APC Colombia

ANEXO No. 2 ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TECNICAS Y FUNCIONALES

DESCRIPCIÓN GENERAL

OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, soporte, mejoras y capacitaciones para los sistemas de información Sofía y Sara, implementados en la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia, APC COLOMBIA.

ALCANCE

I. SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE
II. SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE
III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.

LITERAL / NUMERAL	DETALLE	Cumplimiento (Si/No)
(i)	**SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE**	
1	ALCANCE: El contratista deberá ofrecer el Servicio, ejecutando las actividades preventivas o correctivas de soporte y/o formulación para garantizar el desempeño optimo y funcional del sistema de información licenciado a la Agencia.	SI
2	**CONDICIONES GENERALES**	
2,1	El contratista prestará el servicio en el Horario de atención de lunes a viernes (no incluye festivos) en horario de 8:00 a.m. a 5:00 pm hora Colombia. Este horario es definido como horas hábiles, entendiendose que cualquier solicitud reportada después de este horario, deberá ser atendido para su resolución el horario hábil siguiente. Esta condición aplica para los servicios de: a)soporte y formulación, b) ajustes funcionales y c) actividades de mantenimiento y cualquier otra actividad del contrato.	SI
2,2	Se exceptua del horario habil, el día 24 de diciembre y 31 de diciembre a partir de las 2:00 pm; es decir, si la cobertura del servicio se extiende hasta esta fecha, el servicio para estos dos días debe prestarse desde las 8:00 am hasta las 2:00 pm. Esta condición aplica para los servicios de: a)soporte y formulación, b) ajustes funcionales y c) actividades de mantenimiento y cualquier otra actividad del contrato.	SI
2,3	Las solicitudes de servicio serán reportadas y catalogadas como: (casos). Cada solicitud de servicio tendrá un código unico de caso o un equivalente, según la herramienta tecnologica que administre la información.	SI
2,4	El contratista deberá ofrecer el servicio en un esquema de dos niveles así: 1) Primer nivel (APC Colombia/grupo de soporte que indique el supervisor) para reportar casos y recibir soluciones de casos, 2) Segundo Nivel (Contratista) para atender y resolver casos con soluciones	SI
2,5	El contratista deberá ampliar su oferta con las caracteristicas de sus servicios que no estén incluidos en este anexo, incluyendo un metodo de aprovisionamiento de horas para resolver los casos de solicitud de servicio, según su nivel de complejidad.	SI
2,6	El contratista deberá ofrecer el servicio de soporte en modalidad remoto. En caso de una solicitud de gestión del soporte en sitio, esta solicitud debe ser aprobada por el supervisor del contrato.	SI
3	**CANAL DE COMUNICACIONES, HERRAMIENTAS, REPORTE Y GESTIÓN DE CASOS**	
3,1	El contratista deberá habilitar un sistema de información en linea como primer canal de comunicación para el reporte, registro y cadena del tramite en la prestación del servicio para la gestión de solución de casos de solicitud de porte por parte de APC Colombia (Primer Nivel), con el cual se deberá dar la atención y resolución de casos.	SI
3,2	El contratista deberá realizar la conciliación del estado de cada caso con APC Colombia, mediante la herramienta de control que la Agencia disponga, de forma mensual, generando un reporte de conciliación que deberá ser aprobado por el supervisor del contrato y que acompañará la facturación que deba presentar el contratista.	SI
3,3	El contratista deberá disponer de un segundo canal mediante una cuenta de correo electrónico para el reporte de casos en eventos de indisponiblidad del primer canal o casos fortuitos, o cuando el tamaño y caracteristicas de la información no permita registrar en el primer canal.	SI
3,4	El contratista deberá disponer de un tercer canal de comunicación telefonica para eventos atipicos de indisponibilidad de los dos primeros canales o por casos fortuitos en el reporte de casos.	SI
3,5	En el evento de indisponibilidad del primer Canal o que por otras circunstancias, APC Colombia haya reportado la slicitud de casos por el segundo y/o tercer canal, el contratista deberá documentar posteriormente los casos en su sistema de información, para ser comparado y conciliado con la herramienta de control de casos de APC Colombia.	SI
3,6	Los tiempos de atención y resolución de casos de solicitud de soporte, serán los definidos en el acuerdo de niveles del servicio (ANS) y que hace parte de los anexos de este proceso.	SI

DESCRIPCIÓN GENERAL

OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, soporte, mejoras y capacitaciones para los sistemas de información Sofia y Sara, implementados en la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia, APC COLOMBIA.

ALCANCE

I. SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE

II. SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE

III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.

LITERAL / NUMERAL	DETALLE	Cumplimiento (Si/No)	
3,7	El reporte de conciliación de casos que debe hacer el contratista deberá comparar los registros de cada solicitud del servicio administrados por APC Colombia en su herramienta, para lo cual, la agencia dará disposición de lai nformación con la siguiente estructura basica y tipos de estado de caso: (CASO ABIERTO), (CASO CERRADO CON SOLUCIÓN RESUELTA), (CASO CERRADO CON SOLUCIÓN NO RESUELTA).	SI	
3,8	El contratista deberá ofrecer el soporte en primera instancia en modalidad de acceso remoto en el ambiente de pruebas de APC Colombia. En el evento de ser requerido por APC Colombia, el contratista deberá ofrecer el soporte en modalidad presencial, previamente acordado con el supervisor del contrato.	SI	
3,9	El contratista deberá reportar al supervisor del contrato, cualquier denegación del acceso remoto al ambiente de pruebas donde esté publicada la aplicación de APC-Colombia. Los tiempos para prestar el soporte con presentación de cualquier denegación técnica de estos accesos, no serán sujetos de aplicación de penalidades o compensación de los Acuerdo de Niveles del Servicio (ANS).	SI	
4	El contratista deberá proveer el servicio de 1 hora por cada mes, el segundo Jueves de cada mes, del acompañamiento de un profesional de Soporte para la revisión y conciliación del reporte de casos, ANS, verificación de funcionalidades del sistema, verificación de cambios del sistema y cualquier otro requerimiento de soporte de forma presencial en las instalaciones de APC Colombia o de manera virtual por medio de sesión en Teams, acordando con el supervisor del contrato la hora de reunión sin costo adicional y/o sin descuentos de horas del servicio. El		Se acepta este requerimiento con cargo a las horas de soporte contratadas (si la reunión es virtual, se descontará una (1) hora de soporte, si la reunión es presencial (se descontará una (1) hora adicional a la hora requerida, es decir, se decontarán dos (2) horas
4,1	El contratista deberá documentar en acta, cualquier instancia de reunión con APC Colombia y entregada al Supervisor del contrato, máximo un día hábil despues de celebrada la reunión y adjuntar una copia en el informe del siguiente periodo de facturación.	SI	
4,2	El servicio de soporte mediante la gestión de casos, será consumible en la modalidad de paquete de horas, descontando el consumo que haya demandado APC Colombia de manera mensual para el informe del mes asociada a la facturación.	SI	
4,3	APC Colombia no está condicionada en un consumo minimo o maxímo de horas del servicio en periodo determinado, por cuanto dispone de un paquete de numero de horas para el consumo en cualquier tiempo del servicio contratado, siendo discrecional la demanda del consumo del servicio de APC Colombia.	SI	
4,4	El numero de horas a consumir del servicio en cualquier periodo del contrato, será discrecional de APC Colombia, por lo cual no existiran vencimientos de horas no consumidas en periodos determinados.	SI	
4,5	El contratista deberá presentar un informe mensual del consumo del servicio al maximo nivel de detalle y deberá ser conciliado con la información de control del supervisor del contrato previo a la presentación de la facturación mensual.	SI	
4,6	El contratista deberá aplicar las penalidades o compensaciones de los ANS cuando ello lo amerite, incorporando un reporte detallado en el informe mensual para la conciliación con el supervisor del contrato.	SI	
4,7	El contratista podrá apelar el estado de un caso que presente desviación de los ANS para los estados (SOLUCIÓN DEL CASO CERRADO CON SOLUCIÓN NO RESUELTA), en un tiempo máximo de 5 días habiles después de reportado ese estado, presentando la evidencia suficiente al supervisor del contrato, quien decidirá el cambio o la permanecia del estado y tramite del caso. En el evento de haber superado los 5 días habiles y deber cerrado el ciclo de facturación del correspondiente mes, APC Colombia no aceptará ninguna apelación a la aplicación de las desviaciones de los ANS.	SI	

DESCRIPCIÓN GENERAL

OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, soporte, mejoras y capacitaciones para los sistemas de información Sofia y Sara, implementados en la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia, APC COLOMBIA.

ALCANCE

I. SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE

II. SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE

III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.

LITERAL / NUMERAL	DETALLE	Cumplimiento (Si/No)	
4,8	APC Colombia puede reportar hasta un acumulado maximo de tres casos sin que se hayan resuelto los primeros, en tematicas de función diferente. El contratista deberá atender y resolver los casos conforme al anexo tecnico y el anexo de ANS. En el evento de existir un acumulable hasta tres casos (pendientes de resolver), estos deberán ser resueltos en paralelo por el contratista. En este evento, los casos adicionales (superior a 3 casos sin resolver) serán enlistados en cola de espera para su atención y resolución; para este evento, APC Colombia determinará en qué orden uno tras otro se deben atender el resto de casos, siendo la hora de inicio de un caso para contar el tiempo de los ANS será la fecha y hora de la finalización del caso anterior (para casos en cola superior a tres).		En atención al requerimiento remitido, nos permitimos precisar que la tarifa de soporte actualmente cotizada aplica exclusivamente para el esquema de soporte que se ha venido trabajando con APC Colombia, bajo las condiciones operativas vigentes. Por lo anterior, la tarifa inicialmente cotizada no contempla la operación bajo este nuevo esquema, y su implementación requerirá la revisión y actualización del valor de la hora de soporte, de manera consistente con los compromisos de capacidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio exigidos. Quedamos atentos para presentar la estructura tarifaria ajustada y avanzar de manera conjunta en la definición del esquema que mejor se adecue a las necesidades operativas de APC Colombia para la vigencia 2026.
(ii)	**SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE (SARA Y SOFIA)**	SI	
5	ALCANCE: El contratista deberá ofrecer el servicio orientado a asegurar la vigencia del software desde el punto de vista tecnológico respecto de la arquitectura web y desde lo funcional, garantizando: a) la actualización del mismo a nuevas versiones, b)la corrección de errores del sistema, c) la actualización de la documentación del sistema, y d) la atención de nuevas funcionalidades que garantice que la vigencia de los aplicativos y que el sistema soporte las reformas que se expidan en materia laboral (PARA EL SISTEMA SARA) por las entidades competentes de la República de Colombia, así como el sistema SOFIA frente al cambio normativo que le aplique. Los cambios que se requieran del software y la actualización de la documentación en este servicio de mantenimiento no generaran costos adicionales.	SI	
6	RESTRICCIÓN DEL ALCANCE: En este servicio de mantenimiento, APC Colombia no requerira nuevas funcionalidades en los sistemas que no sean atribuibles a cambios normativos o que correspondan a la función propia que pertenezca al sistema y su licencia.	SI	
7	En el evento en que por petición o solicitud directa de APC COLOMBIA frente a nuevas funcionalidades que resulte necesario rediseñar el software licenciado o alguna de sus funcionalidades atribuible a cambios normativos, el contratista deberá asegurar la actualización del software sin costo adicional.	SI	
8	En el evento de presentar una nueva funcionalidad por el servicio de mantenimiento de forma proactiva por el contratista o por requerimiento de la AGENCIA en la herramienta indicada en el contrato, el contratista deberá ejecutar las actividades de entrega del ajuste al sistema en un tiempo maximo de 8 horas hábiles.		No es viable asumir dicho compromiso de manera generalizada. Lo anterior, teniendo en cuenta que cada actualización, ajuste o nueva funcionalidad puede tener alcances, niveles de complejidad y afectaciones técnicas diferentes, los cuales inciden directamente en el esfuerzo requerido para su análisis, desarrollo, pruebas, documentación y puesta en producción. En este sentido, no resulta técnicamente responsable establecer un tiempo único y fijo para todos los casos, independientemente de su naturaleza. Por lo anterior, proponemos que los tiempos de atención y entrega de nuevas funcionalidades se definan caso a caso, una vez realizado el respectivo análisis técnico, y sean formalizados a través de una estimación acordada entre las partes, en concordancia con el procedimiento de gestión de cambios y los ANS establecidos en el contrato. Esta alternativa permite garantizar entregas responsables, estables y alineadas con los estándares de calidad esperados por la AGENCIA, mitigando riesgos operativos y asegurando la sostenibilidad del servicio.
9	Para los casos de solicitud de servicio de mantenimiento por inconsistencias del sistema atribuibles a la programación del software, se dará respuesta en un tiempo máximo de ocho (8) horas hábiles y se convendrá entre APC COLOMBIA y el contratista, el tiempo necesario para cambio de versión, pruebas e instalación de la nueva versión para solucionar el caso, de acuerdo con el tipo de bloqueo que genere y la urgencia de la Agencia	SI	Se dará respuesta en estas hora pero no quiere decir que será la solución del caso, porque puede pasar que corresponden a mejoras que generan un mayor tiempo de solución
10	El contratista/fabricante entregará a solicitud de APC Colombia, las nuevas versiones o actualizaciones del producto de software "SARA" y "SOFIA" de UNIÓN SOLUCIONES, liberadas al mercado, manteniendo las mismas condiciones de licenciamiento on premise a perpetuidad para APC Colombia, sin que esta actualización represente costos para APC Colombia, durante la vigencia del contrato.	SI	

DESCRIPCIÓN GENERAL

OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, soporte, mejoras y capacitaciones para los sistemas de información Sofia y Sara, implementados en la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia, APC COLOMBIA.

ALCANCE

I. SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE

II. SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE

III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.

LITERAL / NUMERAL	DETALLE	Cumplimiento (Si/No)	
11	El contratista/fabricante emitirá una certificación mensual que deberá acompañar el(los) informe(s) mensuales de soporte a la factura, referente a la ultima versión de su producto de software que se encuentra liberado al mercado nacional (Colombia), y la comparación contra la ultima versión del producto de software que opera en APC Colombia, determinando si existe(n) brecha(s) de tecnicas, tecnologicas y funcionales, indicando, las nuevas funcionalidades del producto y la cobertura de nuevos servicios, quedando a discrecionalidad de APC Colombia en decidir la oportunidad y conveniencia de implantar la nueva versión, o mantener su actual versión.	SI	Se entregará un documento de cambio cada vez que se genera una nueva versión, el cual estará publicado en nuestro gestor documental OPENKM
12	En el evento de existir una nueva versión de producto de software del fabricante, el contratista presentará una propuesta comercial y económica con la medición de esfuerzo en horas/hombre para acompañamiento en la actualización y transferencia del conocimiento, acompañado de un plan de trabajo, y garantizando la cobertura del ciclo de vida de software, incluida la realización de pruebas de toda la funcionalidad del sistema.	SI	
13	El funcionamiento y soporte de una nueva funcionalidad del producto de software, deberá ser cubierto por el servicio de Soporte, con las mismas condiciones y garantias en favor de APC-Colombia.	SI	
14	**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA**		
14,1	El contratista deberá publicar la actualización de toda la documentación (manuales de usuario) de los sistemas en la herramienta definida en el contrato, adicionando una guía tipo indice que oriente sobre el contenido de cada documento, en 60 días de inicio del contrato.	SI	
14,2	El contratista deberá publicar la actualización de la documentación conforme a la actualización de los productos de software y/o ajustes funcionales en la herramienta definida en el contrato. Una vez sea liberado una nueva versión del producto de software y/o un ajuste funcional, el contratista deberá liberar en paralelo la acualización de la documentación del(os) software(s).	SI	Se entregará un documento de cambio cada vez que se genera una nueva versión, el cual estará publicado en nuestro gestor documental OPENKM
14,3	El contratista deberá publicar para el sistema SARA, un manual de la formulación del sistema que oriente al usuario sobre el conocimiento del detalle de todas las variables, su aplicación en la formula, ejemplos del resultado del calculo, y desde que modulo del aplicativo se gestiona, facilitando el conocimiento y la autogestión de cambios de los parametros para los usuarios autorizados de APC Colombia.	SI	Se entregará el manual de conceptos que se tiene actualmente y que se recibió durante la implementación
14,4	Las condiciones requeridas de la documentación del sistema hacen parte del alcance del mantenimiento del sistema y no deben incluir ningún costo adicional	SI	
(iii)	**III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.**		
15	**AJUSTES FUNCIONALES, IMPLEMENTACIÓN**		
15,1	El contratista deberá presentar una propuesta de plan de trabajo para las solictudes de requerimientos de la Agencia de ajustes funcionales, implementación y/o capacitación para la aprobación del supervisor del contrato.	SI	
15,2	El contratista deberá ejecutar las actividades de este servicio conforme al plan de trabajo en los tiempos establecidos.	SI	
15,3	El contratista deberá presentar un informe de la ejecución de las actividades de este servicio, los resultados obtenidos, los productos entregados, conforme al plan de trabajo en los tiempos establecidos.	SI	
16	**CAPACITACIÓN / TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**		
16,1	El CONTRATISTA deberá ejecutar las actividades de la transferencia de conocimiento, establecidas en el plan de trabajo. Las actividades del plan de trabajo deberán contemplar el modo, tiempo y lugar que defina o indique el supervisor del contrato de APC-COLOMBIA	SI	Si el contrato cuenta con horas de capacitación se enviará el temario para que el cliente defina los temas de interés, sino cuenta con horas de capacitación el supervisor del contrato dará la aprobación para ser descontada de las horas de soporte
16,2	El contratista debera presentar un Informe del resultado tipo encuesta de los participantes (usuarios de APC-Colombia) sobre la calidad de la prestación del servicio de transferencia de conocimiento/capacitación, con los atributos concertados con el supervisor del contrato, e incluido en el plan de trabajo.	SI	En el informe mensual se tendrá una sesión de la calificación de los casos en cada cierre

DESCRIPCIÓN GENERAL		
OBJETO: Prestación de servicios de mantenimiento, soporte, mejoras y capacitaciones para los sistemas de información Sofía y Sara, implementados en la Agencia de Cooperación Internacional de Colombia, APC COLOMBIA.		
ALCANCE		
I. SERVICIO DE SOPORTE Y FORMULACIÓN EN PRODUCTO DE SOFTWARE		
II. SERVICIO DE MANTENIMIENTO SOBRE PRODUCTO DE SOFTWARE		
III. SERVICIO DE AJUSTES FUNCIONALES EN PRODUCTO DE SOFTWARE, IMPLEMENTACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO EN SITIO/VIRTUAL.		
LITERAL / NUMERAL	DETALLE	Cumplimiento (Si/No)

Nombre del Representante Legal:	CRISTOBAL BARRERA VARGAS
C.C. o NIT:	800233464-6
Dirección y ciudad:	CALLE 106 N° 57 23
Teléfonos:	2539485
Email:	comercial@unionsoluciones.com.co



Firma del representante legal