GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

ANEXO TÉCNICO

Infraestructura tecnológica, alojamiento, continuidad operativa y acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Proceso: Gestión de recaudo y cobranza de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Objeto del contrato: "Contratar los servicios de un operador logístico para el apoyo integral de actividades tendientes para el recaudo de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia Ciudadana"

1. Objeto

El presente anexo técnico tiene por objeto establecer las condiciones mínimas de infraestructura tecnológica, alojamiento de la solución, administración de plataformas, continuidad operativa y acuerdos de nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para soportar los componentes tecnológicos asociados a la gestión de recaudo y cobranza de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Departamento de Antioquia.

2. Modelo de arquitectura tecnológica

El Departamento de Antioquia requiere que el contratista disponga de una arquitectura tecnológica bajo un esquema de servicios administrados en infraestructura Cloud, orientada a garantizar la operación de los componentes tecnológicos requeridos para la ejecución del contrato.

La solución deberá contemplar, según las necesidades de la operación, los siguientes elementos:

- Plataforma web de autogestión para contribuyentes.
- Módulos de actualización de datos.
- Servicios de integración e interoperabilidad con SAP.
- Servicios de generación y consulta de documentos PDF.
- Repositorio documental.
- Servicios de Contact Center y gestión de cobro.

- Herramientas de monitoreo y trazabilidad.
- Bases de datos transaccionales.
- Servicios de respaldo y recuperación.

El contratista deberá suministrar y administrar la infraestructura tecnológica necesaria, incluidos los recursos de procesamiento, almacenamiento, seguridad, comunicaciones y monitoreo requeridos para la adecuada ejecución contractual.

3. Infraestructura, alojamiento y operación

El contratista deberá garantizar la disponibilidad, administración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y de los servicios de alojamiento requeridos para la operación de la solución.

Infraestructura

El contratista deberá:

- Aprovisionar y administrar los servidores requeridos.
- Administrar la infraestructura Cloud dispuesta para el servicio.
- Gestionar los recursos de procesamiento y almacenamiento.
- Administrar las bases de datos asociadas a la operación.
- Realizar monitoreo permanente de la infraestructura y los servicios.

Seguridad

El contratista deberá:

- Implementar controles de acceso a la infraestructura, plataformas y datos.
- Proteger las credenciales y los usuarios autorizados.
- Gestionar los respaldos de la información y los componentes tecnológicos.
- Aplicar las actualizaciones de seguridad requeridas.

- Proteger la información en tránsito y en reposo.

Operación

El contratista deberá:

- Prestar soporte técnico sobre la plataforma.
- Gestionar los incidentes tecnológicos que se presenten.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo requerido.
- Actualizar los componentes tecnológicos necesarios para la operación.
- Administrar las integraciones con los sistemas institucionales autorizados por el Departamento de Antioquia.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El contratista deberá cumplir, como mínimo, los siguientes niveles de servicio respecto de los componentes tecnológicos que se encuentren bajo su administración:

Indicador	Nivel de servicio mínimo
Disponibilidad mensual de la plataforma	≥ 99,5 %
Disponibilidad anual de los servicios tecnológicos	≥ 99,0 %
Atención inicial de incidentes críticos	Máximo cuatro (4) horas
Atención inicial de incidentes medios	Máximo ocho (8) horas hábiles
Atención inicial de incidentes bajos	Máximo veinticuatro (24) horas hábiles
Monitoreo de servicios	7 x 24
Soporte técnico	Días hábiles, en horario laboral

La disponibilidad se calculará mensualmente. Para tal efecto, se excluirán únicamente las ventanas de mantenimiento programadas que hayan sido previamente informadas por el contratista y aprobadas por el Departamento de Antioquia.

5. Continuidad operativa

El contratista deberá implementar mecanismos de contingencia que permitan restablecer la operación cuando se presenten eventos que afecten la disponibilidad de la solución.

Como mínimo, deberá disponer de:

- Monitoreo permanente de los servicios.
- Gestión y seguimiento de incidentes.
- Procedimientos de recuperación.
- Controles de integridad de la información.
- Mecanismos de respaldo de bases de datos y documentos.
- Registro y trazabilidad de eventos relevantes.

6. Política de respaldos

El contratista deberá realizar copias de seguridad de la información asociada a la operación de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia Ciudadana, de conformidad con las siguientes condiciones mínimas.

Base de datos

- Respaldo diario automático.
- Verificación periódica de la integridad de los respaldos.
- Conservación histórica de la información conforme a las necesidades operativas del servicio.

Documentos electrónicos

- Respaldo periódico de los documentos PDF generados por la solución.

- Respaldo de las configuraciones y componentes tecnológicos asociados al servicio.

Seguridad de los respaldos

- Almacenamiento de los respaldos en infraestructura protegida.
- Restricción de acceso exclusivamente al personal autorizado.
- Protección de la información respaldada mediante los mecanismos de seguridad definidos para el servicio y conforme a los lineamientos del Departamento de Antioquia.

7. Recuperación ante incidentes

Para garantizar la continuidad del servicio, el contratista deberá atender los siguientes objetivos mínimos de recuperación:

Indicador	Condición mínima
RTO – Recovery Time Objective	Restablecimiento de los servicios críticos en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, contado desde la declaratoria del incidente.
RPO – Recovery Point Objective	Pérdida máxima aceptable de hasta veinticuatro (24) horas de información transaccional, según el tipo de incidente y las condiciones de recuperación disponibles al momento del evento.

8. Integración con sistemas institucionales

El contratista deberá garantizar que las soluciones tecnológicas implementadas cuenten con mecanismos de interoperabilidad con los sistemas institucionales requeridos para la ejecución del contrato.

Lo anterior incluye las integraciones existentes y las integraciones futuras que sean autorizadas por la Secretaría de Hacienda del Departamento de Antioquia.

Las actividades de integración deberán realizarse de conformidad con los lineamientos técnicos, de seguridad e interoperabilidad definidos por el Departamento de Antioquia.

9. Cumplimiento de lineamientos institucionales

Durante la ejecución contractual, el contratista deberá articular sus actividades tecnológicas con los lineamientos institucionales aplicables del Departamento de Antioquia, incluidos los relacionados con:

- Gestión de incidentes.
- Gestión de cambios.
- Gestión de accesos.
- Gestión de requerimientos de tecnologías de la información.
- Seguridad de la información.
- Procedimientos definidos por la Gobernación de Antioquia para la operación y evolución de los componentes tecnológicos.