

CERTIFICADO ACTIVACIÓN SOPORTE ePx – eProcess Extended	No. Activación: 2025-05-Soporte-IDCBIS
--	---

Página 1 de 5

SOPORTE FABRICANTE:	/	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.
LICENCIATARIO:		Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS

El presente documento tiene como objeto certificar la activación del servicio de soporte técnico de la Suite ePx para las siguientes licencias de uso:

- 2023-07-SGDEA-IDCBIS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Vigencia: El servicio de soporte se prestará durante el periodo de 14 Mayo de 2025 hasta 13 de Mayo de 2027
2. El servicio de soporte y garantía consiste en el servicio profesional de apoyo especializado y técnico en esquema 5 x 8, para garantizar el mantenimiento correctivo de incidentes y problemas que surjan durante el funcionamiento de la Suite ePx.
3. El servicio se desarrollará mediante la siguiente metodología:
 - Recepción de incidentes o problemas.
 - Registro de la solicitud en la bitácora de seguimiento.
 - Análisis de entendimiento y priorización del caso reportado.
 - cálculo de esfuerzo para su solución.
 - Diseño y selección de alternativas de solución.
 - Cuando aplique, desarrollo de la solución.
 - Pruebas mínimas de funcionalidad.
 - Solicitud de transferencia a Producción.
 - Documentación

El anterior ciclo de actividades propias de la metodología tendrá un trabajo de cooperación altamente interactivo con el usuario final, para mejorar la productividad y

CERTIFICADO ACTIVACIÓN SOPORTE ePx – eProcess Extended	No. Activación: 2023-07-Soporte-IDCBIS
--	---

Página 2 de 5

los tiempos de respuesta al mismo y por ello se propone como estándar de colaboración la metodología basada en SCRUM. Aclarando que el éxito de la resolución de cualquier requerimiento o novedad dependerá en un porcentaje importante de la disponibilidad del personal del cliente para poder suministrar la información que aclare el requerimiento y validar que la solución corresponda a la necesidad presentada.

4. Acceso al Soporte

El acceso a los servicios de soporte será atendido por Evolution una vez agotado la revisión del incidente, falla o solicitud en el nivel 1 de la mesa de servicio del cliente, es decir, el usuario final tendrá como primer punto de contacto a los agentes de la mesa de servicio del cliente, en este caso la mesa de ayuda del Licenciatario

Una vez analizado el caso por parte del cliente en el nivel 1, si no puede brindar solución al usuario final procederá a escalar y radicar el caso al nivel 2, es decir, a la mesa de ayuda del fabricante Evolution, para su respectiva atención y solución accediendo al Punto Único de Contacto mediante la herramienta GLPI.

Con la radicación de la solicitud en la herramienta GLPI se le brindará al cliente un número único, con el cual podrá hacer seguimiento y consulta el estado de solución del caso.

5. Clasificación de Solicitudes

Después que el soporte técnico recibe la solicitud o reporte, en los primeros treinta (30) minutos hará un análisis del impacto que tiene este sobre el sistema, para así darle una clasificación de la cual dependerá el tiempo máximo de atención para dar una solución o respuesta al cliente.

Las clasificaciones están distribuidas de la siguiente manera:

CERTIFICADO ACTIVACIÓN SOPORTE ePx – eProcess Extended	No. Activación: 2023-07-Soporte-IDCBIS
--	---

Página 3 de 5

PRIORIDAD	DEFINICIÓN
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 impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.

Nota: Ante casos o fallas de alta complejidad, el proveedor hará todos los esfuerzos necesarios para encontrar la solución dentro de los tiempos prometidos, pero se espera que el cliente evalúe las razones si se excedió en los SLAs, para no aplicar multas o incumplimientos.

6. Servicio de Mantenimiento Correctivo

Este servicio incluye atención a incidentes reportados en horarios laborales (5x8), de lunes a viernes, apoyo en la gestión algunos de servicios remotos (cuando aplique), actualización de software en versiones menores (en ciclo de vida vigente).

CERTIFICADO ACTIVACIÓN SOPORTE ePx – eProcess Extended	No. Activación: 2023-07-Soporte-IDCBIS
--	---

Página 4 de 5

Sabemos que es posible que algunas fallas en el sistema se deban corregir directamente en el producto. Para esos casos, se hará entrega del parche que soluciona el problema con su respectiva documentación. Posterior a esto, se establecerá comunicación con los administradores del sistema para su respectiva instalación en producción siguiendo el protocolo de administración de cambios con que cuente el cliente.

Evolution no se hace responsable por los datos perdidos, o almacenados de forma incorrecta por fallas en la configuración del sistema.

Para los casos de temas críticos, se debe poder acceder de forma remota a los servidores, o contar con un personal calificado para acceder con instrucciones vía telefónica o Microsoft Teams.

La atención y solución de los casos reportados por el cliente, se realizará de acuerdo con la siguiente clasificación. Aclarando que el tiempo de atención corresponde al tiempo máximo en el cual Evolution revisará el caso, lo clasificará e informará al usuario sobre el inicio de la revisión. Y el tiempo de solución, corresponde el tiempo máximo en el que se resolverá y pondrá en operación la solución requerida para dar respuesta al usuario.

7. Notificación de Cierre

Una vez el soporte haya finalizado por parte de Evolution Technologies Group, se enviará una notificación al correo electrónico del usuario que haya solicitado el soporte, se tratará de establecer comunicación vía telefónica para confirmar la operatividad del soporte y/o la solución final del soporte.

8. Servicio de Mantenimiento Preventivo

Se realizará una revisión periódica con el acompañamiento de uno (1) o más de nuestros técnicos, en las que se realizarán al menos las siguientes actividades:

CERTIFICADO ACTIVACIÓN SOPORTE ePx – eProcess Extended	No. Activación: 2023-07-Soporte-IDCBIS
--	---

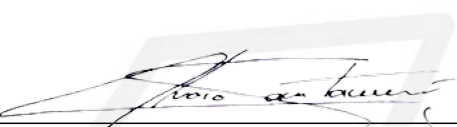
Página 5 de 5

- 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 procesos de cambios de infraestructura.

En caso de ser requerido, se realizará el afinamiento a los servidores de aplicación.

El Soporte Preventivo se realizará cada seis (6) meses durante la vigencia del contrato de soporte y mantenimiento y siempre de manera planeada con el cliente.

CERTIFICA:


FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL /FABRICANTE
NOMBRE: ALVARO SANTAMARÍA HERNÁNDEZ
CARGO: REPRESENTANTE LEGAL
NIT: 900.054.952-3

Fin del documento Certificación de Soporte