ANEXO No. 1 ANEXO TECNICO

Para el cumplimiento del objeto contractual que consiste en el: *"SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL, INCLUYENDO AJUSTES O MEJORAS A FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS, EN LA MODALIDAD DE BOLSA DE HORAS PARA LA SOLUCIÓN CORPORATIVA IMPLEMENTADA SOBRE EL ERP JD EDWARDS ENTERPRISE ONE VERSION 9.1"***,** el contratista debe tener en cuenta las características técnicas aquí expuestas y cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, actividades y obligaciones que se detallan a continuación.

Contexto Técnico. El Sistema de Información JD Edwards Enterprise One versión 9.1 en la Corporación fue instalado en ambiente de producción en el mes de octubre de 2017, bajo la siguiente plataforma tecnológica: Manejador de base de datos Oracle y Sistema operativo Linux para los servidores de Base de datos, Logica y Weblogic y Windows Server 2016 para el servidor Deployment.

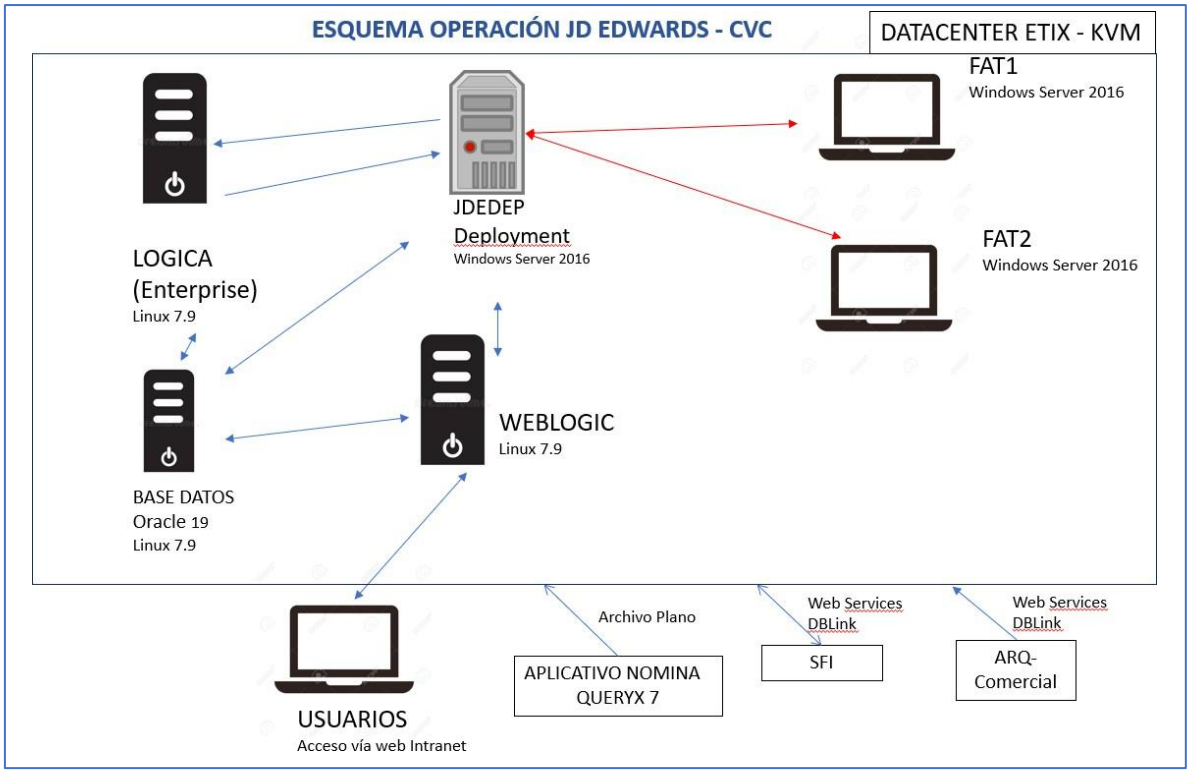
La CVC cuenta con el aplicativo JD Edwards en su versión Enterprise One 9.1, con los módulos de Activos Fijos, Presupuesto y Finanzas implementados y actualmente se encuentra licenciado de la siguiente forma:

- ✓ Licencia para JD Edwards Enterprise One One View Reporting Foundation (Included in Suite), tipo Full Use, Cantidad 45 Usuarios.
- ✓ Licencia para JD Edwards Enterprise One System Foundation (Included in Suite), tipo Full Use, Cantidad 45 usuarios.
- ✓ Licencia para JD Edwards Enterprise One Procurement and Subcontract Management (Included in Suite), Cantidad 52 usuarios.
- ✓ Licencia para JD Edwards Enterprise One Financials (Included in Suite), tipo Full Use, Cantidad 45 usuarios.
- ✓ Licencia para Oracle Technology Foundation for JD Edwards EnterpriseOne – Application User Perpetual, tipo Full Use, Cantidad 45 usuarios.

Arquitectura técnica. La composición de servidores y herramientas sobre las que está instalado actualmente el aplicativo JD Edwards es la siguiente:

TIPO REQ.	SERVIDOR DEPLOYMENT	SERVIDOR BASE DATOS (JDE)	SERVIDOR LOGICA JDE	SERVIDOR WEB LOGIC (JDE)
Máquina	sistema de virtualización KVM			
Procesador	2 Cores	2 Cores	2 Cores	2 Cores
RAM	12GB	32 GB	16 GB	16 GB
Disco	450 GB	350 GB	250 GB	250 GB
Sistema Operativo	Windows Server 2016 R2 64 bits	Oracle Linux 7.x	Oracle Linux 7.x	Oracle Linux 7.x
Data Base		Oracle 19		

Adicionalmente se cuenta con dos equipos Windows que operan como maquinas FAT (CNC).



Obligaciones del contratista de carácter técnico: En desarrollo del objeto contractual, el contratista deberá ejecutar las siguientes actividades generales:

- **Soporte Técnico:**

    - Prestar el soporte técnico desde las instalaciones del proveedor del servicio a través de los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica que permitan realizar conexión de forma remota en el horario comprendido entre las 8:00 am y 12:30 pm y entre las 1:30 p.m. y 5:30 pm durante todos los días hábiles, o prestar el servicio en el Edificio Principal de la Corporación ubicado en la ciudad de Cali según las actividades lo requieran.
    - Ejecutar acciones para mantener y mejorar el rendimiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación aprovechando en forma integral la arquitectura de hardware en donde residen.
    - Realizar mediciones de la utilización de los recursos del sistema, así como la distribución de cargas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema de información.
    - Realizar mantenimiento después de una falla en el funcionamiento de los productos de software objeto del presente proceso de contratación y tendrá como objetivo mantener el software operando correctamente.

- Prevenir los problemas antes de que sucedan, analizando la situación actual del sistema y encontrando áreas de mejora como seguridad, experiencia de usuario y desempeño.
- Corregir errores de la aplicación que permitan soportar los procesos del día a día.
- Desarrollar nuevas funcionalidades o mejoras al aplicativo con el fin de que este responda a los cambios internos o externos que demanda la Corporación.
- Indicar el impacto de la instalación de las nuevas versiones o Upgrades y/o nuevas revisiones o Updates liberadas.
- Apoyar a los usuarios administradores de Corporación en la administración de los usuarios del aplicativo en cuanto a creación, asignación de perfiles, gestión de contraseñas.
- Registrar e informar al tercer nivel sobre fallas o inconsistencias que se presenten a los usuarios en la operación del aplicativo.
- Apoyar a usuarios administradores en la parametrización y administración general del aplicativo.

- **Soporte Funcional:**

  - Prestar el soporte funcional desde las instalaciones del proveedor del servicio a través de los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica que permitan realizar conexión de forma remota en el horario comprendido entre las 8:00 am y 12:30 pm y entre las 1:30 p.m. y 5:30 pm durante todos los días hábiles, o prestar el servicio en el Edificio Principal de la Corporación ubicado en la ciudad de Cali según las actividades lo requieran.
  - Elaborar instructivos que permitan ilustrar algunas de las funcionalidades del aplicativo.
  - Asistir a los usuarios del aplicativo de forma remota, vía correo electrónico o de forma presencial, según se requiera en la operación del mismo en casos de generación de informes, consultas de documentos, consultas de casos, fallas o inquietudes en la operación.
  - Capacitar sobre el funcionamiento de JD Edwards Enterprise One 9.1 de Oracle en los módulos de Contabilidad y Presupuesto, con el objetivo de que los usuarios conozcan cómo sacar el mejor provecho del Software y mejorar sus habilidades y destrezas, el número de usuario a capacitar corresponde a las licencias de usuario con que cuenta la Corporación para el aplicativo JD Edwards en su versión Enterprise One 9.1

- **Nivel del Servicio:**

  - El contratista deberá registrar mediante una herramienta de gestión de incidentes todos los requerimientos, incidentes y casos reportados por la Corporación. Esta debe tener como mínimo un número único asignado para cada incidente.
  - Las solicitudes de soporte serán registradas por la Corporación en la aplicación software destinada por el Contratista, el diagnóstico como la revisión preliminar del caso reportado con el fin de determinar la severidad del mismo, recursos y tiempo

estimado; se deberá efectuar dentro de las tres (3) horas hábiles, siguientes al reporte del mismo.

- La intervención se entiende como el inicio de la atención efectiva por parte del equipo de consultores, asignados para tal fin, y los tiempos de respuesta serán los establecidos a continuación:

Severidad del caso “Urgente”	Dentro de las cuatro (4) horas siguientes al reporte;
Severidad del caso “Alta”	Dentro de las ocho (8) horas siguientes al reporte;
Severidad del caso “Normal”	Dentro de las dieciséis (16) horas siguientes al reporte;
Severidad del caso “Bajo”	Dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al reporte.



_____

Firma del representante legal del proponente
Nombre o razón social del oferente: SYSTESOL – SYSTEMS & TECHNOLOGY SOLUTIONS SAS
Identificación (NIT X C.C ☐ C.E ☐): 901041274-5
Nombre Representante Legal: GERMAN RICARDO SABOGAL SEPÚLVEDA
Identificación (C.C X C.E. ☐) 93133713
Dirección: Carrera 59 No. 152 – 25 Oficina 401
Teléfono: **6019172167**
Email: **gerencia@systesol.co**