PROPUESTA DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Sistema SIMAD WEB 5.0

OBJETIVO

Brindar asistencia técnica bajo un servicio integro para la operatividad del sistema y del circuito administrativo en conjunto.

ALCANCE

El soporte y mantenimiento se realizará en todos los Módulos habilitados de acuerdo con la licencia de uso y a través del acceso remoto al Servidor asignado por la entidad o Compañía. El servicio de soporte y mantenimiento se realizará remoto y/o presencial sobre los siguientes módulos:

Módulos Actuales:

- ADMINISTRACION
  - MODULO DE COMUNICACIONES
    - Correspondencia Interna
    - Correspondencia Externa Enviada
    - Correspondencia Externa Recibida
  - MODULO DE ARCHIVO
    - Archivo de Gestión
    - Archivos Activos
    - Histórico
    - Contratistas
    - Prestamos
  - MODULO DOMENTOS TECNICOS
    - Manuales Técnicos
    - Catalogo no Comercial
    - Informes Técnicos
    - Libros
    - Planos
    - Registros
    - Medios Audiovisuales
    - Medios Magnéticos
    - Publicaciones seriadas
    - Prestamos
  - MODULO SERVICIOS
    - Formatos y Procedimientos

- Solicitudes de servicio
- Apoyo al usuario
- Y demás módulos que se implementen

TIPOS DE MANTENIMIENTO

Actualizaciones del Sistema de Información, Aurea SAS instalará las mejoras o nuevas versiones que genere durante el periodo del contrato y que haya desarrollado en el sistema integrado de Administración Documental SIMAD 5.0 instalado en la empresa, como resultado de las solicitudes y/o recomendaciones de los diferentes clientes y que potencian el producto. Aurea SAS en esta nueva versión no incluye las modificaciones, módulos y funcionalidades que se haya realizado en la licencia de la entidad, Aurea SAS presentará una cotización relacionando los scrip de programación a realizar con las horas a utilizar para los correspondientes ajustes y se liquidará con la tarifa hora programador establecida en la propuesta de mantenimiento.

La Entidad o compañía podrá hacer solicitudes de mejoramiento del sistema a través del área de Tecnología de Información de la entidad y Administrador de sistema.

- Mantenimientos preventivos y correctivos al Sistema (Depuración de logs del sistema SIMAD, verificación de ejecución de Backups, esquema de protección de datos digitalizados).

- En general realizar las actividades de administración y gestión del SIMAD para asegurar la integridad y disponibilidad de la información a través del tiempo.

- El servicio de soporte se prestará en forma remota y/o presencial a acuerdo a la severidad del caso.

- Los acuerdos de niveles de servicio en términos de tiempos de atención y tiempos de solución son:

NIVEL DE SEVERIDAD	SIGNIFICADO	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE SOLUCION
Critico	Parálisis total o indisponibilidad de uno o varios módulos de la solución implementada	Máximo 2 horas dentro del nivel de cobertura acordado	2 a 12 Horas
Controlable	El error permite que el sistema del cliente pueda seguir con su operación, pero tiene efectos laterales de algún impacto sobre la operación	12 Horas 2 días Hábiles	2 a 24 Horas
Menor	El problema no detiene la operación del sistema ni tiene efectos importantes en ella	32 Horas dos días hábiles	2 a 72 Horas

Aurea SAS informará a la Entidad O Compañía la disposición de nuevas versiones o funcionalidades desarrolladas en el aplicativo.

- Los puntos de contacto y canales de comunicación a utilizar serán:

Nivel directo: Ingeniero Javier Charry
Cel. 3214695129 Fijo 2555246
Correo: Javier.charry@aureasas.com

Nivel Indirecto: Jonathan Castillo
Cel. 3108684543
Correo: soporte.simad@aureasas.com

- Mantenimiento Perfectivo: Este servicio consiste en el suministro de nuevas versiones o de actualizaciones del software por desarrollo de nuevos módulos que potencian el producto. Las Empresas de la entidad

solo podrán hacer solicitudes de mejoramiento del sistema a través del Área de Tecnología de Información de la entidad y del Administrador del Sistema.

- **ACTIVIDADES DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

El servicio del soporte en condiciones normales se prestará en forma remota por los canales aquí definidos y adicionalmente en común acuerdo se realizará soporte virtual para evaluar necesidades y realizar el mantenimiento preventivo o perfectivo según demanda en esta visita no se desarrollará ninguna actividad de programación, únicamente se realizarán actividades preventivas, revisiones y recepción de mejoras que requiera la entidad.

Soporte Técnico Telefónico y vía Email (El soporte se prestará durante las horas hábiles laborales de la entidad).

Aurea SAS, solicita que una vez sea solicitado el soporte en casos de mal funcionamiento del aplicativo SIMAD o instalación de nuevas mejoras, se asigne la fecha y hora programada por LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA y den el acceso al servidor sin dilacciones o aplazamientos, en razón a que los ingenieros de AUREA SAS, establecen su programación para la labor requerida.

REQUERIMIENTOS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Requerimientos de operadores.

Disponer de un operador básico y/o persona capacitada para operar el equipo con acceso remoto al servidor donde esta instalado el aplicativo.

Requerimientos de Espacio de Trabajo y Equipos

Facilitar un puesto de trabajo y terminal con conexión al Servidor asignado con acceso remoto.

OTRAS CONDICIONES

1. Las alteraciones que se produzcan por interferencias voluntarias y/o involuntarias, por ejemplo: presencia de virus, caída de servidores,

Gerente

2. El cliente no podrá efectuar copias ni trasladar los archivos del código fuente de la aplicación, a otras configuraciones y/o máquinas de su propiedad y/o de terceros sin la previa autorización por escrito de Aurea S.A.S.

3. Aurea S.A.S., no se responsabiliza por la presencia y/o funcionamiento de otros programas, que no sean los que ha desarrollado.

4. No Incluye la realización de back-up históricos semanales de los archivos.

5. El Ingeniero de Aurea SAS realizará soporte virtual desde la oficina de Aurea SAS y en caso de ser necesario podrá asistir a las instalaciones de la entidad o compañía para interactuar con el Administrador del Sistema.

6. El Ingeniero de Aurea SAS dará el soporte de 1 solo Administrador del Sistema, en caso de requerir soporte para subsidiarias se realizar un contrato de Soporte y Mantenimiento para cada una de ellas.

COSTO DEL SOPORTE

El valor del servicio mensual es de = 1.463.641 (IVA Incluido)

El valor del servicio total para el año 2026 = 16.100.051 (IVAIncluido)

FORMA DE PAGO

Acordados con la entidad o compañía



HUGO JAVIER CASTILLO ANDRADE
Gerente