ANEXO TÉCNICO

1. OBJETO

ADQUIRIR EL LICENCIAMIENTO CREATIVE K12 EDUCATIVO PARA LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO – SED.

2. ALCANCE

El alcance de la adquisición es la suscripción de 2.200 licencias de la SUITE ADOBE CREATIVE CLOUD K12 PARA EDUCACION PRIMARIA Y SECUNDARIA, para los estudiantes de las instituciones educativas, transferencia de conocimiento sobre las novedades y mejoras del producto, soporte técnico y mantenimiento estándar de manera remota y demás requerimientos descritos en el presente documento.

Descripción del producto adquirir:

Tabla 1 – Producto

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT. LICENCIAS
1	Todas las aplicaciones de Creative Cloud K12 para Educación Primaria y Secundaria- Dispositivo compartido.	2.200

Número VIP: 775268BF09B000C3EE7A.

El derecho a uso de las licencias contará con la entrega del Plan de Soporte para las licencias ADOBE CREATIVE CLOUD K12, el cual deberá activarse a favor de la entidad contratante dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio, para tal efecto el contratista deberá remitir al supervisor del contrato el certificado, como representante de la marca en Colombia, que está autorizado para ofrecer, distribuir y/o comercializar los productos expedido por el fabricante, en el cuál conste la vinculación ante **Adobe Systems Software Limited** de la adquisición de los elementos listados en la tabla 1 del presente documento, por el término de las licencias que es a un año (1) año.

El catálogo de las licencias se describe a continuación:

Aplicación	Producto	Uso
Aplicaciones de Escritorio		
Fotografía Y Diseño	Adobe Photoshop CC	Edite y componga imágenes, use herramientas 3D, edite videos y realice videos avanzados de imágenes
	Adobe Illustrator CC	Cree gráficos e ilustraciones basados en vectores para impresión, web, video y dispositivos móviles.
	Adobe InDesign CC	Diseño de layouts profesionales para publicaciones impresas y digitales.
	Adobe Dimension CC	Crea fácilmente imágenes 3D fotorrealistas de alta calidad.
	Adobe Acrobat Pro DC	Cree, proteja, firme, colabore e imprima documentos y formularios PDF.
	Adobe Incoppy CC	Permite que escritores y diseñadores trabajen simultáneamente en el mismo documento.
Producción de Video y Audio	Adobe Bridge	Explore, organice y busque sus fotos y archivos de diseño en un lugar central
	Adobe Premiere Pro CC	Edite videos con herramientas de edición líderes en la industria y de alto rendimiento
	Adobe After Effects CC	Crear gráficos en movimiento y efectos visuales cinematográficos

	Adobe Audition CC	Grabar, mezclar y restauración de audio para su difusión video y cine
	Adobe SpeedGrade CC	Manipular la luz y el color en secuencias de video.
Desarrollo Web y Móvil	Adobe Media Encoder CC	Salida rápida de archivos de video para prácticamente cualquier pantalla.
	Adobe Prelude CC	Agilice la importación y el registro de video desde cualquier formato de video.
	Adobe Dreamweaver CC	Diseñar y desarrollar visualmente sitios web modernos y receptivos
	Adobe Muse CC	Crea y publica sitios web dinámicos sin escribir código.
	Adobe Animate CC	Diseñe animaciones interactivas con herramientas de dibujo de vanguardia para múltiples plataformas.
	Adobe Flash Builder Premium	Cree aplicaciones Excepcionales para Android, IOS, Windows, y MAC OS utilizando un único entorno de desarrollo.
	Adobe Fireworks CS6	Crea rápidamente gráficos para sitios web y aplicaciones.

3. COMPONENTES

3.1. Actualización

Durante el término de las licencias, se tendrá derecho a las actualizaciones menores y mayores de software y mejoras incluidas en el licenciamiento de ADOBE CREATIVE CLOUD K12, realizadas por el fabricante, y se tendrá a disposición de la Secretaría de Educación del Distrito las actualizaciones asociadas a las nuevas versiones y funcionalidades; para tal efecto personal idóneo deberá verificar que todas sus funcionalidades operen correctamente, durante la vigencia de las licencias.

3.2. Transferencia de conocimiento

El contratista realizará la transferencia de conocimiento, en 2 sesiones al año, con el fin de socializar las nuevas actualizaciones. Cada sesión se realizará a través de un Webinar orientado por los especialistas de Adobe, en todas las aplicaciones de ADOBE CREATIVE CLOUD K12 que indique la Secretaría de Educación del Distrito.

3.3. Soporte Técnico

El soporte técnico remoto del software y servicios incluidos en la suscripción de ADOBE CREATIVE CLOUD K12, se prestará a partir de la activación de la licencia en las instituciones educativas.

a. **Soporte técnico.** Es aquel que se brinda por errores o fallos en los procesos de acceso o ejecución de las funcionalidades de la herramienta, y en general todo lo que pueda estar relacionado con algún tipo de error en el uso de los productos descritos en la tabla 1 del Numeral 2 del presente documento.

A continuación, se detallan las actividades a desarrollar como parte del soporte a cargo del contratista.

3.3.1 Actividades de Soporte

El contratista brindará soporte sobre los productos descritos en la tabla 1 del numeral 2 del presente documento, a través de las líneas de servicio al cliente y del correo electrónico que el contratista suministrará para tal fin; de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. El soporte incluirá lo siguiente:

a. Servicio de asistencia telefónica y/o por correo electrónico, para solución de reporte de fallas, notificación de problemas sobre cualquier aspecto del Software y solicitudes sobre uso del producto.
b. Conexión remota: Servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para resolución de problemas relacionados con el Software.
c. Asistencia para validar la activación de la licencia de producto (generación de códigos de licenciamiento y apoyo con los inconvenientes de administración de clave de licencia).
d. Soporte técnico para problemas de instalación, configuración, reinstalación e implementación de actualizaciones.
e. Registrar los casos reportados por la SED y asignar un número caso por medio del cual, la entidad podrá hacer el respectivo seguimiento.
f. En caso de ser necesario, el contratista escalará los incidentes reportados al área de soporte del fabricante y con el equipo de desarrollo de producto, para diagnosticar e identificar el problema reportado. El contratista estará encargado del seguimiento al caso hasta su solución y cierre, y reportará a la SED.

3.3.2 Niveles de Soporte

a. Nivel 1. Será brindado por la mesa de servicio de la SED y corresponde a una primera validación técnica del caso; de ser necesario se contactará al Contratista para que preste el soporte Nivel 2 que se detalla a continuación. En cualquier caso, la SED realizará seguimiento hasta el cierre del incidente.

b. Nivel 2. Este servicio será brindado por el contratista, vía telefónica o a través de correo electrónico, a partir del reporte de la incidencia realizado por la SED. La asistencia será ofrecida por un ingeniero de soporte experto en el manejo de la solución y regulado por el especialista de producto. Dicho personal procederá a registrar el requerimiento de soporte, reunir la información pertinente (lista de chequeo básica por producto), y atender el caso hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en el numeral 3.2 del presente documento.

c. Nivel 3. Este servicio será brindado por el área de Soporte del fabricante (Adobe) y en caso de ser necesario, con el equipo de desarrollo del producto. El contratista será el encargado de escalar el caso y de hacerle seguimiento al mismo, hasta su resolución. Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la tabla 2 del numeral 3.2 del presente documento.

4. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

4.1. NIVELES DE CRITICIDAD

Los tiempos de respuesta asociados a este nivel se detallan en la Tabla 2 del numeral 4.2 del presente documento.

a. Crítico. Identificado como falla operativa o técnica de algún componente del software, que indica que se ha producido una condición que afecta totalmente el servicio y requiere una acción correctiva inmediata**.**

b. La SED puede según la urgencia o situación, solicitar al contratista que el caso sea clasificado en un nivel de atención CRÍTICO, en caso de que al inicio del evento no se puede determinar con claridad cuál es su adecuada clasificación. Si por alguna omisión no queda establecido el nivel en el momento de registro del caso, se asumirá que es CRÍTICO y deberá cumplir con los tiempos establecidos para éste.

c. Intermedio. Indica la existencia de una condición que afecta el servicio en forma parcial o la presencia de una posible degradación que puede llegar a afectar el servicio, requiere la implementación de una acción correctiva.

d. Leve. Falla operativa o técnica de algún proceso o servicio, sin impedimento apreciable de funcionamiento o de la prestación del servicio y no percibida por el usuario externo.

4.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con los niveles de soporte descritos en el numeral 3.3.2 y los niveles de criticidad descritos en el numeral 4.1 del presente Anexo Técnico, se establecen los siguientes tiempos de respuesta a cargo del contratista, a partir del registro del caso y asignación del número por parte del contratista.

Tabla 2

NIVEL DE SOPORTE	NIVEL DE CRITICIDAD		
	CRÍTICO	INTERMEDIO	LEVE
Nivel 2	2 horas	4 horas	8 horas
Nivel 3	4 horas	8 horas	16 horas

Tabla 1 - Tiempos de respuesta del contratista

En caso de presentarse más de tres (3) eventos mensuales en los cuales el contratista exceda los tiempos de respuesta, se aplicará la compensación descrita en el siguiente numeral.

4.3. COMPENSACIÓN EN TIEMPO ADICIONAL DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La compensación ocurrirá cuando se superen los tiempos de atención definidos en el numeral anterior y equivale a la prestación del servicio en un tiempo adicional al pactado que en caso de ocurrir requerirá la suscripción de una prórroga que el acepta el contratista con la aceptación del contrato y que no implica costo adicional para la entidad, acorde a la siguiente tabla:

Tabla 3

NÚMERO DE VECES EN QUE SE SUPERAN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS	TIEMPO ADICIONAL EN DÍAS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A COMPENSAR (Sin costo adicional para la SED)
1 hasta 3	0
4 hasta 6	8
7 hasta 9	15
10 hasta 12	30
13 en adelante	60

Tabla 2 - Compensación por exceder tiempos de ANS

Durante el tiempo de ejecución del plan anual de mantenimiento, el contratista deberá documentar en forma detallada cada solicitud de servicio y si este es o no objeto de penalización.

5. ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información obtenida por el contratista, así como sus informes y documentos que produzca, relacionados con la ejecución del contrato, son considerados confidenciales, por lo que el Contratista no podrá divulgarlos sin autorización expresa por escrito de la SED. El Contratista también debe cumplir con lo definido en los procedimientos 08-PD-012 "Gestión de accesos" y 08-PD-017 "Otorgar Acceso a Medios de Procesamiento de Información" para el uso responsable de los activos de información a los que requiriera tener acceso. En ese sentido, el Contratista debe aceptar y firmar los acuerdos de confidencialidad de la información, los cuales deben hacerse explícitos desde el momento de la contratación.

MILENA DEL PILAR SANDOVAL GÓMEZ
JEFE OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES.
Gerente Proyecto

Elaboró: **Ricardo Cuellar Perdomo**- Profesional Universitario OTIC

Revisó: **José Esteban Bueno Rivero** – Profesional Contratista OTIC

Carlos Alberto López Díaz - Profesional Contratista OTIC