ANEXO N° 01
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO - SGDEA – GESFORD

REQUISITOS GENERALES

a. Las especificaciones técnicas requeridas son de obligatorio cumplimiento, de no hacerlo la propuesta se considerará no apta técnicamente.

b. El contratista deberá indicar con una X en el siguiente cuadro su manifestación voluntaria de aceptación de cumplimiento o no cumplimiento a las especificaciones técnicas establecidas a continuación y deberán estar firmadas por el representante legal.

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS

NUM.	REQUERIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Mantener en operación permanente el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA GESFORD		
2	Garantizar el soporte técnico especializado sobre todos los módulos del SGDEA GESFORD.		
3	Atención de incidentes, fallas y requerimientos funcionales.		
4	Diagnosticar y solucionar incidentes reportados por la supervisión del contrato.		
5	Realizar seguimiento hasta el cierre de cada caso.		
6	Ajustes y parametrizaciones requeridas por la entidad.		
7	Acompañamiento técnico y funcional a administradores y usuarios.		
8	Asistencia remota y presencial cuando sea requerida.		
9	Corrección de errores de software.		
10	Optimización del desempeño de la plataforma.		
11	Entrega de informes periódicos de soporte.		
12	Garantía de continuidad operativa del sistema.		
8	**Soporte presencial - El proveedor prestará soporte para:**		
8.1	a) Soporte reactivo: Análisis y/o estabilización del aplicativo en casos críticos.		
	b) Solución de dudas e inquietudes en configuración o afinamiento del sistema.		
	c) Realización de actualizaciones de la versión		
	d) Asesoría para la configuración y parametrización de los diferentes		

	módulos de la herramienta tecnológica, en el momento que sea requerido por la Entidad de acuerdo con las horas de consultoría disponibles para tal fin.		
9	**Mantenimiento del software**		
9.1	Se deben realizar ajustes correctivos, que solucionan fallas operativas de los módulos que integran el software, asegurando las soluciones correspondientes a ellas.		
9.2	Se deben corregir las fallas de desarrollo del software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o por la misma utilización de los módulos.		
9.3	Restablecer el correcto funcionamiento del sistema cuando se presenten fallas atribuibles al software.		
9.4	Revisión periódica del estado del aplicativo.		
9.5	Validación del funcionamiento de los servicios.		
9.6	Optimización del rendimiento cuando sea necesario.		
9.7	Revisión de registros de eventos (logs) relacionados con el funcionamiento del sistema.		

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En atención a la prestación de servicios de soporte al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA – GESFORD", se establecen los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), con el propósito de garantizar la continuidad, disponibilidad, oportunidad y calidad del servicio durante la ejecución del contrato.

Los ANS constituyen los parámetros mínimos de desempeño que deberá cumplir el contratista y servirán como mecanismo de seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con el soporte y la atención de incidentes sobre la plataforma SGDEA GESFORD.

Niveles mínimos del servicio

TIPO DE FALLA	TIEMPO DE RESPUESTA (horas hábiles)	TIEMPO DE SOLUCIÓN TEMPORAL	TIEMPO DE SOLUCIÓN DEFINITIVA	DEDUCCIÓN SOBRE LA FACTURACIÓN POR CONCEPTO DE APLICACIÓN DE LOS ANS
FALLAS CRÍTICAS (Prioridad Alta)	Hasta 4 horas	Máximo 8 horas	Máximo 5 días hábiles	1% en la factura, por día de retraso
FALLAS MAYORES O URGENTES (Prioridad Media)	Hasta 8 horas	Máximo 1 día hábil	Máximo 10 días hábiles	0.8 % en la factura, por día de retraso
FALLAS MENORES O LEVES (Prioridad Baja)	Hasta 12 horas	Máximo 2 días hábiles	Máximo 15 días hábiles	0.5 % en la factura, por día de retraso

NOTA: Para efectos de la aplicación de los ANS se deberá considerar previamente los tiempos, en horario hábil, de la persona en sitio asignada, por lo que se deberá analizar el volumen de ANS que ingresen de manera simultánea, con el fin de conciliar con la capacidad en horas hábiles de la persona en sitio asignada.

DEDUCCIONES DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS).

Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y continuidad en la prestación de los servicios objeto del contrato, el contratista deberá cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en las especificaciones técnicas y en el presente contrato.

Cuando el supervisor del contrato evidencie que el contratista no cumplió los tiempos de respuesta, solución temporal o solución definitiva establecidos para la atención de incidentes, previa verificación de los soportes técnicos y una vez garantizado el derecho del contratista a presentar las explicaciones y evidencias correspondientes, la Entidad podrá aplicar una deducción sobre el valor de la factura correspondiente al servicio de soporte del período en el que se presentó el incumplimiento, conforme a los siguientes criterios:

- Se aplicará una deducción equivalente (1,0 %, 0,8 % o 0,5 %, según corresponda), del valor mensual facturado respectivamente por el servicio de soporte, por cada día hábil de retraso en el cumplimiento del ANS correspondiente.
- La deducción se calculará únicamente sobre el componente económico asociado al servicio afectado y no sobre el valor total del contrato.
- La aplicación de la deducción no exime al contratista de la obligación de atender y solucionar el incidente hasta su cierre definitivo.
- Las deducciones aplicadas durante un mismo período de facturación no podrán superar el diez por ciento (10%) del valor mensual facturado por el servicio de soporte.
- Cuando el incumplimiento obedezca a causas no imputables al contratista, debidamente demostradas y aceptadas por el supervisor del contrato, no habrá lugar a la aplicación de deducciones.

Las deducciones previstas en esta cláusula constituyen un mecanismo de ajuste económico asociado al nivel de servicio efectivamente prestado y no tienen naturaleza de multa, sanción o cláusula penal pecuniaria, por lo

que su aplicación es independiente de las demás acciones, medidas o declaratorias de incumplimiento que, de conformidad con la ley y el contrato, puedan adelantarse cuando exista un incumplimiento contractual.

Clasificación de incidentes

Fallas críticas (Prioridad Alta):
Corresponden a eventos que generan indisponibilidad total del sistema, pérdida de funcionalidades esenciales o afectación directa a la continuidad de la operación institucional, impidiendo el uso normal del SGDEA.

Fallas mayores o urgentes (Prioridad Media):
Corresponden a incidentes que afectan funcionalidades importantes del sistema y limitan parcialmente la operación, pero permiten continuar el servicio mediante mecanismos alternos o funcionalidades complementarias.

Fallas menores o leves (Prioridad Baja):
Corresponden a requerimientos funcionales, ajustes de configuración, consultas técnicas, errores menores o solicitudes que no impactan significativamente la operación normal del sistema.

Disponibilidad y canales de atención

SERVICIO	NIVEL REQUERIDO
Disponibilidad de la mesa de servicio	Lunes a viernes en horario laboral, sin perjuicio de la atención de incidentes críticos.
Canales de atención	Correo electrónico, mesa de servicio, plataforma de soporte o el mecanismo definido por la Entidad y el contratista.
Modalidad de soporte	Soporte remoto y en sitio cuando sea requerido por la Entidad.

Servicios incluidos

El contratista deberá prestar como mínimo los siguientes servicios:

- Soporte técnico funcional y especializado del SGDEA.
- Atención, registro y gestión de incidentes.
- Corrección de errores detectados durante la operación.
- Acompañamiento técnico y funcional a usuarios y administradores.
- Elaboración de informes técnicos de gestión y seguimiento.

Informes de gestión

El contratista deberá presentar informes periódicos al supervisor del contrato, incluyendo como mínimo:

- Relación de incidentes atendidos.
- Clasificación de las fallas reportadas.
- Tiempos de respuesta y solución.
- Estado de requerimientos pendientes.
- Recomendaciones técnicas.
- Riesgos identificados y acciones implementadas para su mitigación.

Seguimiento al cumplimiento de los ANS

El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio mediante la revisión de los registros de atención, reportes generados por la mesa de servicio e informes presentados por el contratista. En caso de evidenciar incumplimientos, podrá requerir la implementación de acciones correctivas y realizará las recomendaciones correspondientes para garantizar la adecuada prestación del servicio, sin perjuicio de las medidas contractuales que resulten aplicables.

NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE ENTREGA	CUMPLE	NO CUMPLE
Severidad Alta	Impacto crítico sobre el software, la cual impide el uso de la misma herramienta y/o sus funcionalidades, que afectan la continuidad del negocio, en lo administrativo y lo operativo.	El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 8 Horas.		
Severidad Media	Impacto moderado sobre la aplicación: Intermitencia o degradación significativa en la funcionalidad, sin embargo, la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable.	-El equipo de soporte buscará y brindará una solución alternativa -Solución Definitiva: Nueva Versión próxima a liberarse la cual depende de la fecha de ingreso d el ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.		
Severidad Baja	Impacto mínimo sobre la aplicación: Básicamente funcionando con inconvenientes o fallas menores en la funcionalidad.	-El equipo de soporte buscará y brindará una solución alternativa en un plazo máximo de 24 Horas. -La solución definitiva con el cambio en el código se entregará en la siguiente actualización programada, la cual depende de la fecha de		

		ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.		
Dudas	Inquietudes sobre la funcionalidad del software ya sea directamente en la Web o en la plantilla de cargue masivo	En un plazo máximo de 8 horas se dará la aclaración requerida.		
Instalación, actualización, licenciamiento y scripts	Instalan nuevos sitios, acceso a nuevas versiones, actualizaciones de parches y generación de scipts	3 días a partir de la recepción de toda la información requerida y solicitada.		
Quejas	-La percepción de incumplimiento por parte del cliente. -Manifestación de Inconformidad del usuario ante el producto o servicio ofrecido por alguno de los miembros del equipo de Soporte.	-La solicitud será recibida por el líder de soporte, dando una respuesta a través del ticket creado, indicando si procede o no y cuál es el siguiente paso. -Si procede, el comité de calidad analizará la causa del incumplimiento y tomará las medidas para subsanar dichas causas. El tiempo dependerá de la magnitud y acciones necesarias.		
Disponibilidad	La disponibilidad y operación del sistema de información se prestará bajo una modalidad de servicio 5/8, es decir, cinco (5) días hábiles a la semana y ocho (8) horas diarias. En consecuencia, el contratista deberá garantizar durante dicho horario la disponibilidad del software, así como la prestación de los servicios de soporte, asegurando la continuidad de la operación y minimizando cualquier afectación o interrupción en el funcionamiento del sistema que pueda impactar las actividades de la Entidad.	5 días / 8 horas (días hábiles)		

CONDICIONES TÉCNICAS:

Nota 1: DOCUMENTACIÓN: El contratista deberá entregar de manera mensual, como parte de los servicios

de soporte, la documentación técnica que soporte y evidencie las actividades ejecutadas, incluyendo los trabajos realizados, las incidencias atendidas (Estado de los casos abiertos y cerrados), las relación de las actualizaciones implementadas y los cambios relevantes efectuados en el software, con el fin de garantizar su adecuada administración, operación y trazabilidad.

Nota 2: INSTRUCCIÓN: El contratista deberá entregar la documentación y el material de apoyo necesarios para la adecuada administración y operación del software, incluyendo instrucciones, manuales de usuario y de administración, guías, videos ilustrativos, infografías y demás recursos que permitan validar y facilitar el uso, manejo, administración y la atención del soporte técnico de primer nivel (Nivel 1) de las diferentes funcionalidades y herramientas del sistema.

Nota 3: GARANTÍA DEL SERVICIO: El contratista garantizará que todas las actividades de soporte serán ejecutadas por personal con conocimiento del SGDEA GESFORD, utilizando herramientas autorizadas por el fabricante y preservando la integridad, disponibilidad, autenticidad y confidencialidad de la información administrada por el sistema.

_____

FIRMA PROPONENTE, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE
IDENTIFICACIÓN (NIT, C.C. O C.E.)
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL
IDENTIFICACIÓN (C.C. O C.E.)
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
EMAIL: