ANEXO No. 1

FICHA TÉCNICA – REQUERIMIENTOS TECNICOS

1. **Objeto:**

Renovación de la suscripción del derecho de actualización y asistencia técnica de uso del licenciamiento IBM Cognos.

2. **Códigos UNSPSC:**

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43232307	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	23 Software	23 Software de Consultas y gestión de datos	07 Software de Extracción de datos
43232400	43 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	23 Software	24 Programas de desarrollo	
81112202	81 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	11 Servicios Informáticos	22 Mantenimiento y soporte de software	02 Actualizaciones o parches de software

3. **Requerimientos Mínimos**

No.	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTO MÍNIMO
1	Renovación de la Asistencia Técnica y Mantenimiento de las licencias Cognos	
1.1	Duración de la renovación	
1.1.1	Renovar la suscripción al derecho de actualización y asistencia técnica de las **licencias IBM Cognos Analytics Administrator per Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal**, hasta el 31 de diciembre de 2026.	Para cada una de las 2 licencias.
1.1.2	Renovar la suscripción al derecho de actualización y asistencia técnica de las **licencias IBM Cognos Analytics Explorer Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal**, hasta el 31 de diciembre de 2026.	Para cada una de las 3 licencias.
1.1.3	Renovar la suscripción al derecho de actualización y asistencia técnica de las **licencias IBM Cognos Analytics User Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal**, hasta el 31 de diciembre de 2026.	Para cada una de las 69 licencias.
1.2	Derecho de actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones, revisiones, correcciones, mejoras releases, parches, mejoras y medios, para todos los productos de software relacionados en la presente ficha técnica	SÍ
1.3	Se debe notificar por e-mail sobre las nuevas versiones y actualizaciones del software	SÍ
1.4	Acceso a la base de conocimiento del fabricante, a los videos, a los documentos y a los foros en línea, descarga de corrección de errores	Acceso ilimitado, todos los días 7x24
2	**Servicios de asistencia técnica**	

2.1	El contratista prestará servicios de asistencia técnica de uso a todos los productos relacionados en la presente ficha técnica.	SÍ
2.2	En caso de requerirse el contratista debe realizar la instalación, puesta en marcha y afinamiento de nuevas funcionalidades y de nuevas versiones requeridas por la Entidad y que hayan sido liberadas por el fabricante de la herramienta durante la vigencia de la renovación	SÍ
2.3	El contratista debe contar con un sitio web (plataforma) de asistencia técnica al software para consultas, respuestas a solicitudes de la DIAN para solución de problemas, una base de datos de conocimiento, y para el registro y seguimiento de los requerimientos en horario de 7x24. El sitio puede ser propio, del fabricante o una combinación de los dos.	SÍ
2.4	Debe contar con un correo electrónico, acceso telefónico con al menos un número telefónico fijo y dos números móviles. La asistencia técnica telefónica debe ser 8 x 5, jornada de 8 horas hábiles	SÍ
2.5	Dependiendo de la gravedad del problema, el ingeniero de asistencia técnica del contratista deberá desplazarse a las instalaciones de la DIAN donde se instalado el software para solucionar los inconvenientes técnicos que se presenten.	SÍ
2.6	Para todas las actividades realizadas ya sea de mantenimiento o asistencia técnica el contratista generará un informe al finalizar cada visita realizada en sitio o telefónicamente donde se especifique el resumen de las actividades realizadas (actualización y/o asistencia técnica), problemas presentados, soluciones utilizadas y recomendaciones; de igual forma quedara constancia en el informe de servicio si hubo cambio de software y/o en la configuración. Dicho informe será presentado al supervisor del contrato en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles una vez finalizado el servicio.	SÍ
2.7	Prestación del servicio en español	SÍ
3	**Prioridades y tiempos de asistencia técnica**	
3.1	Prioridades: El contratista deberá tener en cuenta las siguientes Prioridades establecidas por la Entidad en la que se especifican las categorías de los casos de acuerdo con la criticidad:	SÍ
3.1.1	Casos Prioridad Alta: Cuando se presenta afectación total no hay servicio, o se presenta degradación total del mismo.	Máximo cuatro (4) horas hábiles para dar solución o escalar el caso al fabricante si es necesario.
3.1.2	Casos Prioridad media: La falla afecta la operación del sistema de manera significativa con degradación del servicio.	Máximo ocho (8) horas hábiles para dar solución o escalar el caso al fabricante si es necesario.
3.1.3	Casos Prioridad baja: La falla afecta la operación del sistema de manera parcial con degradación del servicio.	Máximo dos (2) días hábiles para dar solución o escalar el caso al fabricante si es necesario.

4	**Generalidades**	
4.1	Cuando la Entidad lo requiera la atención debe ser prestada por el fabricante o por personal del contratista en las instalaciones de la DIAN, Nivel Central (Cra 8 # 6 C-38 Piso 5) Bogotá	SÍ
4.2	El contratista será responsable por todos los gastos ocasionados por su personal para atender los requerimientos en sitio.	SÍ

STELLA CECILIA ZULUAGA DUQUE
Subdirector
Subdirección de Procesamiento de Datos
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología - UAE-DIAN

Proyectó: Fernando Enrique Ríos Duran - Subdirección de Procesamiento de Datos