**ANEXO TÉCNICO No. 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA**

| | |
|---|---|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL \| JUNTA CENTRAL DE CONTADORES | El servicio de Soporte Técnico y mesa de ayuda deberá dar cumplimiento de la totalidad de especificaciones técnicas contempladas en el presente documento, para lo cual por el oferente deberá presentar el presente Anexo Técnico, debidamente firmado por parte del Representante Legal y sin modificación alguna; de esta manera mediante la presentación y firma del documento enunciado, el proponente interesado expresa tener conocimiento de la totalidad de las condiciones mínimas requeridas para la prestación del servicio de soporte técnico y mesa de ayuda al SGDEA, y se compromete a dar cumplimiento de las mismas durante la totalidad del término de soporte contratado, a partir del recibo a satisfacción de la entrada en operación del SGDEA.<br><br>De esta manera, al dar inicio a la ejecución del contrato, el proponente interesado DEBERÁ dar CUMPLIMIENTO a todas y cada uno de los requisitos y especificaciones que componen este Anexo, obligándose a lo aquí dispuesto. |

| Ítem | Acuerdo de Nivel de Servicio |
|---|---|
| 1 | Soportar técnica y funcionalmente el SGDEA en todos los componentes que lo constituyen, conforme la implementación realizada en la UAE JCC. |
| 2 | Definir un protocolo de registro, diagnóstico, solución y actualización de documentación, para las incidencias de uso o problemas del software, que finalice con cierre o escalamiento frente a cada solicitud de soporte del SGDEA. |
| 3 | La UAE JCC dispondra de la mesa de ayuda software ITSM para la atención de los niveles 1, 2 y 3 a los usuarios del SGDEA,<br>El nivel 1. Debera ser atendido por el proveedor "in situ"<br>El nivel 2 y 3. Deberá ser atendido por el proveedor de manera virtual y/o presencial, según se requiera por vigencia de soporte contratado, contados a partir del recibo a satisfacción emitido por la supervisión del contrato por concepto de la entrada en producción del SGDEA. |
| | Los equipos e infraestructura de software de la mesa de ayuda, así como los técnicos de soporte deben ser proporcionados por el proveedor. |
| | El proveedor dispondrá de un sistema de ticketing (con software propio) para canalizar y administrar todos los reportes de incidencias y para registrar el control de cumplimiento de los soportes efectuados. |
| 4 | Definir formal y oficialmente los canales de comunicación de incidencias y su protocolo de registro para los usuarios del SGDEA, contemplando como mínimo los siguientes: |
| | ● Comunicación telefónica |
| | ● Correo electrónico |
| | ● Servicio de mesa de ayuda (software de ticketing) |
| 5 | Recibir y resolver cualquier problema técnico u operacional en un esquema de 8x5 x365 dias durante la vigencia del soporte, por medio de canales virtuales o físicos, con posibilidad para utilizar acceso remoto y presencia digital o física, para los casos e incidencias. |
| 6 | Atender los incidentes en relación directa con la criticidad reportada, así: |
| | Nivel 2: Mesa de ayuda con conexión a fábrica, si se requiere |
| | Nivel 3 (fabricante): Contacto por el canal autorizado, con la fábrica de software |
| 7 | Clasificar los incidentes, requeridos para la mesa de ayuda en los siguientes niveles: |
| | CRITICO (afectación crítica): Sistema/módulo fuera de servicio. Cualquier suspensión o interrupción total de la solución Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. |
| | MEDIO (mediana afectación): Sistema o funcionalidad parcialmente afectada. Cualquier suspensión o interrupción parcial de la solución de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. |
| | LEVE (afectación baja): Disminución del servicio. Falla en la solución de gestión documental, que no afecte la operación del SGDEA. |
| | Resolver las incidencias en relación directa con la criticidad reportada, así: |

| Nivel de criticidad | Descripción de la criticidad | Tiempo de atención | Tiempo de Diagnóstico | Tiempo de Solución |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Leve | Corresponde a un incidente que no interfiere con la disponibilidad del sistema. El sistema está en línea, pero hay una inconsistencia en el comportamiento de una funcionalidad o módulo que no afecta la ejecución completa pero presenta inconvenientes en su uso y reduce la experiencia del usuario, o hay inconsistencias visuales (errores ortográficos, imágenes, márgenes, etc.). | 5 minutos | 4 horas hábiles | 5 horas hábiles |
| | Medio | Corresponde a un incidente que afecta parcialmente la disponibilidad del servicio. El servicio está en línea pero presenta inconvenientes en una funcionalidad o módulo específico sin afectar el funcionamiento general de la plataforma. | 5 minutos | 3 horas hábiles | 3 horas hábiles |
| | Crítico | Corresponde a un incidente que afecta directamente la disponibilidad del servicio. El servicio está fuera de línea o no puede ser usado por los usuarios. Puede que la integridad de los datos se vea comprometida. | 5 minutos | 2 horas hábiles | 2 horas hábiles |
| | ***Exclusiones / Limitaciones Del Servicio*** | | | | |
| 9 | Monitorear a través de herramientas de software especializado provistas por el proveedor, el desempeño de la aplicación y reportar los volúmenes de servicio, transacción y almacenamiento que recibe el SGDEA en la periodicidad definida de manera conjunta entre el contratista y la supervision del contrato, previo a la entrada en producción del SGDEA. | | | | |
| 10 | El SOPORTE DE PRIMER NIVEL será asumido por el proveedor, en este nivel se atenderán los incidentes reportados por los usuarios vía telefónica, por correo electrónico, o a través del servicio de mesa de ayuda. Para primer nivel EL CONTRATISTA debe diseñar contenidos de transferencia de conocimiento en relación directa con este rol. | | | | |
| 11 | Establecer el SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL con base en el siguiente alcance: | | | | |
| | Si se determina la necesidad de hacer una valoración, se escalará el incidente al Nivel 2 de soporte, y se ejecutará la respectiva lista de chequeo, a fin de tomar las acciones necesarias para la solución del incidente. Para segundo nivel EL CONTRATISTA deberá disponer de por lo menos una persona de soporte en sitio y/o remoto de acuerdo a la valoración del incidente. El agente de mesa de ayuda Nivel II, documentará el caso y actualizará el ticket de | | | | |
| | Todo el proceso de atención, diagnóstico, seguimiento y solución del incidente quedará documentado en el Ticket que se generó a partir del informe. | | | | |
| | Este servicio de atención y soporte estará disponible de lunes a viernes 8 horas al día a partir de las 8:00 a.m. y los procesos de diagnóstico y solución estarán de acuerdo con la prioridad del incidente. | | | | |
| 12 | Establecer el SOPORTE DE TERCER NIVEL con base en el siguiente alcance: | | | | |
| | Este nivel está considerado para el escalamiento de problemas que, por su naturaleza y complejidad, requieren de apoyo externo de la fábrica de software, ya sea con la intervención directa de personal de manera remota o en sitio, dependiendo de las características de las fallas. | | | | |
| | Este servicio de atención y soporte estará disponible de lunes a viernes 8 horas al día a partir de las 8:00 a.m., y los procesos de diagnóstico y solución estarán de acuerdo con la prioridad del incidente. | | | | |
| 13 | Reportar de manera mensual a la UAE JCC, la estadística de atención y resolución de incidencias, categorizadas en relación con los niveles del soporte técnico efectuado. | | | | |
| 14 | Incluir el derecho de uso de todos los parches y actualizaciones disponibles en el producto durante la vigencia del soporte técnico contratado, contados a partir del recibo a satisfacción emitido por la supervisión del contrato por concepto de la entrada en producción del SGDEA. | | | | |

| | |
|---|---|
| 15 | Incluir en el esquema de soporte un protocolo de realización de copias de respaldo, con periodicidad y metodología adaptadas a las políticas de seguridad de la JCC. |
| 16 | Definir, probar y entregar a la JCC un protocolo de restauración del SGDEA, en caso de requerimientos ante desastres o necesidades de instalación en otro ambiente. |
| 17 | Realizar acompañamiento presencial semanalmente 8 horas por los tres primeros meses, para los siguientes meses de soporte debera ser mensual, programado para ejecución en puestos de trabajo, para fortalecimiento del uso y reinducción a los usuarios. |
| 18 | Incluir en el costo de la licenciamiento el valor de la renovación y actualizaciones del SGDEA durante el periodo de soporte contratado. |

| **MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Indicador | Límite de tiempo | Fórmula | Periodicidad | Meta | Límite inferior |
| Oportunidad en la atención a incidentes Nivel Crítico | 2 horas | 1-(Cantidad de Incidentes atendidos) / (Cantidad de incidentes reportados) *100 | Mensual | 100% | 99.5% |
| Oportunidad en la atención a incidentes Nivel Medio | 5 horas | 1-(Cantidad de Incidentes atendidos) / (Cantidad de incidentes reportados) *100 | Mensual | 100% | 99% |
| Oportunidad en la atención a incidentes Nivel Leve | 10 horas | 1-(Cantidad de Incidentes atendidos) / (Cantidad de incidentes reportados) *100 | Mensual | 100% | 98% |

| **COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indicador** | **Límite Inferior del indicador** | **Desviación por incumplimiento** | **Compensación** | |
| | | | Opción A | Opción B |
| Crítico | 99.5% | Mayor al 0,5% | 5 horas de desarrollo sin costo | 10 horas de transferencia de conocimiento sin costo |
| Medio | 99% | Mayor al 1% | 4 horas de desarrollo sin costo | 8 horas de transferencia de conocimiento sin costo |
| Leve | 98% | Mayor al 2% | 2 horas de desarrollo sin costo | 4 horas de transferencia de conocimiento sin costo |

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____**
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____**
**C.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____**