1 OBJETO

Renovación del servicio de licenciamiento, soporte y mantenimiento del software Kawak en la nube para la Imprenta Nacional de Colombia.

2 ALCANCE

2.1 RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN Y CONTRATO DE SOPORTE

Servicio de renovación y soporte técnico hasta hasta el 28 de febrero para la Imprenta Nacional de Colombia. Los módulos y servicios a renovar corresponden a:

Modulo / Servicio	Descripción
Actas e Informes	Elaborar y controlar actas e informes de revisión por la dirección y designe responsabilidades.
Auditorias e Inspecciones	Programar auditorías. Registrar planes de auditoría, listados de verificación e informes.
Equipos	Administrar las hojas de vida de los equipos. Registrar y controlar la verificación, calibración y mantenimiento de equipos.
Gestión Documental	Crear, administrar y controlar la documentación del sistema de gestión de calidad. Hasta 1.000 ejecuciones de formularios por mes
Gestión Ambiental	Administrar y hacer seguimiento a su sistema de gestión ambiental, basado en el estándar ISO 14001.
Indicadores	Crear indicadores de gestión a partir de variables y fórmulas, y analizar su comportamiento de manera gráfica.
Mejoramiento Continuo	Administrar y controlar las no conformidades; registrar y hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.
Planeación Estratégica	Definir la dirección de la organización, determinar los planes de acción, mediciones a través de balanced scorecard.
Proveedores	Evaluar y seleccionar proveedores basado en aspectos y criterios.
Riesgos	Identificar, evaluar y controlar los riesgos. Visualizacion de las matrices de riesgos por proceso.
Servicio al Cliente	Administrar la información de quejas y reclamos, garantías y devoluciones. Establecer acciones correctivas o preventivas.
Seguridad y Salud	Administrar y hacer seguimiento al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, basado en el estándar ISO45001 y el decreto 1072.
Seguridad de la Información	Gestionar y controlar la seguridad de los activos de información.
Salidas no Conformes	Identificar y controlar las salidas no conforme.
Talento Humano	Administrar y evaluar el recurso humano de la organización, basándose en la gestión por competencias.
Diagnósticos	Realizar diferentes tipos de diagnósticos e integración con el módulo de mejoramiento continuo para levantar planes de acción y hacer seguimiento.
Encuestas	Realizar encuestas para cliente interno y para cliente externo.
Contexto de la Organización	definir el análisis del contexto, análisis de partes interesadas. Administra la matriz de requisitos legales.
Servicio NUBE para cliente OnPremise	Servicio de alojamiento del software KAWAK®
Flow	3 flujos de trabajo. Crear formularios responsive y diseñar flujos de trabajo de varias etapas
Servicio de integración con API y consultas	Servicio de soporte, mantenimiento y consultas a través de integración mediante la API de kawak® o flow® usando endpoint específico.
Espacio adicional Archivos	Paquete de 50 GB de espacio adicional para almacenamiento de archivos

2.2 SOPORTE TÉCNICO

Soporte y Mantenimiento

El proveedor brindará el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota en un modelo 5 x 8, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m. garantizando los siguientes servicios:

a. Atención y resolución de incidentes. El Proveedor atenderá de manera oportuna y eficiente las solicitudes de soporte técnico presentadas por la INC, de forma remota. La atención se realizará a través de un canal de comunicación establecido entre las partes, garantizando la trazabilidad de las solicitudes y la asignación de recursos necesarios para su resolución.
b. Atención de Solicitudes de Servicio. El Proveedor atenderá solicitudes de servicio de consulta o asesoría relacionados con la configuración de la plataforma, cambios de configuraciones, generación de reportes de uso, monitoreo proactivo y cualquier otra solicitud que permita optimizar y mejorar el funcionamiento de la plataforma.

Actualización de Software

a. Realizar actualizaciones de nuevas versiones del software KAWAK® conforme sean liberadas.
b. Corregir errores en el funcionamiento del software que dependan directamente de fallas en el desarrollo de sus funcionalidades.

Transferencia de Conocimiento

a. Brindar acompañamiento virtual a líderes funcionales para el uso y administración del software.
b. Ofrecer capacitaciones virtuales ilimitadas para los usuarios que requieran formación en el uso del software.
c. Garantizar acceso ilimitado a la Base de Conocimiento de la suite KAWAK®.
d. Proporcionar sesiones virtuales ilimitadas de asesoría con consultores especializados de KAWAK.

Servicios de Hosting

a. Proveer servicio de hosting para la administración tecnológica del software.
b. Garantizar el acceso web al software mediante servidores de aplicaciones con altos estándares de seguridad y disponibilidad.
c. Mantener una disponibilidad del servicio con un estándar mínimo del 99.7% de tiempo al aire.
d. Implementar actualizaciones trimestrales que incorporen mejoras funcionales y de seguridad en la plataforma.
e. Asegurar que la INC tenga una aplicación única con bases de datos y carpetas de archivos específicas.
f. Proveer infraestructura con dos centros de datos que cumplan con altos estándares de seguridad.
g. Brindar un almacenamiento de hasta 10GB para archivos, con opción de ampliación de conformidad con los requerimientos de la INC.

Seguridad de la Información

a. Operar bajo un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la norma ISO 27001:2013.
b. Garantizar protocolos de comunicación seguros mediante un certificado SSL.
c. Ofrecer integración para inicio único de sesión con Directorio Activo LDAP.
d. Realizar pruebas y análisis de vulnerabilidades trimestrales para mejorar la seguridad de la información.
e. Aplicar controles de acceso y de inactividad de usuarios para prevenir fraudes o accesos no autorizados.
f. Permitir la configuración de la frecuencia de cambio de contraseñas de acuerdo con las políticas de la organización.
g. Registrar todas las acciones de los usuarios mediante un sistema de logs para garantizar trazabilidad.
h. Implementar permisos de primer y segundo nivel para asegurar el acceso restringido a la información.
i. Entregar al finalizar el contrato toda la información y archivos almacenados en la plataforma. Emitir un certificado de eliminación de la información tras la finalización del contrato.
j. Atender incidentes de seguridad con un equipo especializado en infraestructura.
k. Desarrollar procesos seguros conforme a la guía OWASP.
l. Garantizar el respaldo diario de la información.

3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El proveedor se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (ANS) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:

Nivel de Criticidad	Descripción del Impacto	Tiempo Máximo de Respuesta mesa de ayuda (Horas Hábiles)	Tiempo Estimado de Solución (Horas Hábiles)
Alto	Indisponibilidad total del servicio o de alguno de los módulos del software y no existe otra forma de sustituir el funcionamiento normal del software. O cuando una funcionalidad del software no está disponible o presenta una falla en su funcionamiento impactando en una labor crítica para el usuario.	2	8
Normal	Cuando una funcionalidad del software no está disponible o presenta una falla en su funcionamiento impactando en una labor para el usuario, pero puede ser sustituido por otra funcionalidad del software.	4	24
Medio	Errores en la presentación del software.	8	80

- Las incidencias de nivel alto y normal podrán ser resueltas de manera temporal previo acuerdo entre las partes, las cuales una vez resueltas pasan a ser de nivel bajo y la solución definitiva se

debe incluir en por lo menos en alguna de las dos siguientes versiones; la implementación de estos no será superior a 120 días calendario.

- La evolución de los tiempos de solución es evaluada periódicamente con el cliente y se acuerdan ajustes de ser necesario.
- El proveedor se compromete a realizar los escalamientos necesarios a niveles de mayor conocimiento o experiencia dentro de su organización, con el fin de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos.

4 COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

El cumplimiento tardío de los acuerdos de nivel de servicio establecidos generará un descuento comercial sobre la facturación del 2.5%

5 EQUIPO DE TRABAJO

El proveedor deberá contar con un equipo de trabajo especializado, con la experiencia y conocimientos requeridos para la correcta atención de los servicios relacionados con las plataformas soportadas. Este equipo deberá estar debidamente capacitado y actualizado en las tecnologías y configuraciones de las plataformas, así como en las metodologías de gestión de incidentes y soporte técnico. Además, el proveedor deberá garantizar que el equipo esté disponible conformea los horarios de atención establecidos, asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio solicitados y que su desempeño se alinee con los estándares de calidad y tiempos de respuesta establecidos en el contrato.