ANEXO No. 5
ANEXO TÉCNICO
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Bogotá, D.C. día, mes del año

Señores
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
Ciudad

ASUNTO: PROPUESTA CONTRATACIÓN DIRECTA No. CD ___**-ICFE-2026**

OBJETO: _____

PROPONENTE: _____

Para mantener y soportar la plataforma Visión Empresarial, con las últimas mejoras y utilidades prestadas por el distribuidor, es necesario seleccionar y contratar la firma que ofrece los servicios de soporte acompañamiento y capacitación de acuerdo con los requerimientos que se describen a continuación.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Suscripción y acceso al servicio para la misma cantidad de usuarios que actualmente maneja la Entidad en todos los módulos adquiridos.	12 USUARIOS
Horas de acompañamiento virtual en entrenamiento o configuración de la SVE.	30 HORAS

Modalidad SaaS (Nube), servicio de soporte y actualizaciones debe contemplar:

ITEM	Descripción General
1	Se deben aplicar todas las actualizaciones liberadas durante el año 2026 y que a la fecha no posee la Entidad, de igual forma deberán suministrarse las actualizaciones que surjan en el trascurso del plazo de ejecución del contrato durante la vigencia 2026.
2	Migrar toda la información y funcionalidades de la suite “Visión Empresarial” a la plataforma en la nube bajo el modelo SaaS, garantizando integridad y confidencialidad de los datos.
3	El presente servicio debe incluir la solución de inquietudes y problemas relativos a configuración del sistema a la totalidad de las licencias que posea o llegue a poseer la Entidad.
4	Debe contemplar una MESA DE AYUDA:

ITEM	Descripción General
	Los tickets o solicitudes deben tener la opción de ser registrados: • Vía web mediante un link a través de portal web • A la entidad se le debe facilitar un nombre de usuario y contraseña para acceder a este sitio para ingresar los tickets. El cual estará centralizado en el líder funcional o técnico de la entidad. Persona a la cual se le debe enseñar a manejar esta plataforma. • Vía correo electrónico enviando mail. • En horario de (5x8 de lunes a viernes y en el horario de 8 am a 6 pm). • En horario de oficina a través de chat en Skype, Messenger y/o Google Talk.
5	Casos críticos reportados deben ser atendidos en un tiempo máximo de doce (12) horas, mediante gestión remota y dependiendo la gravedad del caso la asistencia en sitio.
6	El soporte deberá alcanzar un nivel donde se realicen ajustes correctivos, que solucionen fallas operativas de los módulos que integre el software, asegurando las soluciones correspondientes a ellas. De igual forma deberán corregir las fallas de desarrollo del software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o por la misma utilización de los módulos.
7	Debe ofrecer una descripción de los niveles de servicios prestados.
8	**Actualización del software** La entidad tendrá derecho a todas las actualizaciones y mejoras al software para la vigencia 2026, a partir de la legalización del contrato de acuerdo con los módulos adquiridos. De igual forma dichas actualizaciones deberán ser publicadas formalmente y ser notificadas al Instituto de Casas Fiscales del Ejército. Cada actualización deberá venir acompañada de un instructivo con video donde se instruya a todos los funcionarios de la Entidad con usuario de la suite, sobre la manera como operan las mejoras incluidas en la nueva versión. Se deberá garantizar que la funcionalidad de las actualizaciones sea igual o mejor que la versión instalada y en funcionamiento en la Entidad. Los catálogos y demás información que anexe el proveedor a su propuesta.
9	**ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL** El ICFE tendrá disponible un total de TREINTA (30) horas en acompañamiento de configuración para apoyar actividades como: - Re-entrenamiento en Suite Visión Empresarial

ITEM	Descripción General
	- Acompañamiento en cargue de Información - Afinamiento - Capacitación en Nuevas Funcionalidades - Solución de Dudas e inquietudes con el manejo de los módulos del software.
10	Realizar las actividades requeridas, para mantener la información del aplicativo respaldada en caso de cualquier eventualidad, y garantizar el acceso al servicio 7x24 en razón a un acuerdo de servicios de disponibilidad de la aplicación del 99.95%.

OTRAS CONDICIONES TECNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

Tipo de solicitud	Descripción	Tiempo de Entrega
Alto (Severidad A):	Impacto catastrófico sobre la aplicación. Pérdida total de los procesos que hacen que se afecte la continuidad del negocio y de las operaciones.	➢El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 8 Horas. ➢Si es imposible brindar una solución o alternativa sin necesidad de realizar cambios en el código la solución es a través de un parche a la aplicación. En este caso la entrega será en un plazo máximo de 5 días.
Medio (Severidad B):	Impacto moderado sobre la aplicación: Intermitencia o degradación significativa en la funcionalidad, sin embargo, la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable.	➢ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 16 Horas. ➢ Solución Definitiva: Nueva Versión próxima a liberarse la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.

Bajo: (severidad C):	Impacto mínimo sobre la aplicación: Básicamente funcionando con inconvenientes o fallas menores en los servicios.	➢ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 24 Horas. ➢ La solución definitiva con el cambio en el código se entregará en la siguiente actualización programada, la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.
Dudas	Inquietudes sobre la funcionalidad del software ya sea directamente en la Web o en la plantilla de cargue masivo	➢ En un plazo máximo de 8 horas se dará la aclaración requerida.
Instalación, actualización, licenciamiento y scripts	Instalan nuevos sitios, acceso a nuevas versiones, actualizaciones de parches y generación de scripts	➢ 3 Días ➢ A partir de la recepción de toda la información requerida y solicitada
Sugerencias	Ideas que aportarían al mejoramiento del producto	➢ Una vez ingresada al sistema de calidad interno como una mejora a la SVE, será analizada en los comités de mejoras el cual analizará el impacto en la SVE y dependiendo del estudio se informará al cliente en un plazo máximo de 30 días si se incluirá en el Roadmap o se cancela. ➢ Si la respuesta es que se incluirá en el Roadmap, pero el cliente tiene urgencia optar por patrocinarla y así acordar un tiempo de entrega acorde con su necesidad.
Quejas	La percepción de incumplimiento por parte del cliente. Manifestación de Inconformidad del	➢ La solicitud será recibida por el líder de soporte, dando una respuesta a través del ticket creado, indicando si procede o no y

	usuario ante el producto o servicio ofrecido por alguno de los miembros del equipo de Soporte.	cuál es el siguiente paso. ➢ Si procede, el comité de calidad analizará la causa del incumplimiento y tomará las medidas para subsanar dichas causas. El tiempo dependerá de la magnitud y acciones necesarias.

El oferente con la firma se compromete a cumplir con las especificaciones técnicas establecida en el presente Anexo.

Atentamente,

_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del proponente
NIT
Nombre Legible del Representante Legal
C.C. No. de