FICHA TECNICA

Para cumplir el objeto del contrato, el contratista deberá satisfacer las especificaciones que a continuación se relacionan:

Soporte Funcional y Técnico

Este servicio está asociado con la prestación de soporte técnico y funcional durante todo el plazo de ejecución del contrato, de conformidad con el numeral 12.2 de los estudios previos. El servicio consiste en la atención de los requerimientos que se puedan presentar en la funcionalidad de los módulos de sistema respecto a la administración y/ operación del software ITS-Gestión Portal MIPG. Para la prestación de este servicio, se debe contemplar:

1. Asistencia técnica sobre el funcionamiento de los módulos implementados a los usuarios en caso de algún problema al utilizar el sistema de información ITS GESTIÓN - Portal MIPG de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
2. Solución a los reportes de fallas y problemas del sistema de información ITS GESTIÓN - Portal MIPG
3. Documentación de los casos reportados y la solución dada a los mismos
4. Informe mensual de casos reportados y resueltos, a partir de la información registrada y actualizada en la plataforma de registro de casos del ITS
5. Instalación y configuración de nuevas versiones liberadas, de actualizaciones y mejoras al sistema de información ITS GESTIÓN, junto con su respectiva documentación (instructivos de los módulos).

Este servicio se debe prestar bajo las siguientes consideraciones:

a. Canales de comunicación: Se debe disponer de los siguientes medios ítems.

- Correo electrónico: Mecanismo principal de recepción, interacción, información de avance y solución del caso.
- Vía telefónica / celular: Mecanismo alterno de comunicación, usado como instancia final.
- Acceso remoto: Mecanismo principal empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, el cual será previamente acordado.
- Visita en sitio: Mecanismo alterno empleado para realizar trabajos en la plataforma del cliente, cuando éste no autoriza acceso remoto o por necesidades del servicio sea requerido, el cual será previamente acordado.

b. Tiempos de gestión y atención:

Estrategia del servicio: 5 x 8, donde:

- Días de prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes.
- Horas de prestación del servicio: Desde las 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.

c. Registros de los casos:

- Se registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida.
- Todos los casos, independiente del medio por el cual ingresen deben ser registrados en la plataforma de registro dispuesta por ITS, incluyendo como mínimo los siguientes datos:

  - Fecha de registro
  - Hora de registro
  - Solicitante
  - Módulo sobre el cual se hace la solicitud
  - Situación reportada
  - Medio a través del cual se hace la solicitud
  - Nivel de prioridad
  - Número mediante el cual se identifica el caso

  Durante la atención del caso:
  - Estado del caso
  - Diagnóstico

  Una vez cerrado el caso:
  - Descripción de la solución dada
  - Fecha de cierre
  - Hora de Cierre

- Alcance del lenguaje técnico: Se describirá en lenguaje de usuario final.

d. Tipología y tiempo de respuesta de los casos:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA ESTIMADO*	TIEMPO DE SOLUCIÓN ESTIMADO** (Horas)
Crítico: Interrupción total del Sistema	3 horas hábiles	12 horas hábiles
Alto: Interrupción severa del Sistema	4 horas hábiles	24 horas hábiles
Medio: Falla de una única función	6 horas hábiles	48 horas hábiles
Leve: Problema menor o sobre procedimiento	8 horas	96 horas hábiles

*El tiempo de respuesta es la cantidad total de tiempo que se tarda en responder a una solicitud de servicio.
**Los tiempos de solución pueden variar dependiendo de la disponibilidad del cliente para apoyar la solución.

e. Acuerdo de Niveles de Servicio

DESCRIPCIÓN DE LA TABLA DE ANS:
ITEM: Número consecutivo del ANS
ANS: Identificación y descripción general del servicio a medir
DEFINICIÓN: Descripción detallada del ANS.
MEDICIÓN: Descripción de la verificación a realizar.
NIVEL REQUERIDO: Valor mínimo requerido para el cumplimiento del ANS.
PERIODICIDAD: Frecuencia con la cual se deberá realizar la verificación del ANS
DESCUENTO: Valor que se descuenta en la facturación en caso de incumplimiento del nivel requerido.
APLICA A: Elemento específico sobre el cual se mide el ANS.
EXCEPCIÓN: Circunstancias para las cuales no aplica el ANS

GESTIÓN DE TICKETS

Item	ANS	Definición	Medición	Nivel Requerido	Periodicidad	Descuento	Aplica A	Excepción
1	TMR - Tiempo Máximo de respuesta	Tiempo máximo en minutos para que un caso reportado por cualquier medio de comunicación establecido, sea respondido por uno de los agentes de soporte	Porcentaje de cumplimiento = Número de casos que no excedieron 90 minutos / Número total de casos reportados * 100%	>=95%	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Casos reportados	Para casos solicitados por fuera del tiempo de atención y gestión, el tiempo iniciará a partir del siguiente día hábil en el horario establecido
2	TMD - Tiempo máximo de diagnóstico	Tiempo de respuesta que le toma al proveedor informar a la entidad el diagnóstico que causa la incidencia	Número de horas hábiles requeridos para la atención ➢ Prioridad Critica: 3 horas ➢ Prioridad Alta: 4 horas ➢ Prioridad Media: 6 Horas ➢ Prioridad Leve: 8 horas Porcentaje de cumplimiento = Número de casos que no excedieron el tiempo previsto/ Número total de casos reportados * 100%	>= 96%	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Casos reportados	Para casos solicitados por fuera del tiempo de atención y gestión, el tiempo iniciará a partir del siguiente día hábil en el horario establecido
3	TSI - Tiempo de Solución a incidentes	Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver un incidente una vez este ha sido registrado	Número de horas hábiles requeridos para la solución ➢ Impacto Critico: 12 horas ➢ Impacto Alto: 24 horas ➢ Impacto Medio: 48 Horas ➢ Impacto Leve: 96 horas	>= 95%	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (5% * VFM)	Casos reportados	No se tendrá en cuenta el tiempo de atraso atribuible a la entidad

Item	ANS	Definición	Medición	Nivel Requerido	Periodicidad	Descuento	Aplica A	Excepción
			Porcentaje de cumplimiento = Número de incidentes que no excedieron el tiempo previsto / Número de incidentes reportados * 100%					

VFM: Valor Facturación Mensual

1. Gestión de Incidentes (fallas del servicio): Cuando se presente una falla en la prestación del servicio, se debe adjuntar el informe de falla o Reporte Seguimiento, el cual se adjuntará a la documentación del ticket creado.
2. No se acumularán incumplimientos de un periodo de medición al otro.