federación Colombiana de Municipios.
- El contratista deberá contar con la capacidad técnica, operativa y humana necesaria para garantizar la continuidad del servicio durante toda la vigencia contractual.

2. **Mantenimiento preventivo del sistema**

Realizará una revisión periódica con el acompañamiento de uno (1) o más técnicos según corresponda el caso, en los que se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Revisiones del sistema.
- Validación de funcionalidades.
- Eliminación de archivos y datos temporales.
- Revisión de registros y log de eventos.
- Configuración de los sitios web.
- Revisión de certificados digitales SSL
- Recomendación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo
- Acompañamiento en proceso de cambios de infraestructura

3. **Actualizaciones del SGDEA**

El contratista deberá implementar actualizaciones, parches, mejoras y nuevas versiones del software sobre el mismo realese de la versión actual productiva del SGDEA - CEDO, el CONTRATISTA deberá realizar presentación formal de la misma indicando sus ventajas, nuevas funcionalidades y demás características para que la Federación Colombiana de Municipios valide y de ser el caso autorice su implementación.

Si la nueva versión es autorizada, el CONTRATISTA deberá presentar cronograma de implementación el cual deberá ser aprobado por el supervisor.

El cronograma de implementación deberá incluir todas las actividades requeridas para la instalación, pruebas, migración de datos y demás que se requieran para dar continuidad del servicio con el

menor impacto posible, así como las respectiva capacitación técnica y funcional para el uso de la nueva versión, actualización y mejore todas aquellas tareas de desarrollo y actualización de nuevas funcionalidades, aplicaciones, módulos, herramientas y/o servicios requeridos para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) CEDO, para el funcionamiento, gestión, uso y disponibilidad de SGDEA, herramienta en la cual se centraliza el flujo, gestión, trámite y archivo de la información y documentos que produce todas y cada una de las áreas de la Federación Colombiana de Municipios, en cumplimiento a la función pública asignada.

4. Soporte y mantenimiento

Se define como soporte técnico todas aquellas tareas de apoyo en mantenimiento preventivo y/o correctivo que el contratista realiza como soporte para el correcto funcionamiento del SGDEA, dicho soporte es a nivel de bases de datos, aplicación, componentes o servicios, cumpliendo tareas como instalación, configuración, parametrización, afinamiento, soporte en servidor, integridad con el sistema aplicativo y seguridad informática.

El contratista definirá formalmente los Procedimientos de backup / restauración para el SGDEA, que a su vez estarán a cargo del personal técnico que designe para el mismo.

Dentro de este contexto, el contratista debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ Garantizar el buen funcionamiento del SGDEA – CEDO, y disponer las acciones necesarias en caso de requerirse una nueva instalación (backup, aplicación) bien sea en servidores físicos o virtualizados asignados por la Federación Colombiana de Municipios. EL CONTRATISTA deberá contribuir con dicha instalación y el conocimiento será transferido al personal encargado de liderar la actividad por parte de la Federación Colombiana de Municipios - FCM.

- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo bimestral por un tiempo no superior a cuatro (4) horas a los servidores de bases de datos o aplicación de la Plataforma que soporta el SGDEA. Dichos mantenimientos deben quedar registrados mediante actas de servicio, las cuales deberán estar firmadas por el proveedor y el personal de la FCM que acompañe la actividad.

- ✓ Asesorar y recomendar las mejores prácticas para administración de la Plataforma tecnológica aplicando seguridad informática y demás servicios como soporte técnico para el SGDEA.

- ✓ Efectuar 3 visitas preventivas a partir de la suscripción del acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2026, en las que se verifique tráfico, seguridad, accesos, políticas de backup, administración de espacio y funcionamietno del SGDEA-CEDO, lo cual deberá constar en acta que incluya las soluciones y recomendaciones por el contratista sin costo adicional.

- ✓ Proveer una herramienta para reportar y gestionar los problemas presentados en el SGDEA-CEDO y se de soporte personalizado al personal técnico y operativo de la FEDERACIÓN en la resolución de los problemas que se presenten.

- ✓ En caso de que se requiera el soporte en forma presencial, debe garantizar la presencia del personal designado en las instalaciones de la FCM de acuerdo con los niveles de servicio.

4.1 Alcance de Soporte y Mantenimiento

Consiste en el servicio profesional de apoyo especializado y técnico para garantizar el mantenimiento correctivo de incidentes y problemas que surjan durante el funcionamiento y operación de los módulos de gestión de correspondencia, gestión documental, Ventanilla Única Virtual (VUV), PQRSD y Gestión de Tutelas.

De acuerdo con lo expuesto, se debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ Corrección de errores de funcionamiento del SGDEA-CEDO por defectos de programación, arreglo de funcionalidades que no operen adecuadamente, incluyendo la utilización y modificación de programas “fuente” cuando se requiera.
- ✓ Afinamiento de la aplicación para mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Servicio de Mantenimiento Correctivo (ANS)

Acuerdo de Niveles de Servicios (ANS) para soporte técnico: Cuando se solicite soporte técnico, el tiempo de respuesta deberá atenderse una vez reportada la solicitud o reporte, en los **la primera hora para las prioridades urgente, alta, 2 horas para prioridad media y 4 horas para prioridad baja** para realizar el análisis del impacto que tiene este sobre el SGDEA-CEDO, y asignarle la Clasificación según corresponda, de la cual dependerá el tiempo máximo de atención para dar una solución o respuesta a la Federación, con atención remota con un tiempo asignado de una (1) hora de apertura del ticket de servicios mediante plataforma de mesa de servicios y confirmada la posibilidad de acceso, con disponibilidad de 5x8 clasificados en los siguientes tipos:

- **Urgente.** Cuando un incidente afecta de forma significativa una funcionalidad del negocio, que tiene plazos de vencimiento y además impacta directamente y de forma inmediata al usuario final, no hay alternativas que suplan la aplicación o mitiguen la criticidad del incidente conocido y disponible.

- **Alta.** Un incidente que afecta las aplicaciones críticas del negocio es sensible al tiempo, tiene un impacto indirecto sobre usuario final, pero una solución interna y/o transitoria está disponible.

- **Media.** Un incidente que afecta la capacidad de los usuarios para realizar operaciones normales. El servicio opera con dificultad.

- **Baja.** Un incidente que altera la documentación, procesos o procedimientos; no tiene mucho impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.

PRIORIDAD	DEFINICIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO
Urgente	Cuando un incidente afecta de forma significativa una funcionalidad del negocio, que tiene plazos de vencimiento y además impacta directamente y de forma inmediata al usuario final, no hay alternativas que suplan la aplicación o mitiguen la criticidad del incidente conocido y disponible.	1 hora hábil	8 horas hábiles

Alta	Un incidente que afecta las aplicaciones críticas del negocio es sensible al tiempo, tiene un impacto indirecto sobre usuario final, pero una solución interna y/o transitoria está disponible.	1 hora hábil	8 horas hábiles
Media	Un incidente que afecta la capacidad de los usuarios para realizar operaciones normales. El servicio opera con dificultad.	2 horas hábiles	16 horas hábiles
Baja	Un incidente que altera la documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.	4 horas hábiles	32 horas hábiles

Nivel 1. El Esquema de soporte de primer nivel lo ofrece la mesa de servicio de la FCM y permite resolver y responder requerimientos funcionales y técnicos asociados al software y la infraestructura en la que está alojado el sistema, en el caso no puede ser solucionado en nivel 1, El Cliente escalará el caso al nivel 2 a consultores del contratista, los cuales son especialistas para las diferentes soluciones de gestión documental.

Nivel 2. Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 2, serán documentados por el contratista en la herramienta de gestión de incidentes. A través de consultores especialistas, el contratista liderará el proceso de incidente, realizando tareas de análisis, profundización y soluciones ante fallas de disponibilidad o rendimiento.

Nivel 3. Si el caso no puede ser solucionado en nivel 2, se escalará el caso al nivel 3 (Fabrica de Software)**.** El contratista realizará la gestión y el seguimiento hasta la solución de estos incidentes.

Toda la gestión de los casos escalados a Nivel 3, serán documentados por Evolution en la herramienta de gestión de incidentes.

4.2 Perfil mínimo requerido

Persona jurídica titular de los derechos patrimoniales de autor del código fuente del software EPX Evolution Processes Extended Suite que incorpora los componentes de ventanilla única y gestión de información, o autorizada por el titular de los derechos patrimoniales de autor para realizar actividades de explotación frente al software EPX Evolution Processes Extended Suite, con experiencia de treinta y seis (36) meses en actividades de soporte técnico, mantenimiento y actualización de software.