PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE SOPORTE OJS / OMP

Periodo de ejecución: Febrero 2026 – Agosto 2026

Este documento presenta el cronograma de actividades, responsabilidades y entregables asociados al servicio de soporte técnico.

Actividad	Tipo	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	May 2026	Jun 2026	Jul 2026	Aug 2026
Diagnóstico inicial de plataformas OJS/OMP	Preventiva	■						
Revisión de logs y verificación de backups	Preventiva	■	■					■
Atención de incidencias reportadas por usuarios	Correctiva	■	■	■	■	■	■	■
Capacitación Marcación XML Redalyc/Scielo	Capacitación			■				
Ajustes de parametrización del sistema	Adaptativa		■		■			
Capacitación DOI y SIRES	Capacitación					■		
Actualización de versión OJS / OMP	Evolutiva						■	
Auditoría final y recomendaciones técnicas	Evaluación							■

ENTREGABLES DEL SERVICIO:

- Registro de incidencias atendidas
- Informe mensual de soporte
- Material de capacitación
- Informe de actualización del sistema
- Informe final de recomendaciones

Ing. Cristhian Andres Rey Casadiego
e-Automation Developer & IT consultant
Mobile: (+57) 321 258 8412 E-mail: crisandrey35@gmail.com

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de soporte técnico contempla los siguientes niveles de servicio:

Tipo de Soporte	Procesos Gestionados
Soporte de 1er Nivel - Correctivo: Telefónico, correo (5x8)	Gestión de incidencias y problemas relacionados con: • Solución de errores o fallas de la plataforma o de sus funcionalidades que comprometan la disponibilidad del servicio. • Restauración de Backup de datos en caso de malfuncionamiento del motor de Bases de Datos • Control de los archivos de log para la corrección de potenciales problemas. • Identificación, análisis, diseño y ejecución de las modificaciones y correcciones necesarias para la resolución de problemas recurrentes alertados por los usuarios.
Soporte de 1er Nivel Preventivo: Telefónico, correo (5x8)	Gestión de incidencias y problemas relacionados con: • Solución de dudas o inquietudes generales sobre la herramienta y funcionalidades existentes. • Ajustes en la parametrización de los aplicativos. • Revisión de los procesos de Backup de datos para el respaldo y seguridad de la información.

Ing. Cristhian Andres Rey Casadiego
e-Automation Developer & IT consultant
Mobile: (+57) 321 258 8412 E-mail: crisandrey35@gmail.com

Soporte de 2do Nivel - Preventivo: Telefónico, correo (5x8)	Gestión de la configuración: • Instalación de parches de software que optimicen el rendimiento del sistema o que mejoren el funcionamiento de las plataformas. • Desarrollo y solución de los errores o incidencias que requieran la corrección de código base. • Análisis e identificación de mejoras orientadas a eliminar incidentes, reduciendo las acciones de mantenimiento correctivo.
Soporte 3er Nivel - Adaptativo y recurrente Telefónico, correo (5x8)	Gestión de la continuidad: • Implementación en los aplicativos WEB de los ajustes derivados de cambios en la estructura organizativa dispuesta por el Contratante en el sistema OJS y OMP, siempre y cuando no sean cambios en la estructura visual (diseño gráfico).

COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO:

El soporte técnico de los aplicativos para la gestión Editorial del **Contratante** se realizará por periodos anuales, salvo acuerdos con el contratante, en modalidades 5x8 los 365 días del año siempre y cuando haya un contrato de servicio vigente y este comenzará a ejecutarse a partir del mes de febrero 2026 y hasta el mes de agosto de 2026. En caso de requerirse una prórroga la misma se ejecutará con una solicitud de cotización adicional.

Para soporte de 1er nivel modalidad 5x8:

El tiempo de respuesta para la recepción de la solicitud será no mayor a 2 horas en caso de presentarse soporte telefónico y/o por medios

electrónicos, se procederá a evaluar la falla y notificar el plan de acción el cual no será superior a 8 horas hábiles contadas a partir de la solicitud.

Para soporte de 2do nivel modalidad 5x8:

El tiempo de respuesta para la recepción de la solicitud será no mayor a 2 días en caso de presentarse soporte telefónico y/o por medios electrónicos, se procederá a evaluar la falla y notificar el plan de acción el cual no será superior a 5 días hábiles contados a partir de la solicitud.

Para soporte de 3er nivel modalidad 5x8:

El tiempo de respuesta para la recepción de la solicitud será no mayor a 5 días en caso de presentarse soporte telefónico y/o por medios electrónicos, se procederá a evaluar la falla y notificar el plan de acción que depende de la evaluación del requerimiento. Temas de reportes e informes de uso serán de mutuo acuerdo con el cliente.

METODOLOGIA:

1. Recepción de la incidencia.
2. Identificación de la incidencia, problema, avería o solicitud y asignación de prioridad.
3. Soporte telefónico de primer nivel.
4. Gestión de escalado
5. Control y cierre de incidencias.

ALCANCE:

El soporte técnico a las plataformas OJS y OMP, busca atender toda acción que permita el funcionamiento óptimo de la plataforma donde operan los sistemas, esto refiere a mitigar cualquier incidente que comprometa la calidad del servicio, garantizar la seguridad de la información disponible, así como mantener respuesta oportuna a los reportes de casos técnicos. Por este motivo no se incluye el desarrollo o programación de nuevos módulos o funcionalidades que no se encuentren incluidas en los programas originales de la comunidad del PKP – OJS y OMP.

Se realizará 1 actualización anual de los sistemas OJS y OMP a su última versión estable, en caso de que se requieran acciones adicionales, migración de datos en plataformas, gestión y/o configuración de servidores

del cliente, serán cobrados cómo adicionales ya que no se contempla en esta propuesta la gestión de servidores/redes.

Se brindará soporte y asesoría técnica en sistemas de información y referencia, brindando asesoría en DOIs y SIRES, sin incluir ningún desarrollo adicional para la inclusión en los mismos.

Se apoyará en capacitación técnica sobre la gestión de los DOIs según propuesta económica, esto no implica tareas operativas para la misma.

Se apoyará en capacitación técnica sobre la marcación de los PDFs al formato XML de Redalyc (Marcalyc) XML-JATS. No se ejecutará ninguna marcación, salvo la gestión de conversión de PDF a XML, para esto debe entenderse que pueden extenderse costos asociados al uso de las herramientas de Redalyc/Scielo, no incluidos en esta propuesta.

De acuerdo con lo anterior, las actividades relacionadas con el sistema que necesitan desarrollo o hacen parte de la administración de este requieren que el **Contratante** precise acciones para su consecución teniendo en cuenta que son una inversión adicional:

- Rediseño de interfaz gráfica.
- Nuevas funcionalidades no incluidas dentro de los sistemas OJS y OMP.
- Desarrollos adicionales para cualquier sistema de Indexación o referencia que impliquen cambios en el código fuente de las plataformas OJS y/o OMP.