ALCANCE DEL SERVICIO

Contenido

1.	Administración de la infraestructura para la plataforma tecnológica	2
2.	Soporte y mantenimiento remoto.	2
2.1 Ciclo del Servicio de Soporte:		2
2.2. Objetivos principales en la Gestión del Servicio		3
2.3 Mesa de Ayuda:		3
3.	Entregables mensuales:	3
4.	Canales de Contacto	4
5.	Actualizaciones y mantenimientos adaptativos	4
5.1 Propuesta: Bolsa de Horas de Desarrollo - Plataforma BCGS		4
5.2 Condiciones:		5

1. **Administración de la infraestructura para la plataforma tecnológica**

Servicio de personal especializado para la administración de la infraestructura para la plataforma tecnológica en alta disponibilidad. Entregable Informe Mensual de disponibilidad del servicio. Este servicio incluye los siguientes aspectos:

- Administrar y dar soporte a los sistemas operativos de la capacidad instalada para el proyecto.
- Administrar recursos compartidos.
- Monitorear servidores para asegurar la disponibilidad de las plataformas tecnológicas.
- Realizar la actualización y atención de parches de seguridad.
- Administrar las plataformas acerca de las mejores políticas de almacenamiento y respaldo de información, según las necesidades del negocio, garantizar la continuidad del servicio.
- Asignación de nuevo almacenamiento si se requiere.

Servicio de personal especializado para la administración del middleware de la plataforma tecnológica:

- Administración de Bases de datos.
- Administración de servidor de aplicaciones
- Monitoreo de logs de la aplicación para la detección de errores.
- Monitoreo y escalamiento al proveedor Amazon Web Services en caso de una falla.
- Control de parches de seguridad de aplicaciones Tomcat y ArcGIS Server.

2. **Soporte y mantenimiento remoto.**

Disponemos de una operación remota por el periodo contratado con el fin de brindar soporte especializado y mesa de ayuda a la plataforma tecnológica

2.1 Ciclo del Servicio de Soporte:

El ciclo del servicio de soporte siempre está acompañado de Monitoreo constante del estatus del procesamiento de Incidencias pendientes, para que se tomen medidas que eviten el incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS). De igual manera, el Registro de incidencias tiene un control de calidad final antes de que se dé un cierre.

2.2. Objetivos principales en la Gestión del Servicio

- Soporte y Mantenimiento de los productos que tiene la compañía
- Asegurar y garantizar los acuerdos y alcances de los servicios contratados
- Mantener el relacionamiento con el cliente y de ser necesario, escalar al interior de la compañía cualquier necesidad que surja durante la relación comercial.
- Velar por la satisfacción de todos nuestros clientes.

2.3 Mesa de Ayuda:

A través del equipo de soporte se canalizan las solicitudes entre el cliente y los equipos operativos, mediante la recepción, enrutamiento, monitoreo, control, y atención de los incidentes y requerimientos en los tiempos pactados contractualmente de los productos y servicios que proveemos.

El horario de atención es en días hábiles de lunes a jueves de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 pm y viernes de 7:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 (no aplica festivos).

Este componente abarca los siguientes servicios:

- Actualizaciones remotas del sistema durante la vigencia de los servicios.
- Monitoreo y control de la operación.
- Diez (10) horas en capacitación y entrenamiento remoto a solicitud del interesado y transferencia de conocimiento en buenas prácticas de uso.
- Apoyo en la creación de reportes y cambios en campos de reportes existentes.
- Actualización de manuales del sistema durante la ejecución del contrato.
- Análisis de trazas y logs del sistema para identificar el origen de los posibles fallos.
- Asistencia especial, consultoría adicional, recuperación por pérdida de información, reinstalación, asesorías técnicas en relación con la plataforma tecnológica.
- Asesorar a la Entidad en el ajuste de los formatos de salida de los diferentes certificados que con motivo de la prestación del Servicio Público Catastral se requieran, con base a las especificaciones que determine la entidad.

3. Entregables mensuales:

Durante la vigencia del servicio se hará la entrega, cada mes, de los siguientes informes y/o entregables:

- Informe los resultados de la gestión de requerimientos e incidencias
- Documentación de las actualizaciones del software que se liberen.
- Informes de la disponibilidad de la infraestructura.
- Copia de Base de datos POSTGRESQL

4. Canales de Contacto

El registro de incidencias o requerimientos se deberá realizar a través de la siguiente plataforma:

- **Línea Celular: 313 335 98 99**
- **GLPI** (https://glpi.bcgs.solutions/front/central.php)

Estos son nuestros medios más importantes debido a que a través de este aplicativo se lleva todo el control de la gestión del soporte y del cual posteriormente se generan los informes que nos permiten identificar las acciones preventivas, correctivas y de mejora; al igual que todos nuestros clientes pueden tener acceso y estar informados del estado del ticket.

5. Actualizaciones y mantenimientos adaptativos

Durante la vigencia del servicio de soporte y mantenimiento, la entidad cuenta con actualizaciones y mantenimientos adaptativos en la plataforma tecnológica causados por nueva reglamentación, de forma gratuita, que le permite sostener en el tiempo el servicio público catastral. En caso de requerir soporte adaptativo diferente al exigido por ley, se negociará el desarrollo por hora que va desde el levantamiento de requisitos hasta la entrega del producto.

Con base a lo anterior, la entidad deberá prever una Contratación de una bolsa de horas para desarrollo y soporte técnico especializado en la plataforma BCGS. Estas horas estarán disponibles para atender requerimientos adicionales, o ajustes en los módulos existentes.

5.1 Propuesta: Bolsa de Horas de Desarrollo - Plataforma BCGS

Objetivo:
Proveer un mecanismo flexible que permita atender solicitudes específicas de desarrollo, ajustes o personalizaciones de la plataforma BCGS, conforme a las necesidades del cliente, mediante una bolsa de horas previamente contratadas.

Detalle del Ítem:

- **Descripción:** Contratación de una bolsa de horas para desarrollo y soporte técnico especializado en la plataforma BCGS. Estas horas estarán disponibles para atender requerimientos adicionales, mejoras específicas o ajustes necesarios en los módulos existentes.
- **Cantidad de horas incluidas:** A convenir con el cliente.
- **Período de validez:** Las horas contratadas deberán ser utilizadas dentro de la vigencia del contrato o según acuerdo entre las partes.

- **Actividades cubiertas:**
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades específicas.
  - Ajustes y mejoras específicas en módulos existentes.
  - Soporte técnico avanzado para integración con otros sistemas.
  - Capacitación técnica específica.
- **Costo por hora:** $1.600.000. (Un millón seiscientos mil pesos)

5.2 Condiciones:

- Las horas no utilizadas dentro del período de validez no son acumulables ni reembolsables.
- Las solicitudes serán atendidas según un cronograma acordado entre las partes.
- El cliente deberá enviar un requerimiento detallado para cada solicitud, el cual será analizado y aprobado antes de iniciar el desarrollo