Ref. P2020-070

Personas de contacto:
Fabrice LIENART *Director*
Mathieu LAUSECKER *Director del Proyecto*

16 de diciembre de 2020

PROPUESTA DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE PTOLEMY SOLUTION

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

A la atención del:

Sr. Francisco Andrés Rodríguez Eraso

CONTENIDOS

1 Preámbulo **3**

2 Definiciones **3**

3 Ámbito de servicios **4**

4 Período de vigencia **4**

5 PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA SOLICITUD de cambios **4**

6 Niveles de servicio **5**

7 Responsabilidades del Cliente **5**

8 Responsabilidades de los subcontratistas y de terceros. **6**

9 Garantías del Contratista **6**

10 Precios y Pagos **7**

11 Confidencialidad **7**

12 Fuerza mayor **7**

13 Personal **7**

14 Rescisión y renovación **7**

15 Depósito de código fuente **8**

Anexo A - Equipos y software **9**

Anexo B - Servicios de mantenimiento **13**

Anexo C - Niveles de servicio **19**

Anexo D - Plan de servicio **25**

Anexo E - Precios del Servicio **30**

Este Contrato se celebra entre:

- La Superintendencia de Industria y Comercio, con domicilio en Carrera 13 No. 27 – 00, Bogotá, Colombia

en lo sucesivo, "el Cliente".

y

- SWORD COLOMBIA S.A.S, dependiente de la casa matriz SWORD S.A.S.

en lo sucesivo, "el Contratista"

1 PREÁMBULO

- El Cliente requiere el suministro de servicios de mantenimiento y soporte de un sistema de información que incluye los productos PTOLEMY, ACSEPTO, SDU y Template Tool, todos ellos productos bajo licencia con el Contratista, además de ABBYY y Documentum, que son productos de software de terceros.

- El Contratista se ha comprometido a suministrar servicios de mantenimiento y soporte de la información y del sistema de búsqueda del Cliente tal como se define en el Anexo A.

2 DEFINICIONES

"Equipo" significa el equipo informático, tal como se describe en el Anexo A;

"Fecha de Inicio" significa la fecha en la que las disposiciones de este Contrato entran en vigor, a saber, el 1 de enero de 2021.

"Fecha de Finalización" significa la fecha en la cual cesa la vigencia de las disposiciones del presente Contrato, a saber, el 31 de diciembre de 2021.

"Instalaciones Designadas" significa las instalaciones establecidas para el Equipo y donde se prestarán los Servicios de Mantenimiento en virtud de este Contrato (sitio de mantenimiento).

"Niveles de Servicio" significan los niveles de servicio para los Servicios de Mantenimiento especificados en el Anexo C;

"Plan de Servicios" consistente en el plan y el cronograma establecidos en el Anexo D para la prestación de los Servicios de Mantenimiento por parte del Contratista.

"Servicios de Mantenimiento" significa los servicios de mantenimiento a ser suministrados en virtud de este Contrato tal como se especifican en el Anexo B;

"Sistema" significa el Software tal como se describe en el Anexo A;

"Software" significa el software computacional, tal como se describe en el Anexo A, y que se incluye en los Servicios de Mantenimiento;

"Solicitud de Cambio en el Servicio" significa una solicitud que realiza el Cliente por escrito al Contratista en la que se pide una modificación en los Servicios de Mantenimiento o en los Niveles de Servicio, de conformidad con la cláusula 5.

3 ÁMBITO DE SERVICIOS

3.1 El Contratista se compromete a suministrar Servicios de Mantenimiento en las Instalaciones Designadas para mantener la solución Ptolemy en buen estado de funcionamiento o restaurar dicho estado.

3.2 Cuando el Cliente solicite servicios adicionales que no estén cubiertos dentro del alcance de los Servicios de Mantenimiento, el Contratista podrá prestar esos servicios bajo las condiciones y las tarifas estándar de tiempo y materiales que se encuentren vigentes en el momento de la prestación del servicio (ver Anexo E).

3.3 Los Servicios de Mantenimiento se realizarán de acuerdo con los niveles de servicio especificados en el Anexo relativo a los Niveles de Servicio (Anexo C).

3.4 Los Servicios de Mantenimiento no incluyen servicios por defectos causados por:

- Alteraciones o modificaciones al código fuente realizadas por el Cliente o un tercero que no haya sido aprobado por escrito por el Contratista.

- Actualización incorrecta de las bases de datos utilizadas por el Sistema, por modificación, introducción o eliminación de elementos en las tablas de la base de datos.

- Toda modificación en la plataforma Documentum está sujeta a una concertación entre la SIC y Sword para asegurarse que el soporte pueda ser mantenido

3.5 El Cliente podrá solicitar al Contratista que suministre servicios de mantenimiento o soporte con respecto a cualquier Equipo o Software adquirido por el Cliente después de la entrada en vigor de este Contrato ("Elementos Nuevos") mediante el procedimiento de Solicitud de Cambio en el Servicio establecido en la cláusula 6. La adquisición de Elementos Nuevos podría resultar en un aumento de Precios y/o en cambios en los Niveles de Servicio si se requieren servicios adicionales a los previstos en el presente Contrato para el mantenimiento y el soporte de los Elementos Nuevos.

4 PERÍODO DE VIGENCIA

Este Contrato se inicia en la Fecha de Inicio, y permanecerá en vigor hasta su finalización de conformidad con la cláusula 14.

5 PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA SOLICITUD DE CAMBIOS

5.1 El Cliente podrá solicitar cambios en los Servicios de Mantenimiento o en los Niveles de Servicio durante la vigencia de este Contrato. El Cliente notificará estos cambios al Contratista mediante una solicitud por escrito ("Solicitud de Cambio en el Servicio").

5.2 El Cliente querrá, de tanto en tanto, modificar la configuración del Sistema y el Cliente reconoce que las modificaciones a la configuración del Sistema pueden afectar los Niveles de Servicio. El Cliente deberá informar al Contratista por escrito de este hecho, en cuyo caso las partes deberán negociar, de buena fe, las modificaciones (si las hay) a los Niveles de Servicio pertinentes.

5.3 El Contratista evaluará la Solicitud de Cambio en el Servicio y, en el plazo de un (1) mes a partir de su recepción, el Contratista presentará por escrito una propuesta al Cliente, detallando:

- una descripción detallada de los costos adicionales o Precios a ser pagados por el Cliente a cambio de la ejecución de la solicitud del Cliente.

- una descripción del impacto que la ejecución de la solicitud del Cliente tendría sobre la capacidad del Contratista para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Contrato. En particular, si la ejecución de la solicitud del Cliente llegare a afectar las condiciones de los costos contenidas en el presente Contrato, el Contratista deberá explicar plenamente las razones de esto en la propuesta y se asegurará de que el impacto de esta propuesta sea razonable y justificado.

- una explicación de los cambios que pueda ser necesario introducir a los términos y condiciones del presente Contrato o a las Anexos con el fin de poder ejecutar la solicitud del Cliente.

- un cronograma con las fechas en las que el Contratista lograría hitos clave en la ejecución de la solicitud del Cliente.

5.4 El Cliente evaluará la Propuesta y notificará al Contratista por escrito su aceptación o rechazo de la misma en el curso de un (1) mes a partir de su recepción.

5.5 Las Solicitudes y Propuestas de Cambio en el Servicio, previa aceptación, forman parte del presente Contrato.

6 NIVELES DE SERVICIO

6.1 Del Contratista se espera que cumpla con los Niveles de Servicio para los Servicios de Mantenimiento según lo especificado en el Anexo C del presente Contrato.

6.2 Las Partes crearán conjuntamente los procedimientos para supervisar, registrar el rendimiento y rendir informe oficial sobre los Servicios de Mantenimiento y revisarán y acordarán regularmente el desempeño, tal como se propone en el Anexo D (Plan de Servicio).

7 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

7.1 El Cliente entregará al Contratista toda la información, los archivos adjuntos, las muestras de datos, las copias de pantalla, los mensajes de error, las descripciones de procedimientos que se requieran a fin de que el Contratista pueda cumplir con sus obligaciones en virtud de este Contrato, y establecerá los medios de comunicación de conformidad con el Plan de Servicio (Anexo D).

7.2 El Cliente designará de entre sus funcionarios a unas personas idóneas y debidamente autorizadas para que sirvan de enlace con el Contratista, tal como se establece y acuerda en el Plan de Servicios. El Cliente se asegurará de que esos funcionarios estén disponibles, dentro de lo razonable, para responder las consultas del Contratista y orientarlo siempre que se requiera con respecto a toda la información, las instalaciones y los servicios según lo solicite, dentro de lo razonable, el Contratista con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

7.3 El Cliente será responsable de:

- El uso y la administración correctos del entorno del Equipo y del software del Sistema.
- La seguridad y la integridad de la copia de seguridad y de la recuperación del Software y los Datos.
- Someter las entregas a prueba (tanto si están relacionadas con un mantenimiento correctivo o con uno adaptativo)
- Mantener las plantillas usando herramientas dedicadas
- Actualizar la tabla de definición de la base de datos (tarifas, descuentos, revistas, vacaciones y enumeraciones)
- Mantener la base de datos Oracle disponible y desde el esquema, se convierte en responsabilidad del contratista
- Mantener las bases de datos Oracle PTACP y PTACPTEST disponibles y, desde el nivel de los esquemas (ejemplo BIBLIOALL, FEES, PROCEDURES ...), se convierte en responsabilidad del contratista
- Mantener la plataforma Documentum disponible y, desde el nivel del repositorio SIPI, se convierte en responsabilidad del contratista

7.4 El Cliente será responsable del soporte y diagnóstico de primer nivel: antes de que se suministre un servicio; el Cliente seguirá los procedimientos de determinación del problema, análisis de problemas y de solicitud de servicio establecidos en el Plan de Servicios (Anexo D).

7.5 El Cliente organizará las visitas de Mantenimiento Preventivo y se encargará, en particular, de garantizar que tanto el personal técnico, jurídico y administrativo requerido del Cliente, así como el equipo relevante se encuentren disponibles durante las visitas.

7.6 El Cliente será responsable del escenario de prueba y de la redacción de la documentación del usuario.

8 RESPONSABILIDADES DE LOS SUBCONTRATISTAS Y DE TERCEROS.

8.1 Si el Contratista designa a un subcontratista o el Cliente designa a un tercero para que realice tareas ocasionadas por el presente Contrato, la parte en cuestión será plenamente responsable por el desempeño de esa labor tal como si dicha parte estuviera realizando ella misma la tarea en cuestión.

9 GARANTÍAS DEL CONTRATISTA

9.1 El Contratista garantiza que durante la prestación de servicios al Cliente en virtud de este Contrato:

- todos los trabajos se llevarán a cabo con el debido cuidado y dedicación.

- el Contratista utilizará personal debidamente cualificado.

10 PRECIOS Y PAGOS

10.1 Los Precios por los Servicios de Mantenimiento serán los que figuran en el Anexo E.

10.2 El Cliente deberá pagar la factura del Contratista en un plazo de 30 días después de la fecha de su recepción.

11 CONFIDENCIALIDAD

11.1 Ambas partes acuerdan, salvo que tenga el consentimiento previo por escrito de la otra parte, que no van a usar o divulgar a terceros (excepto para el propósito de ejecutar este Contrato) los términos y condiciones de este Contrato ni ninguna otra información confidencial de la otra parte. Las obligaciones de esta cláusula 11 sobrevivirán a la finalización o rescisión de este Contrato.

12 FUERZA MAYOR

12.1 Ninguna de las partes será responsable por actos, omisiones o incumplimientos de sus obligaciones en virtud de este Contrato, si tal acto, omisión o incumplimiento obedece a causas más allá de su control, entre ellas desastres naturales, huelgas, cierres patronales, disturbios, actos de guerra, epidemias, actos de gobierno ocurridos después de la fecha de la firma del presente Contrato, incendio, fallas en las líneas de comunicación, cortes de electricidad, terremotos u otros desastres (llamados de "Fuerza Mayor").

12.2 La parte que no pueda cumplir con sus obligaciones debido a causas de Fuerza Mayor notificará inmediatamente a la otra por escrito de las causas del incumplimiento de sus obligaciones y el efecto del mismo; y hará todo lo posible por evitar o eliminar la causa y cumplir con sus obligaciones.

13 PERSONAL

13.1 Durante la vigencia de este Contrato y por un (1) año después de su finalización, ninguna de las partes podrá atraer hacia su entidad al personal empleado por la otra parte o solicitar sus servicios, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

13.2 En caso de que una parte infrinja esta obligación, la parte infractora deberá indemnizar a la otra parte mediante el pago de una suma fija equivalente al sueldo bruto que habría recibido dicho empleado durante los 12 meses previos a la terminación de su empleo con esa parte.

14 RESCISIÓN Y RENOVACIÓN

14.1 Si una de las partes incumple en el desempeño de cualquiera de sus obligaciones en virtud de este Contrato, la parte que no ha incumplido podrá, a su entera discreción, rescindirlo de inmediato, o suspender temporalmente sus efectos. En este último caso, la finalización será efectiva 30 días después de la notificación de la intención de rescindir el contrato.

14.2 Salvo que se rescinda en virtud de lo dispuesto en la cláusula 14.1, el Contrato permanecerá en vigor hasta la fecha de Finalización.

15 DEPÓSITO DE CÓDIGO FUENTE

El Contratista tiene que depositar el Código Fuente de todo el software que se mantiene bajo el presente Contrato con un Agente depositario (en Escrow). El depósito del código fuente se realiza exclusivamente con el fin de proteger al Cliente contra la liquidación del Contratista o una omisión grave e irreversible por parte del mismo en cuanto a sus obligaciones en virtud de este Contrato. En ningún caso este depósito supone el acceso al código fuente en otras circunstancias, ni implica ningún tipo de retrocesión de los derechos de Propiedad Intelectual del Contratista sobre el software depositado.

Este depósito se actualizará al final de cada período anual de mantenimiento.

ANEXO A - EQUIPOS Y SOFTWARE

1- Los sistemas de búsqueda y gestión cubiertos por el contrato de Mantenimiento consisten en el software A-a que se encuentra en el sistema completo del Cliente, que consta de los siguientes elementos:

A- Software:

a) Software desarrollado, documentado, instalado por el Contratista:

- *Módulos de administración para el Sistema PTOLEMY, Patentes, Diseños Industriales, Marcas comerciales y*
- *ACSEPTO y otros componentes bajo licencia*

En la siguiente tabla,
√significa que la licencia de uso ha sido otorgada al Cliente y que la opción está activada.
∅significa que el Cliente no ha adquirido la licencia de uso; la opción no está activada.

Licencia - Ascepto		
Módulos básicos	Módulo de Marcas de Ascepto	√
	Módulo de Diseños de Ascepto	∅
Módulos opcionales	Módulo de reconocimiento de imágenes TM	√
	Módulo de comprobaciones de estadísticas e integridad	∅
	Estándar SDK de Búsqueda Pública AWA	√
	Búsqueda Pública AWA (modo de acceso gratuito) – licencia de tiempo de ejecución	√

Buscar dominios	Marcas Nacionales (incluidas en el motor de búsqueda estándar)	√
	Registros Internacionales (en los que se designa a Colombia)	√
	Marcas Comunitarias	∅
	Indicaciones Geográficas IGP (Agrícolas)	∅
	Indicaciones Geográficas IGP (Nombres de vinos protegidos)	∅
	Artículo 6Ter	√
	DCIs (denominaciones farmacéuticas)	∅
	PDO (denominación de origen).	√
	ETG (especialidad tradicional garantizada)	∅
	Lema	√
	Nombres comerciales	√
	Marcas colectivas	√
	Certificaciones	√
	Enseñas comerciales	√
	Extensión Territorial	∅

Licencia - SDU		
Módulos básicos	Núcleo de SDU	√
Módulos opcionales	SDU Meca	√
	SDU 6Ter	√
	SDU CTM	⌀
	SDU EUTM	⌀
	Sitio Web Admin SDU	√
	SDU Diseño Int (La Haya)	⌀
Licencia – Template Tool		
Módulos básicos	Template Tool	√

El software A-a consta, por lo tanto, de:

- El Sistema de Búsqueda de Marcas ACSEPTO, para la búsqueda de Marcas Nacionales, Registros Internacionales que designen a Colombia, el artículo 6Ter, PDO, Lema, Nombres comerciales, Marcas colectivas, Certificaciones y Enseñas comerciales, que incluye en su última versión el motor de búsqueda de reconocimiento de imagen.

- El paquete de Actualización de Datos de SWORD (SDU), que consta de los siguientes sub-elementos:
  - Conectores de Entrada estándar para descargar datos MECA desde los sitios Web de la OMPI
  - El núcleo de SDU, para la limpieza y la interacción de los conectores de entrada y salida
  - Conectores de salida personalizados, para la alimentación de los Registros Internacionales que designen a Colombia en los sistemas PTOLEMY/ASCEPTO de la SIC

- Template Tool para gestionar plantillas de carta

b) Software de terceros, en interfaz con (a), para el cual el contrato actual proporciona el soporte estándar del editor :

- Servidor de reconocimiento ABBYY para realizar reconocimiento OCR

- DOCUMENTUM para gestionar documentos (creación de versiones, entrega de datos, meta datos…)

c) Otro software de terceros para el cual el Cliente tiene contratos de mantenimiento adecuados con sus proveedores:

- MS-Office 2013
- Oracle 11gR2 de 64 bits.
- Servidor de Windows 2016 64 bits
- Servidor de Información de Internet 10
- Sistema de pago en línea PSE
- Servicios Web implementados por la SIC
- StatTrends para mostrar estadísticas
- Servicios web Patentscope para recuperar los datos del PCT
- FTP de la OMPI para comunicaciones MECA

B- Equipos informáticos

El equipo en el que se va a instalar el software descrito en A-a y A-b debe ajustarse a las especificaciones cuando estas sean entregadas con el Software A-a, pero dicho equipo no está cubierto por este contrato de mantenimiento.

Se informará al Contratista acerca de la configuración exacta utilizada: número de máquinas, tipo y características técnicas, otros programas de software que se ejecutan en ellas. Esta lista será proporcionada al comienzo del mantenimiento. Se informará al Contratista acerca de los cambios que estén previstos y cuando serán realizados.

2- El equipo de hardware y el Software A-c en el estado en que haya sido entregado por otros proveedores se mantienen en el marco de contratos separados que el Cliente hará con sus otros proveedores.

3- El Contratista no asume ninguna responsabilidad por fallas en el hardware, el software A-c o los componentes de red del sistema.

4- El Cliente deberá mantener el entorno del software de búsqueda y gestión en buen estado de funcionamiento.

5- La solución Ptolemy que cubre este Contrato está actualmente instalada en un sitio en *Bogotá*, que se denomina el sitio de mantenimiento (“Instalaciones Designadas”).

6. Este contrato de mantenimiento se aplicará a cualquier versión nueva del software que se produzca como resultado del pedido y la entrega de una solicitud de cambio realizada en virtud del presente contrato de mantenimiento.

ANEXO B - SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

1. Mantenimiento preventivo

a) El Contratista deberá realizar el mantenimiento preventivo, consistente en visitas periódicas a las Instalaciones Designadas para comprobar y garantizar que el sistema funcione correctamente de acuerdo con su documentación. El número de visitas y su planificación están especificados en el Anexo C- Niveles de Servicio.

Desglose de las tareas de mantenimiento durante las misiones de mantenimiento preventivo
- Reconocimiento de la evolución desde la última visita (cambios organizacionales, cambios en el volumen de la base de datos, etc.).
- Análisis de la utilización del sistema y control de algunos parámetros del sistema.
- Comprobar la integridad de la base de datos
- Actualizar el software (nuevas versiones, corrección de errores de programación…)
- Evaluar la familiaridad del usuario con las funcionalidades del software
- Inventario de nuevas necesidades
- Cualquier otra capacitación o ayuda que se requiera

- Al final de la misión, se elaborará un informe.

El mantenimiento preventivo incluye que el Contratista suministre propuestas de acción en caso de una reducción en el rendimiento del sistema. A partir del informe y a petición del Cliente, se pueden realizar propuestas técnicas y financieras para efectuar intervenciones técnicas o sesiones de capacitación con fines generales o específicos.

b) El Cliente es responsable de:
- el uso y la administración correctos del entorno del Equipo y el software del Sistema.
- la seguridad y la integridad de la copia de seguridad y recuperación del Software y los Datos.

Además de las misiones de mantenimiento preventivo, el Contratista prestará asistencia al Cliente en la supervisión del sistema con el fin de verificar algunos límites de tolerancia, tal como se definen en el Anexo C, para el buen funcionamiento del Internet Information Server (I.I.S) y el servidor de las bases de datos.

2. Línea directa de asistencia (Hotline)

a) El Cliente es responsable del soporte técnico de primer nivel.

b) El Contratista proporcionará al Cliente una línea directa de asistencia (hotline).

c) La línea directa de asistencia (hotline) se utiliza para consultar acerca del uso o la administración del sistema; la línea también responderá las preguntas sobre el uso del software y proporcionará asistencia y orientación al equipo de IT del Cliente en la administración, la instalación y el funcionamiento diario de los procedimientos que están bajo responsabilidad del Cliente.

d) La línea directa de asistencia (hotline) puede también utilizarse para notificar problemas, en particular problemas que impiden el acceso a importantes funciones o módulos del sistema. Los problemas o peticiones que requieran conocimientos específicos serán tratados en la organización del Contratista.

e) El horario de atención se especifica en el Anexo C- Niveles de Servicio.

f) Los puntos de contacto están identificados en el Anexo D - Plan de Servicio.

g) El acceso a la línea directa de asistencia (hotline) será en inglés, y a través de Mantis BT --una herramienta de atención a usuarios en línea--, por teléfono o por correo electrónico.

h) El Contratista responderá al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible después de la recepción de la solicitud de soporte del Cliente y dentro de los tiempos de respuesta definidos en el Anexo C- Niveles de Servicio para problemas críticos y los problemas de carácter importante.

i) El Contratista mantendrá informado al Cliente acerca de los avances en la resolución de los problemas e incidentes, así como sobre el procesamiento de peticiones de servicios.

j) La línea directa de asistencia (hotline) puede requerir medidas de mantenimiento correctivo particulares. En este caso, se acordará una llamada telefónica mediante la notificación del defecto suministrando información detallada sobre el contexto y la naturaleza del problema que requiere solución, utilizando los procedimientos definidos en el Anexo D - Plan de Servicio.

3. Corrección de errores o ajustes que no están cubiertos por garantía

El Contratista responderá a los reportes de errores y solicitudes de ajustes que presente el Cliente mediante el procedimiento acordado (consultar Anexo D - Plan de Servicio).

La notificación tendrá que hacerse necesariamente mediante los procedimientos estándar acordados entre el Contratista y el Cliente, y se suministrarán todos los detalles de los procedimientos y el contexto en el que se presente el defecto, incluidos los informes completos de los mensajes de error y copias de pantalla cuando sea pertinente. El mantenimiento correctivo incluirá la corrección de cualquier problema relacionado con el código fuente del software entregado (véase el anexo A-a), sujeto a que sea reproducible. Una vez corregido, el código será sometido a pruebas exhaustivas en las instalaciones de Sword para garantizar que funciona tal como se espera y para reducir la probabilidad de regresiones o reacciones imprevistas antes de ser entregado, como nueva versión (con la actualización de la documentación correspondiente) o como correctivo especial de problemas, al Cliente, quien será responsable de verificar su buen funcionamiento en las Instalaciones Designadas.

Si el diagnóstico establece que el software suministrado por el Contratista no es la causa del problema, el Contratista intentará determinar y notificar al Cliente de otras posibles causas de la avería (lo que podría implicar acudir a servicios de terceros o la re-configuración del software).

Es decir, el Contratista diagnosticará los problemas para determinar las posibles causas de los errores, aunque no estén estrictamente relacionados con el código fuente que se encuentra bajo mantenimiento.

Si el error no está cubierto por la garantía, el tiempo utilizado para el diagnóstico, análisis y corrección se facturará según el tiempo invertido. Si el error es crítico o grave (Prioridades Inmediatas y Urgentes), el Contratista trabajará un máximo de un día en el diagnóstico, análisis o resolución antes de proporcionar al Cliente una propuesta con una estimación para solucionar el problema del sistema.

El Contratista dará a conocer las soluciones de errores como parte del servicio de entrega.

El Contratista hará todo lo posible, dentro de lo razonable, por cumplir con los niveles de servicio definidos en el Anexo C.

4. Garantía de servicios y entregas

a) Se garantiza que los trabajos realizados bajo la modalidad de mantenimiento adaptativo (véase §6) se entregan libres de defectos durante el período convenido para el elemento en cuestión (generalmente de 3 meses a partir de la aceptación del trabajo). Los defectos que se encuentren durante este período de tiempo en el componente que ha recibido mantenimiento serán reparados sin costo adicional.

b) Se garantiza que la corrección de errores o Incidentes no cubiertos por garantía se entrega libre de defectos y con una garantía de 20 días hábiles después de la entrega en la plataforma de producción. Si el resultado no resuelve el problema o si el resultado directamente causa otros Problemas o Incidentes, se tratarán estos problemas sin costo adicional. Esto sólo se aplica si la solución propuesta no se anuncia como una solución temporal, si el problema no está relacionado con datos erróneos y si no es un problema de entorno y configuración.

c) El trabajo realizado se entregará libre de todo tipo de software malicioso (virus o códigos de caducidad integrados, automáticos y/o aleatorios) y el Contratista no permitirá la introducción de ningún tipo de código adverso en el Entorno Operativo del Cliente. En el caso de que esto llegare a suceder y el diagnóstico establezca que el software suministrado por el Contratista es la causa del problema, no habrá recargo al Cliente por los recursos que invierta el Contratista para eliminar del sistema del Cliente dicho software malicioso. El Contratista adoptará las medidas apropiadas para evitar la presencia de virus en las entregas. El Cliente asume la responsabilidad de instalar el software de antivirus adecuado en sus plataformas.

5. Entregas

a) El contratista instalará nuevo software, que incluirá entregas/parches, corrección de errores de programación, corrección de errores y otras modificaciones, en el entorno del Cliente según los procedimientos que se describen en el Anexo C - Nivel de Servicio.

b) El Contratista pondrá a prueba la entrega en su entorno de desarrollo antes de aplicarlo a la plataforma de prueba del Cliente.

c) El Contratista podrá revertir o remediar una entrega si no funciona, tal como se define en el formulario de entrega (FLI).

d) El Contratista proporcionará para cada entrega un documento (FLI) en el que se detallarán el contenido de la entrega; los errores corregidos junto con su identificador y los documentos de los ajustes o adaptaciones a los que se refiere (FEV).[1] El documento FLI también indicará el número de entrega y contendrá además los detalles de la instalación, con referencia a los componentes pertinentes.

[1] *Consulte el Anexo D - Plan de servicio para este tipo de documentos*

e) El Contratista proporcionará para cada intervención un documento (FIN) en el que se detallarán las acciones realizadas.

f) Esto también se resumirá en un informe mensual.

g) No se podrá entregar una nueva versión en la Plataforma de Prueba del Cliente si la versión anterior no ha sido completamente puesta a prueba e instalado en la plataforma de Producción del Cliente. El Contratista podrá aceptar excepciones a solicitud del Cliente siempre que la naturaleza de la entrega/parche o servicio lo permita.

6. Mantenimiento adaptativo

El Contratista está obligado a responder a cualquier petición de mejoras relacionadas con el software existente.

A petición del Cliente, el Contratista deberá proporcionar mantenimiento adaptativo, el cual consta de:

- la adaptación del software por parte del Contratista a versiones sustancialmente nuevas del software del entorno bajo la cual el software se instaló la última vez, aplicado o adaptado (por ejemplo: actualizado a una nueva versión de Windows o del servidor de la base de datos).
- la mejora o ampliación de la funcionalidad del software existente.

Las tareas que se realizan bajo el mantenimiento adaptativo son:

i) Definición de las mejoras requeridas

La definición de las mejoras requeridas será discutida por el Contratista con el Cliente.

ii) Elaboración de propuestas para la realización de las mejoras

Una vez la mejora haya sido especificada, el Contratista elaborará una propuesta técnica y financiera y establecerá, junto con el Cliente, el calendario y los costos para la realización del trabajo.

iii) Llevar a cabo las mejoras

A petición del Cliente, en el marco de la propuesta técnica y financiera, el Contratista realizará el trabajo necesario (especificaciones, desarrollo, pruebas, documentación) que se integrará en una nueva versión de software con la debida consideración a las políticas de seguridad de TI del Cliente y su implementación.

7. Gestión de proyectos

El presente Contrato cubre todas las actividades de Gestión de Proyectos relacionadas con las actividades de mantenimiento, sea en la modalidad de cuota fija o como actividades que se cobra por Tiempo y Medios/Materiales empleados (consultar Anexo E- Precios). Las propuestas de Mantenimiento Adaptativo contendrán disposiciones específicas para la Gestión de Proyectos.

El Contratista deberá nombrar un Director de Proyecto designado. El Director de Proyecto coordinará todas las actividades de mantenimiento correctivo y adaptativo, y será la persona de contacto principal que tendrá el Cliente para garantizar que se entiendan correctamente las tareas necesarias para llevar a cabo estas actividades y que sean ejecutadas en forma oportuna. En consulta con los representantes designados de la administración del Contratista, el Director de Proyecto se encargará de gestionar las cuestiones organizativas, y de reportarlas y escalarlas en la jerarquía de la administración de Sword cuando sea pertinente o por motivos contractuales.

8. Depósito de código fuente

El Contratista ha nombrado un agente de custodia (Escrow) que proporcionará servicios de custodia para el Software (Código Fuente, Análisis y Documentación de Diseño, Especificaciones del Programa, etc.). El Contratista deberá depositar con el agente de custodia una copia del Software A-a y el Cliente tendrá acceso a esta copia cuando sea necesario en las condiciones definidas a continuación, siempre que la solución esté en mantenimiento y hayan sido abonadas las sumas acordadas.

Si el Contratista interrumpe permanentemente los Servicios de Mantenimiento para el Software A-a, el Cliente puede solicitar al agente de custodia que le entregue una copia de una cinta u otro soporte con el código fuente del Software, incluidas las declaraciones de control necesarias para el funcionamiento, el mantenimiento y el uso del código fuente, cada uno en forma legible para el programador (colectivamente: "el código fuente"), junto con toda la documentación relacionada. Si el Cliente recibe el código fuente en la forma prevista en virtud del presente documento, no se cobrarán cosos adicionales.

El código fuente del Software A-a seguirá siendo propiedad del Contratista. Este código fuente será utilizado solamente por el personal permanente del Cliente para los fines definidos del Gobierno de Colombia y, más concretamente, para efectos de mantenimiento del Software de la Aplicación. Si el Cliente desea involucrar a un tercero, esto deberá ser acordado por escrito con el Contratista,

El agente de custodia emitirá un certificado de depósito para confirmar que el depósito existe. Mientras que la solución se encuentre bajo este contrato de mantenimiento, el depósito de garantía será actualizado anualmente y se actualizará a su vez el certificado de depósito con envío de copia del mismo para el Cliente.

Logitas[2] actuará como agente de custodia.

9. Ingeniero en el sitio

El Contratista deberá dedicar uno de sus miembros para estar en el sitio en la oficina del Cliente. La responsabilidad principal de esta persona es ser la interfaz entre el Contratista y el Cliente de la siguiente manera:

- Ayudar al Cliente a analizar / determinar la causa (s) y consecuencia (s) de los problemas en la plataforma
- Informar sobre Mantis de una manera que el Contratista entienda fácilmente y pueda reproducir, es decir:
    - con suficiente explicación funcional
    - con el ejemplo si relevante

[2] *https://www.logitas.com/*

  - con capturas de pantalla
  - …

- Obtener información adicional para el Cliente directamente si se necesitan detalles adicionales
- Haciendo eso para las nuevas características
- Asegurar mantis son comunes a cualquier dominio o específico para algunos de ellos
- Ayudar al equipo del Cliente a probar las versiones pendientes
- …

El ingeniero en el sitio también podrá realizar algunas implementaciones para el mantenimiento adaptativo como se especifica en el Anexo E - Cargos por servicios.

El ingeniero in situ en ningún caso:

- poder tomar una decisión en nombre del Contratista
- ser capaz de validar las entregas en nombre del cliente
- reemplazar al Contratista en cualquiera de sus responsabilidades relacionadas con la tarifa fija, T & M o FEV

De acuerdo con su carga de trabajo, el Contratista podría dirigir al ingeniero en el sitio en tareas que normalmente se le asignan al Cliente.

ANEXO C - NIVELES DE SERVICIO

Este anexo establece los niveles de servicio que se aplicarán a todos los servicios a suministrar en virtud del presente Contrato. Además, en el apéndice A establece los procedimientos que ya se aplican para la entrega, la UAT[3] y la aceptación, tanto para el mantenimiento correctivo como para el adaptativo.

1. Mantenimiento preventivo

a) Misiones en el sitio

Ninguna misión preventiva en el sitio está programada para este año.

b) Monitoreo del sistema

El Cliente tiene a su cargo el monitoreo de los programas de software de terceros y el control de funciones como:

- La accesibilidad de los servicios Web.
- El uso correcto y la liberación de la memoria
- El tiempo promedio de respuesta de la red
- El tamaño del archivo de registros de Oracle y el espacio restante en el disco duro
- El tamaño de los espacios de tabla
- El mantenimiento de estadísticas e índices de Oracle
- La capacidad de disco duro del servidor de archivos y la correcta accesibilidad a carpetas compartidas.
- Disponibilidad del servidor de correo

El Cliente también es responsable de la administración del software A-a.

[3] *UAT - Prueba de aceptación de usuario (por sus siglas en inglés)*

2. Mantenimiento correctivo

El Cliente es responsable del primer nivel de soporte. Esto significa, en particular, que antes de que se notifique un problema al centro de atención a usuarios (help desk), dicho problema deberá haberse reproducido y el informe del defecto incluirá, en la medida de los conocimientos del Cliente, los pasos que se han seguido y el contexto en el que aparece el defecto, incluyendo un informe completo de los mensajes de error y los informes de la pantalla cuando sea pertinente.

El Cliente podrá solicitar servicios utilizando Mantis BT, la herramienta de atención a usuarios (help desk).

La fecha de notificación de un problema corresponde a la fecha en la que el problema se presentó en Mantis BT o a la fecha en la que se recibió el mensaje en el correo electrónico de soporte del Contratista (la dirección de correo electrónico de soporte del Contratista se define en el Anexo D- Plan de Servicio). El Contratista enviará un acuse de recibo por Mantis o por correo electrónico.

Las notificaciones que lleguen por fuera de las horas de oficina francesa serán tratadas de la siguiente manera:

a) Una notificación de Servicio Normal realizada por el Cliente antes de las 9:30 am en Francia será tratada como si hubiese sido realizada a las 9:30 am de Francia.

b) Una notificación de Servicio Normal realizada por el Cliente después de las 17:00 pm en Francia será tratada como si hubiese sido realizada el día siguiente a las 9:30 am de Francia.

El Contratista hará todo lo posible, dentro de lo razonable, y sin demora indebida para acusar recibo y emprender las acciones correctivas, los servicios de apoyo y el ajuste de código fuente, de acuerdo con el siguiente cronograma, según los niveles definidos de gravedad de los problemas.

El tiempo para proporcionar medios de eludir los errores hasta que los errores se hayan resuelto efectivamente dependerá del grado de severidad del problema.

1) Prioridad Normal.

Los problemas para los cuales no hay obligación de tiempo límite serán resueltos junto con otros errores/desviaciones más grave o según lo solicitado por el Cliente o acordado con él. Una prioridad normal de ajuste es aquella en la que no hay urgencia causada por de las necesidades de producción.

2) Prioridad alta:

Cuando se produce un error en las funciones individuales que hace que no funcionen según lo previsto, pero que pueden ser evitados con relativa facilidad por el Cliente

3) Prioridad Urgente:

Cuando se producen errores que ocasionan que algunas funciones de importancia para el Cliente no funcionan como se había convenido, y que son dispendiosos o costosos de evitar.

El Contratista deberá desarrollar soluciones adecuadas, correcciones u otras correcciones temporales para restaurar el funcionamiento. Se aplicarán correcciones permanentes tan pronto como sea posible.

4) Prioridad inmediata:

Cuando se produce un error que paraliza el sistema, produce pérdida de datos, o afecta otras funciones que son de importancia crítica para el Cliente y que no están funcionando según lo acordado.

El Contratista deberá desarrollar soluciones adecuadas, correcciones de errores u otras correcciones temporales para restaurar el funcionamiento. Se aplicarán correcciones permanentes tan pronto como sea posible.

PRIORIDAD	EMPEZAR A TRABAJAR/RESPUESTA
A – Inmediata	En las próximas 3 horas
B – Urgente	En los próximos 2 días
C – Alta	En un plazo de 15 días hábiles
D – Normal	La fecha de atención se especifica individualmente

Esto se aplicará para los errores notificados a partir de la firma del contrato, cuando las partes hayan acordado los procedimientos.

El Contratista podrá reclasificar el nivel de prioridad en caso de que la descripción del Cliente no corresponda a los parámetros de clasificación de prioridades.

El Contratista hará una evaluación del tiempo necesario para corregir una anomalía, y aplicará la corrección sólo con el consentimiento del Cliente. Este puede ser:

- explícito, después de que el Cliente reciba la evaluación
- implícito, dependiendo de la cantidad de tiempo requerido para realizar la corrección y el nivel de gravedad del problema reportado.

De ser necesario, el diagnóstico se hará a través de acceso remoto.

Asistencia de emergencia en el sitio:

Ante un problema crítico, las acciones se organizarán primero por el equipo de París junto con el personal de TI del Cliente. Si el problema no puede ser gestionado de forma remota, el Contratista podría proponer la organización de una misión in situ.

3. Entregas

Las entregas se realizan de tal manera que se cumpla el objetivo de limitar la interrupción del servicio a un mínimo.

El Contratista propondrá la planificación de las entregas en las plataformas de prueba y producción.

Procedimiento

i. El Contratista es responsable de la instalación en las plataformas de prueba y producción.
ii. La instalación se planeará junto con el Cliente

Los principios generales que se aplican para las entregas estándar (adaptaciones, versiones correctivas para problemas que no requieran atención inmediata o urgente) son:

- Aviso mínimo de medio día para su entrega en el entorno de prueba y de hasta 24 horas en el entorno de producción.
- Franjas horarias preferidas para el lanzamiento en producción: 02:00 am-06:00 a.m. (hora de Colombia)
- La instalación la realiza de forma remota el Contratista, si no hay un ingeniero disponible in situ.

Para cambios de emergencia (problemas que requieren atención inmediata o urgente), se permite desviarse de estas reglas generales, siempre que se efectúe de conformidad con el Cliente. Para algunas adaptaciones y de acuerdo con la naturaleza o sus consecuencias, la instalación en el entorno de producción se realizará en el lugar y durante los fines de semana cuando así se convenga.

El Cliente es responsable de los cambios que deben hacerse en las estaciones de trabajo clientes. El Cliente es responsable, de forma general, de asegurar que las estaciones de trabajo del Cliente estén configuradas correctamente con respecto a los navegadores web, el software de terceros, las credenciales de usuario y los derechos de acceso para poner los recursos necesarios en red.

El Cliente es responsable de los cambios realizados en la configuración de las estaciones de trabajo del cliente, e informará al Contratista de los cambios realizados en el equipo.

4. Cobertura de horas de servicio (línea directa de asistencia (hotline), Servicios de Mantenimiento y entregas)

Horario de negocios en Francia: 9:30 - 18:00 (hora de Francia)

Los servicios completos sólo estarán disponibles durante el horario comercial francés en días laborables franceses.

5. Mantenimiento adaptativo

Las solicitudes de mantenimiento adaptativo se pueden ejecutar de cuatro formas:

- durante las visitas de mantenimiento preventivo del Contratista. Será descrita en el informe de la visita. Sobre la base del informe, el Cliente deberá presentar al Contratista una solicitud de mejora por escrito mediante los procedimientos definidos en el plan de servicio.

- cuando se diagnostica un problema señalado por el Cliente, pero que no es un error de programación, el Contratista presentará al Cliente una definición de la mejora requerida, sobre la base de la cual el Cliente deberá presentar la solicitud por escrito para la mejora.

- el Contratista recibe del Cliente solicitudes de mejora por escrito

- además se revisan los programas del entorno durante la reunión de la Junta del Proyecto u otras reuniones de gestión entre el Cliente y el Contratista

En el plazo de un mes después de la solicitud escrita de mantenimiento adaptativo -u otro plazo acordado por las partes-- el Contratista elaborará una propuesta técnica y financiera.

De la misma manera, en un plazo de un mes a partir de la recepción de la respuesta, el Cliente responderá al Contratista o convendrá con el Contratista una extensión del plazo, dependiendo del alcance, la naturaleza o la prioridad de la solicitud. Es posible que sea necesario intercambiar más información entre las partes, pero esto se hará utilizando los hitos acordados.

6. Gestión de proyectos

Los trabajos realizados dentro del marco de este contrato serán coordinados por una Junta de Proyecto, compuesta por representantes del Contratista y del Cliente.

Por parte del Cliente, estarán representados la Oficina del Director de Proyecto, la Gerencia de TIC y los Usuarios Senior (más expertos) de diferentes secciones de la Oficina.

El Director de Proyecto del Contratista y un representante senior de la Gerencia del Contratista participarán en todas las reuniones de la Junta del Proyecto, la cual, a menos que se acuerde lo contrario, tendrá lugar entre dos y cuatro veces al año, en las fechas acordadas por las partes.
Las reuniones podrán realizarse bajo la modalidad de video-conferencia; pero las partes tratarán de organizar al menos una reunión anual presencial (que puede celebrarse, por ejemplo, durante una misión de mantenimiento preventivo).

El Director de Proyecto estará disponible para brindar información técnica y, en consulta con otros empleados de la línea directa de asistencia (hotline), responderá a consultas sobre cuestiones técnicas. El Director de Proyecto responderá a consultas sobre cuestiones organizativas o contractuales, en consulta con la Dirección de Contratos. Se notificarán al Cliente las ausencias programadas del Director del Proyecto que duren 5 días o más. El Cliente tendrá entonces la posibilidad de ponerse en contacto con otros representantes del Contratista (consultar Anexo D - Plan de Servicio).

7. Informe de actividades

El Contratista suministrará un informe mensual detallado que indique el estado de los distintos elementos de mantenimiento correctivo y adaptativo junto con los gastos relacionados y los presupuestos restantes.

8. Depósito del código fuente

Mientras se encuentre vigente este contrato de mantenimiento, el Contratista deberá actualizar el depósito del código fuente del software personalizado por lo menos una vez al año.

9. Ingeniero en el sitio

El ingeniero en el sitio:

- Tener las habilidades de comunicación apropiadas (incluyendo buenas habilidades escritas y verbales en español)

- Tener un conocimiento específico de la solución SIC PTOLEMY (consulte el software A-a en el Anexo A)

- Tener habilidades técnicas para apoyar la solución PTOLEMY

Se espera que esté presente en las oficinas de SIC de enero a diciembre de 2021. Durante su estadía, el ingeniero en sitio tendrá que advertir al cliente de sus indisponibilidades (por vacaciones, enfermedad, etc.), y su remplazo en el tiempo de ausencia.

Éste está sujeto a la situación actual de pandémica, por lo que el apoyo se realizará de forma remota), en el evento que esta situación sea superada a nivel mundial se concertará la prestación de éste servicio entre el contratista y la supervisión del contrato.

ANEXO D - PLAN DE SERVICIO

1. Representantes de las partes

El Cliente y el Contratista han nombrado su(s) representante(s) a cargo de los servicios en virtud del contrato de mantenimiento.

Por el Cliente.	*Por el Contratista*
Francisco Andres Rodriguez Eraso	**Mathieu Lausecker**
farodriguez @sic.gov.co	mathieu.lausecker@sword-group.com
	Tel. 33-1-44672447

2. Contactos de mantenimiento

El Cliente designará de entre sus funcionarios a unas personas idóneas y debidamente autorizadas para servir de enlace con el Contratista. Estos funcionarios estarán disponibles, dentro de lo razonable, para responder las consultas del Contratista y orientarlo siempre que se requiera, con respecto a toda la información, las instalaciones (incluyendo acceso remoto) y los servicios, con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en virtud del presente Contrato. El Cliente también se hace cargo del primer nivel de soporte y diagnóstico.

Los siguientes funcionarios del Cliente pueden solicitar soporte de Usuario e informar errores:
- 1er contacto: Francisco Andres Rodriguez Eraso farodriguez@sic.gov.co
- 2º contacto: Manuel Alejandro Ovalle Díaz c.movalle@sic.gov.co

Los contactos clave de mantenimiento del Contratista son:
- 1er contacto: Mathieu Lausecker mathieu.lausecker@sword-group.com
- 2º Contacto: Jérôme Ségard Jerome.SEGARD@sword-group.com

Línea directa de asistencia
Número de teléfono 1: 33-1-44672447 Mathieu Lausecker
Número de teléfono 2: 33-1-44672417 Kenzi Yao

Hay una dirección de correo electrónico para mantenimiento y un servicio de atención a usuarios (help desk) para ser utilizados sistemáticamente. Serán utilizados para los problemas de mantenimiento de ACSEPTO, SDU y Template Tool, así como para PTOLEMY:
sip_sic_support@sword-group.com

Se pueden agregar unas direcciones de correo electrónico específicas de destinatarios de copia para los productos ACSEPTO y SDU cuando la comunicación se refiera a uno de estos componentes; pero esto no es obligatorio:
Para ACSEPTO Search@sword-group.com
Para SDU SDUsupport@sword-group.com
Para Template Tool TemplateToolsupport@sword-group.com

Para obtener información, los contactos del producto son:
- ACSEPTO : Xavier Bitot
- SDU: Jérôme Segard
- Template Tool Jonathan Mahieu :

3. Principales formas y medios de comunicación

a) Mantis BT

Se utilizará Mantis BT, un detector de problemas de código abierto en línea, como principal medio de comunicación. Esta aplicación proporciona un panorama bien organizado de cuestiones de soporte y almacena toda la información relacionada en un solo lugar.

Esta herramienta de atención a usuarios (help desk) les permitirá al personal del Cliente y al equipo del Contratista.

- Digitar peticiones de diferentes tipos : problema, defecto, información, evolución
- Mantenerse informados acerca de las solicitudes y las respuestas correspondientes
- Rastrear y seguir el progreso de estas solicitudes
- Proporcionar los datos para los informes de mantenimiento

b) Otros medios de comunicación

Además de Mantis BT, el Contratista proporcionará una dirección de correo electrónico dedicada. Esta dirección de correo electrónico será utilizada por el Cliente junto con Mantis BT para informar acerca de asuntos a tratar por asistencia al usuario y mantenimiento.

Se utilizará un acceso VPN[4] para los fines de diagnóstico remoto o control remoto preventivo del sistema en ausencia de un técnico en el sitio. Se espera que el Cliente ponga a disposición una conexión eficiente para que el Contratista pueda cumplir con el nivel de servicio esperado. El Contratista cumplirá con las restricciones y los procedimientos de seguridad que sean necesarias, dentro de lo razonable, para la implementación de tal acceso.

La entrega de software y documentos por parte del Contratista se hará por correo electrónico o mediante ftp.

La entrega de documentos técnicos o muestras de datos por parte del Cliente se realizará por correo electrónico, ftp o discos duros.

Se podrá hacer uso de mecanismos de entrega segura para entregas específicas, según corresponda.

c) Sistema de Calidad ISOPRO de SWORD

En la siguiente tabla, se resumen las principales formas utilizadas dentro del sistema de calidad ISOPRO del Contratista, las cuales se intercambiarán a través del correo electrónico y se almacenarán en mantis BT:

Formularios	***Uso***

[4] Es esencial contar con un acceso VPN para todas las plataformas en las instalaciones designadas para el buen desempeño de las actividades de mantenimiento fuera de sitio.

FEV	Se utiliza un formulario de eventos para solicitar una evolución del sistema o para una intervención excepcional después de un "evento" que esté impactando el curso esperado del proyecto.
FLI- Formulario de entrega	Detalla el contenido de la entrega y los documentos de errores, ajustes o adaptaciones a los que se refiere (número, FEV) e indica el número de versión.
FIN - Formulario de intervención	Describe las acciones que se han realizado en la plataforma para un FLI determinado.

4. Mantenimiento de la base de datos e informes

Se espera que se elaboren varios informes con regularidad:
- FSA (Formulario de Seguimiento de Actividad)
- Informe de entregas
- Seguimiento de la orden de trabajo e informe de facturación

El informe FSA cubre los servicios prestados que no estén cubiertos por la cuota fija.

Abarca, en particular, informes y fechas de procesamiento y el tiempo invertido fuera del sitio en apoyo, corrección de defectos, acciones y su entrega[5] (FLI). Se puede obtener más información en la vista detallada disponible para cada petición en Mantis BT.

Se publica mensualmente.

El informe de entregas se actualiza e intercambia para cada entrega de software. En él se detalla el contenido de las entregas, las fechas de las entregas de las plataformas de pruebas y de producción y los componentes correspondientes. Informa sobre los problemas resueltos y los documentos FEV y FLI.

El seguimiento de las órdenes de trabajo y el informe de facturación resumen cada mes los servicios prestados y facturados (y puede hacer referencia a otros informes).

Adicionalmente, el Contratista proporcionará al Cliente los informes analíticos generados mensualmente mediante Mantis BT. Todos los formularios estándar y correos electrónicos intercambiados serán archivados y se pondrán a disposición del Cliente a solicitud de éste.

5. Mantenimiento por el Contratista de las plataformas de hardware y software dedicadas a:

- la gestión de la configuración de los servidores y las estaciones de trabajo de usuario incluyendo una simulación lo más cercana posible de las reglas del Cliente en términos de seguridad, las reglas de firewall y las restricciones que pueden afectar al software de Sword.
- gestión de los códigos fuente
- documentación

[5] *El tiempo dedicado a la preparación, el control de versiones y la implementación si no hay un ingeniero in situ disponible*

- nuevos desarrollos
- mantenimiento correctivo: entorno de prueba para la reproducción e identificación de defectos, y entorno de desarrollo. El buen desempeño del mantenimiento requiere que el Contratista cuente en las instalaciones con una plataforma de desarrollo y una plataforma de prueba similar al entorno para el cual se produjo el software; pueden diferir en términos del hardware, en lo que respecta a los contenidos de la base de datos, y en términos de la configuración de seguridad. No obstante, el Contratista simula, en la medida de lo posible, las condiciones de funcionamiento en las instalaciones del Cliente. Las plataformas de prueba y de producción del Cliente deberán ser accesibles de forma remota utilizando autenticación VPN de acceso y aplicaciones de Citrix.

6. Mantenimiento por parte del Contratista de know-how de software en la empresa que comprende :

- procedimientos de calidad
- arquitectura para desarrollos
- entorno de desarrollo
- entornos operativos (plataforma, sistemas y redes)
- familiaridad con las especificaciones funcionales
- técnicas de capacitación.

7. Mantenimiento preventivo

El Contratista deberá solicitar al Cliente la aprobación previa por escrito de todas las misiones de mantenimiento preventivo y describirá los resultados de las mismas en un informe de misión que se entregará al Cliente. Será responsabilidad del Cliente asegurar la disponibilidad del personal del Cliente, y el acceso a las instalaciones y el equipo necesarios del Cliente para el desempeño de las misiones preventivas en la fecha acordada.

8. Mantenimiento correctivo

Diagnóstico del problema

El Cliente debe proporcionar suficiente información, por escrito, para que el Contratista pueda reproducir el problema y corregirlo.

Antes de que se preste el servicio, el Cliente debe seguir los procedimientos de determinación del problema, de análisis de problemas y de solicitud de servicio.

Cada modificación del equipo será descrito al Contratista para facilitar el diagnóstico de los problemas registrados.

Entrega de software corregido

Una vez corregido, el software será entregado al Cliente como una nueva versión (con la actualización de la documentación correspondiente) o como una actualización de la base de datos, o propuesta de correctivos especiales.

El Contratista será responsable de instalar la nueva versión o la actualización con correctivos especiales para el Cliente.

9. Plataforma de prueba en las instalaciones del Cliente

A lo largo de la duración del contrato de mantenimiento, deberá mantenerse una plataforma de pruebas consistente en servidores web de prueba, una base de datos de prueba, un sistema de archivos de prueba y servicios web de prueba, los cuales también podrían ser utilizados para fines de capacitación y demostración.

10. Ingeniero en el sitio

El cliente deberá asegurarse de que obtiene los recursos necesarios para trabajar (mesa de trabajo, acceso a la red, el acceso al edificio ...). Pero es hasta el contratista que le proporcione la correcta computadora / software que necesita.

ANEXO E - PRECIOS DEL SERVICIO

Todos los precios se suministran en pesos colombianos y *no incluyen IVA*.

El presupuesto de mantenimiento está dividido en 3 secciones principales:

- Mantenimiento de productos de SWORD
- El software de terceros Documentum y Abbyy integrado en la solución
- Mantenimiento y soporte de la solución

1. Mantenimiento de productos de SWORD

El costo anual de mantenimiento de los Productos Sword representa el 15% del costo de la licencia pública.

Descripción	Costo	Costo descontado para 2021
Soporte de ACSEPTO	$ 110 628 823	$ 104 550 316
Soporte de PTOLEMY	$ 115 877 090	$ 109 510 217
SDU [Actualización de Datos de SWORD] 2.0	$ 12 674 057	$ 11 977 680
Herramienta de plantilla	$ 10 863 477	$ 10 266 583
Total	**$ 250 043 447**	**$ 236 304 796**

Esto comprende:

- corrección de defectos notificados por SIC
- línea directa de asistencia (hotline) para resolver los problemas que se presenten durante el uso normal de los componentes bajo licencia en condiciones estándar
- acceso a nuevas versiones de los componentes (con alcance funcional y cobertura de dominios semejantes a los de la configuración existente)
- propuestas de evoluciones, y un diálogo sobre las propuestas de la Oficina y los requisitos relativos a las actualizaciones del Sistema.

Si se llegare a requerir un trabajo específico para la *instalación* de las nuevas versiones (capacitación, configuración, migración de datos), éste se cobrará a las tasas indicadas en la sección D a continuación, sobre la base de las Propuestas presentadas de antemano a la Oficina.

Esto no cubre los costos relacionados con problemas causados por cambios realizados al software o por inserción de datos erróneos, en particular:

Los servicios de SDU [Actualización de Datos de SWORD], de solución de problemas relacionados con errores en los datos suministrados por los proveedores de datos de Propiedad Intelectual (OMPI), y de cambios en los formatos de ingreso de datos se cobrarán a las tasas indicadas en la sección D abajo, sobre la base de las Propuestas presentadas de antemano a la Oficina.

Template Tool: la corrección de problemas en Ptolemy relacionados con problemas de plantillas y la asistencia brindada para la creación de plantillas se cobrarán a las tarifas correspondientes.

2. Soporte para Software de terceros.

a) **Soporte para ABBYY**

El costo de mantenimiento de los componentes estándar de **ABBYY** es de **$ 9 234 225** por año, descontado para 2021 a **$ 8 726 850**.

A continuación se anexa el servicio de Soporte, Mantenimiento y Garantía de Actualización aplicable al Software de ABBYY:

- Consulte el PDF adjunto

b) Soporte para Documentum

El costo de mantenimiento de componentes estándar de **Documentum** es de **$ 85 157 726** por año, descontado para 2021 a **$ 78 148 200**.

El soporte está sujeto al cumplimiento de la matriz de compatibilidad del fabricante de Documentum. Esta matriz certifica la compatibilidad de una versión específica de Documentum con el sistema operativo y la base de datos. El software, como se describe en el Anexo A A-c, cumple con la matriz de compatibilidad de Documentum 16.4 (versión instalada en las instalaciones designadas).

3. Mantenimiento de soluciones y soporte

Esto cubre los servicios con respecto al Software A-a) restante.

a) Servicios cubiertos por tarifa fija

Los siguientes servicios se cobrarán a un precio fijo:

1. El mantenimiento en Sword de la infraestructura de desarrollo necesaria para realizar los Servicios de Mantenimiento
2. Asegurar que se mantengan en Sword los conocimientos sobre el sistema del Cliente.
3. Garantizar la disponibilidad de un Director de Proyecto específicamente seleccionado y capacitado y debidamente calificado,
4. Garantizar la disponibilidad de un servicio de línea directa de asistencia (hotline), de acuerdo con los Niveles de Servicio.
5. Garantizar la disponibilidad de recursos competentes para realizar el mantenimiento adaptativo y suministrar servicios ad hoc
6. Mantenimiento de la base de datos de código fuente adecuada y de los mecanismos de rendición de informes para garantizar el tratamiento y seguimiento apropiados de las anomalías que se presenten.
7. Rendición de informes sobre las actividades de mantenimiento

8. Asistencia, apoyo y recomendaciones de alto nivel para el uso y la administración y funcionamiento del sistema, como parte de los servicios proporcionados por el Director de Proyecto
9. Llevar a cabo las misiones de mantenimiento preventivo, de acuerdo con los Niveles de Servicio (6 semanas de misiones en el lugar)
10. Participación en las asambleas de la Junta del Proyecto, de acuerdo con los Niveles de Servicio
11. Depósito de garantía anual con Logitas
12. Servicios de garantía

Todas las tareas de gestión de proyectos enumeradas anteriormente tienen una duración máxima de 72 días hábiles.

b) Servicios cobrados según el tiempo invertido

Los siguientes servicios se cobrarán según el tiempo invertido, a las tarifas indicadas:

13. Proporcionar conocimientos especializados y consultoría que permita a la Oficina anticipar y resolver problemas, y asegurar que se mantenga el nivel apropiado de diálogo para ese fin
14. Prestar asistencia para el uso y el diagnóstico, asistencia técnica para la administración y operación de los sistemas, para el software A-a y A-b y para la solución de problemas en el contexto de la línea directa de asistencia (hotline).
15. Entregas e instalación
16. Corrección de defectos y problemas para situaciones que no estén cubiertas por la garantía
17. Servicios ad hoc a solicitud, tales como asistencia en la migración de datos o plantillas de cartas
18. Formular propuestas para el mantenimiento adaptativo

c) Servicios cobrados de acuerdo a las propuestas pre-acordadas

19. El mantenimiento adaptativo como tal será cobrado a tarifas previamente acordadas correspondientes a las propuestas financieras preparadas en virtud del punto 18 anterior. Las propuestas se basan en las tasas indicadas en el párrafo (3.d).

d) Ingeniero en el sitio

20. El ingeniero in situ se cobra por 12 meses

e) Precio de mantenimiento y tarifas unitarias aplicables

El precio de mantenimiento de la solución se divide en los componentes A), B), C) y D), tal como se detalló anteriormente:

SERVICIOS	PRECIO POR AÑO	PRECIO CON DESCUENTO PARA 2021
A- Tarifa fija	$ 410 455 500	$ 387 260 196
■ Gestión de proyectos	$ 245 745 500	$ 231 600 196
■ Equipo / arquitectura provisional	$ 146 510 000	$ 138 460 000

■ Depósito de código fuente	$ 18 200 000	$ 17 200 000
B-Línea directa de asistencia y correcciones	$ 270 725 000	$ 248 540 000
C-Adaptaciones	$ 358 312 500	$ 338 625 000
D-Ingeniero en el sitio	$ 227 500 000	$ 215 000 000

Todos los costos serán facturados por adelantado.

Pero se realizará un seguimiento mensual de los presupuestos para B y C.

- SWORD supervisará e informará mensualmente sobre los servicios prestados en relación con el presupuesto B y C y notificará a la SIC de posibles excedentes o déficits en el consumo de servicios.

- El presupuesto B se revisa cada mes atentamente con el fin de mantener al menos 1/12 de la cuota anual disponible para cada mes hasta el final del período de soporte. Trimestralmente, el presupuesto restante será evaluado y si el balance de servicios lo permite, parte del Presupuesto B podrá ser asignado al Presupuesto C para Adaptaciones. Esto se incluirá en el informe mensual, pero además los directores de proyectos lo discutirán cada mes, junto con los medios y las acciones que se deben realizar en cada lado para mejorar la eficiencia de los servicios B. Esto puede llevar a un escalamiento de problemas cuando haya que conseguir presupuesto adicional para garantizar que los Servicios de Mantenimiento se presten en el nivel requerido.

- El presupuesto B representa 680 horas.

- El presupuesto C corresponde a 900 horas para el desarrollo y pruebas.

f) Actividades que se cobran por Tiempo y Medios/Materiales empleados**.**

Las actividades que se cobran por Tiempo y Medios/Materiales empleados se reportan con relación a la orden de trabajo según el informe mensual en el FSA (Formulario de Seguimiento de Actividad), utilizando las tarifas aplicables (véase la sección F abajo) y según el tipo de actividad.

Tipo de actividad	**Categoría de tarifa**
Línea directa de asistencia	Ingeniero Senior/Consultor
Mantenimiento correctivo	Director de Proyecto Desarrollador Experto en Documentum
Entregas e instalación (FLI)	Ingeniero Senior/Consultor
Misión in situ	Director de Proyecto Ingeniero Senior/Consultor
Mantenimiento adaptativo (FEV)	Director de Proyecto Desarrollador Ingeniero Senior/Consultor Experto en Documentum

g) Costos unitarios

Por los trabajos que realice el Contratista en los fines de semana o en días festivos franceses durante las misiones sobre el terreno se cobrará el doble de la tarifa aplicable como sigue:

Categoría	Tarifa diaria
Director de Proyecto	$ 4 499 950
Consultor Senior	$ 3 558 100
Ingeniero Senior/Consultor	$ 3 558 100
Desarrollador	$ 3 103 100
Experto en Documentum	$ 4 923 100

Para 2021, los presupuestos B) y C) se cobrarán con las siguientes tarifas con descuento:

Servicios	Precio por hora	Tarifa con descuento para 2021, por hora
B-Línea directa de asistencia y correcciones	$ 398 125	$ 365 500
C-Adaptaciones	$ 398 125	$ 376 250

4. Términos y condiciones de pago

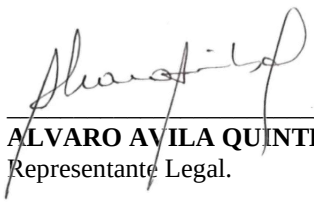
En febrero se realizará un primer pago correspondiente a Licencias y Arquitectura.

Todo el resto se facturará en cuatro pagos similares. El depósito del código fuente se facturará en el último pago.

Los pagos deben hacerse por adelantado, por transferencia bancaria, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Hito	Fecha	Total (sin IVA)	IVA (19%).	Total (IVA incluido)
1	Febrero	$ 461 639 846	$ 87 711 571	$ 549 351 417
2	Abril	$ 258 441 299	$ 49 103 847	$ 307 545 146
3	Junio	$ 258 441 299	$ 49 103 847	$ 307 545 146
4	Septiembre	$ 258 441 299	$ 49 103 847	$ 307 545 146
5	Diciembre	$ 275 641 298	$ 52 371 847	$ 328 013 145
TOTAL				**$ 1 800 000 000**

Los informes mensuales de las órdenes de trabajo indicarán claramente los gastos reales efectuados en comparación con los gastos acordados contractualmente.



ALVARO AVILA QUINTERO
Representante Legal.