



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

### ANEXO TÉCNICO

Las siguientes son las especificaciones técnicas mínimas que debe cumplir el servicio de soporte, licencias de actualización, mantenimiento (SAM) y servicios complementarios del Sistema de Gestión y Administración Tributaria "AIRE Gestión", que se encuentra implantado en la Secretaría de Hacienda y Tesorería General del Municipio de Jamundí, para la vigencia 2021:

#### ➤ Servicio de Soporte y Mantenimiento

Los servicios de Soporte y Mantenimiento requeridos por el municipio se describen a continuación:

- Servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica desde las instalaciones del proveedor a través de los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica dispuesta por la Dirección de Operaciones en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y 12:00 m y entre las 2:00 p.m. y 6:00 pm durante todos los días hábiles.
- Servicio de soporte y mantenimiento según el alcance, nivel de servicio y funciones de consultoría definidos y establecidos del sistema AIRE Plus, el cual debe incluir la atención de los casos registrados.
- Cuando por necesidades del servicio y/o el Municipio así lo requiera, el proveedor prestará el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica en días u horas no hábiles previo acuerdo entre las partes acerca de las condiciones, criterios, términos y plan de trabajo.
- Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica extraordinaria en las instalaciones del Municipio (en sitio), siempre y cuando las necesidades del servicio y/o el municipio así lo requieran. En todo caso, la prestación de este tipo de servicio en las instalaciones del municipio (en sitio) está sujeto a la definición y aprobación de común acuerdo entre el proveedor y municipio, a través de sus respectivos líderes de área, acerca de las condiciones técnicas y de infraestructura, criterios, términos, condiciones de financiación (viáticos y gastos de viaje), plazo y plan de trabajo.
- Prestar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica conforme a los criterios de clasificación de necesidades, tiempos de atención y respuesta y condiciones de atención, tratamiento y solución.



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- Brindar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica (de segundo y tercer nivel) sobre la versión actual estándar y de línea base del sistema sobre los módulos, componentes y procesos de gestión que actualmente se encuentran en operación y funcionando en el municipio
- Brindar el servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica orientado al desarrollo y ejecución de las siguientes actividades:
  - ✓ Realizar la atención, tratamiento y solución de solicitudes relacionadas exclusivamente con necesidades de soporte y mantenimiento correctivo orientadas a identificar y eliminar las causas de las no conformidades, defectos e incumplimientos del sistema respecto de las especificaciones o requisitos de contenido, funcionalidad o parametrización existentes, revelando un resultado no satisfactorio; con el propósito de evitar su repetición.
  - ✓ Brindar asesoría, consultoría y orientación funcional a los analistas y usuarios finales en aspectos y temas asociados con la versión estándar del producto, módulos, componentes y procesos de gestión que actualmente se encuentran en operación y funcionando en el municipio.
  - ✓ Brindar asesoría y consultoría acerca del uso metodológico del sistema y sugerencias que contribuyan a la obtención de mejores resultados en el área de acción, procurando el fortalecimiento del nivel de conocimiento en el manejo del producto y sus procesos, al igual que mejorar la comprensión de la información que se presenta, manipulan y administra a través del sistema.
  - ✓ Apoyar al personal técnico y funcional del municipio en el análisis, diagnóstico y tratamiento de solicitudes generadas por los usuarios finales del sistema.
  - ✓ Brindar asesoría y consultoría técnica a los analistas y usuarios finales del municipio en la atención de los interrogantes y consultas acerca de la operación, capacidades operativas y características técnicas y funcionales del sistema.
  - ✓ Asesorar y orientar al personal técnico y funcional en la ejecución de las actividades de aplicación y compilación de las soluciones de



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

soporte y mantenimiento, o de implementación de controles de cambio (cuando sea requerido) generadas y enviadas.

- ✓ Evaluar el estado actual y alcance de la configuración y parametrización de las condiciones, criterios y reglas de negocio que se encuentran en producción a través del sistema y la identificación de oportunidades de mejora.
  - ✓ Orientar y apoyar al municipio en las actividades de análisis, especificación y documentación de las mejoras, requerimientos específicos de municipio (personalización), requerimientos genéricos del producto y controles de cambio que se identifiquen.
  - ✓ Brindar servicios de consultoría en la evaluación de impacto de la puesta en producción de nuevos componentes, módulos y procesos del sistema, sobre los procesos y procedimientos relacionados con la administración tributaria.
  - ✓ Contribuir en la identificación de las mejoras que los líderes de proceso y usuarios expertos del municipio que manifiesten como necesidades fundamentales para garantizar una mejor gestión de sus responsabilidades y actividades, apoyados en un mejor desempeño del sistema.
  - ✓ Atender consultas acerca de decisiones de modificación, ampliación o cambios de infraestructura de hardware y software relacionadas con el sistema: servidores de datos y aplicaciones – sistemas operativos – nuevas versiones de motor de base de datos Oracle.
- Prestar en servicio de soporte, mantenimiento y asistencia técnica en el marco de la política de servicio, conforme a las características, requisitos, estándares y términos establecidos por la compañía en sus procesos, procedimientos, metodologías y demás aspectos que hacen parte integral del sistema de gestión de la calidad de SMART TMT; a través de la dirección de operaciones utilizando los canales, herramientas, medios de comunicación e infraestructura tecnológica dispuestos para tal fin.
  - Las solicitudes que se registren en la herramienta Prinx tienen como límite de respuesta con respecto a su tratamiento por parte del proveedor de 15 días calendario y la revisión de la respuesta y aprobación por parte del Municipio tendrá un tiempo máximo de 15 días calendario.



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- En el evento de presentarse solicitudes con “prioridad de atención” muy alta o alta, el tiempo de atención estimado se empleará para valorar el impacto de la problemática, definir el alcance de la solicitud, determinar la fecha de entrega o solución e iniciar la atención y tratamiento conjuntamente con el municipio. Se parte de la premisa de que no todos los casos o necesidades bloqueantes o funcionales tienen su origen en generalidades similares; por ello los tiempos de atención, tratamiento y solución están sujetos al grado de complejidad de la solicitud.
- Proceso de capacitación y/o entrenamiento del personal que la entidad defina en los componentes y funcionalidades adicionales al sistema de línea base incluidas dentro de la propuesta.
- Desarrollar, construir e implementar en la versión estándar y de línea base del producto los requerimientos que, por disposiciones de Ley y desarrollos normativos del orden nacional en materia de gestión tributaria local, signifiquen modificaciones y actualizaciones específicas y/o estructurales al diseño y características funcionales del SISTEMA.
- Las modificaciones y actualizaciones se realizan sin costo adicional para el Municipio, de acuerdo con los plazos y términos fijados por Ley de Orden Nacional y entidades competentes; siempre y cuando los cambios exigidos y nuevos desarrollos normativos sean técnicamente viables de desarrollar, implementar y entregar en los plazos establecidos y conforme al plan de trabajo determinado. La entrega al Municipio de los requerimientos y los respectivos medios magnéticos, se hace a través de las licencias de actualización y/o nuevas versión de producto conforme a los términos y condiciones definidos.

### ➤ Nivel de Servicio

Como parte de un compromiso especial sobre algunas características especiales del servicio, el municipio requiere que se preste el soporte de segundo nivel, para dar solución y claridad a las solicitudes de servicio y desarrollo, que se presenten durante el presente contrato (conforme a su duración).

A continuación se describen los criterios de clasificación de necesidades, tiempos de atención y respuesta y condiciones de atención, tratamiento y solución (ANS):

### Clasificación Nivel de Servicio



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Prioridad de atención     | Alta   |
| Tipo de necesidad         | No Conformidad Bloqueante de la Operación  |
| Alcance                   | Es una solicitud que bloquea la operación del cliente la cual tiene un impacto y urgencia muy alta   |
| Tiempo máximo de atención | Cuatro (4) horas hábiles para atender, responder y brindar solución o determinar un plan de trabajo. |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Prioridad de atención     | Media Alta   |
| Tipo de necesidad         | Bloqueante de un Proceso   |
| Alcance                   | Es una solicitud que bloquea un proceso de gestión y tiene sobre la operación del cliente un impacto y urgencia medios.            |
| Tiempo máximo de atención | Ocho (8) horas hábiles para atender, responder y brindar solución o determinar un plan de trabajo de común acuerdo con el cliente. |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Prioridad de atención     | Media  |
| Tipo de necesidad         | Bloquea un proceso/No impide operación.  |
| Alcance                   | Solicitud que bloquea un proceso de gestión, sin embargo tiene un impacto y urgencia media, es decir que no le impide al cliente continuar con el proceso de gestión |
| Tiempo máximo de atención | Diez y seis (16) horas hábiles para atender, evaluar mejora y responder al cliente.  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Prioridad de atención     | Media/Baja   |
| Tipo de necesidad         | Error funcional de presentación / No impide la operación   |
| Alcance                   | Solicitud que corresponde a un error funcional o presentación, que no bloquea ningún proceso, por tanto no impide al cliente continuar con la operación. |
| Tiempo máximo de atención | Veinticuatro (24) horas hábiles para atender, evaluar mejora y responder al cliente.   |

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Prioridad de atención | Baja                                 |
| Tipo de necesidad     | No Bloqueante de impacto bajo        |
| Alcance               | Solicitud que corresponde a un error |



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

|                           |   |
|---------------------------|---|
|                           | funcional o presentación, que no bloquea ningún proceso, por tanto no impide al cliente continuar con la operación. |
| Tiempo máximo de atención | Cuarenta (40) horas hábiles para atender, evaluar mejora y responder al cliente                                     |

### ➤ Funciones de Consultoría

El alcance del componente de consultoría se define como el proceso de apoyo, atención y evaluación de los procesos que tiene sistematizados el municipio en el sistema, a continuación se describen las funciones básicas que hacen parte de la labor de consultoría que se realiza en la prestación del servicio de soporte:

- Realizar la atención, tratamiento y solución de solicitudes y no conformidades de producto de segundo nivel, en cuanto al soporte se refiere.
- Brindar asesorías y consultorías operativas en temas asociados con nuestras soluciones tributarias.
- Apoyar proceso de programación de capacitaciones técnicas y funcionales al interior en temas asociados con nuestras soluciones tributarias, previa negociación con el Municipio.
- Brindar servicios de consultoría en la evaluación de impacto de la puesta en producción de componentes, módulos y procesos del sistema sobre los procesos y procedimientos relacionados con la administración tributaria.
- Evaluar el estado actual y alcance de la configuración y parametrización de las condiciones, criterios y reglas de negocio que se encuentran en producción a través del sistema y la identificación de oportunidades de mejora.
- Apoyar al análisis, diagnóstico y tratamiento de solicitudes de primer nivel generados por los usuarios finales.
- Realizar soporte vía remota a los usuarios finales en los siguientes aspectos:
  - ✓ Interrogantes en la operación de nuestros productos.



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- ✓ Consultas sobre características técnicas y capacidades operativas y funcionales de nuestros productos.
  - ✓ Asesoría sobre el uso metodológico de nuestros productos y sugerencias que contribuyan a la obtención de mejores resultados en el área de acción de nuestros productos.
  - ✓ Identificación de causas a los problemas o no conformidades de nuestros productos y sus soluciones.
- Participar en la ejecución de planes de capacitación y fortalecimiento de competencias de los usuarios finales en los aspectos operativos, funcionales y de gestión de los diferentes componentes, módulos y procesos implementados y puestos en producción en el Municipio.
  - Apoyar a los funcionarios de la entidad en actividades de análisis, especificación y documentación de mejoras del Municipio y requerimiento de producto.

### ➤ Alcance Licencias de Actualización:

El alcance del componente de licencias de actualización de esta propuesta se define como la entrega al Municipio de las licencias de actualización y los respectivos medios magnéticos de los paquetes de actualización y/o nuevas versiones del sistema Aire Plus que el proveedor libere en el marco y durante la vigencia del acuerdo de nivel de servicio de soporte, actualización, mantenimiento y asistencia técnica, conforme a los siguientes términos y condiciones:

- La licencia de actualización del producto es el resultado de la implementación de mejoras prácticas, metodologías, plataformas y herramientas para el desarrollo y construcción de software.
- La licencia de actualización del producto contiene y concede el derecho de licenciamiento de los nuevos componentes, módulos, funcionalidades y mejoras del producto software.
- La licencia de actualización del producto constituye la capitalización de las correcciones, ajustes y mejoras funcionales, de presentación y de negocio, implementadas al producto de software como resultado del proceso de servicio de soporte y mantenimiento que se brinda.
- La licencia de actualización del producto contiene las mejoras y requerimientos de negocio, generados a partir de la expedición de nuevos



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

desarrollos normativos del orden nacional en materia de gestión tributaria local.

- La licencia de actualización del producto es un elemento que garantiza mejores niveles de servicio y mantenimiento. Cuando el municipio no cuenta con una versión del producto actualizado, corre el riesgo de no contar con el servicio de soporte para versiones anteriores o extintas.
  - La licencia de actualización del producto garantiza la continuidad en operación, desempeño y estabilidad de los componentes, módulos y procesos del producto que se han implantado y se encuentran funcionando en el municipio; en ningún caso implica la implantación y puesta en producción de nuevos módulos, funcionalidades y mejoras, ni actualizaciones o ajustes a desarrollos específicos.
- Servicios complementarios
- Paquete de horas para desarrollos y/o capacitaciones:

El municipio de Jamundí requiere contar con un paquete de cincuenta horas (50) horas distribuidas durante el plazo del contrato, las cuales se pueden utilizar en capacitaciones y/o desarrollos y/o consultorías para funcionalidades nuevas o no implantadas, de forma remota o presencial (no incluye viáticos). Para controlar el consumo de horas se debe llevar al registro de las horas consumidas con cada actividad, las cuales serán acordadas previamente con el Municipio.

La prestación del servicio de esta bolsa de horas deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El nivel de disponibilidad requerido para atención de bolsa de horas a monto agotable para mejoras y/o capacitaciones sobre la Plataforma Aire Gestión será de lunes a viernes de 7:30 AM a 5:00 PM
- Cuando se identifique la necesidad de realizar un nuevo desarrollo o mejora sobre la Plataforma, se efectuará una solicitud de requerimiento al proveedor. Después de reportado el requerimiento, éste, deberá revisar lo solicitado e informar si tiene dudas y/o requiere aclaraciones con el usuario. Una vez resueltas las dudas y/o aclaraciones se entregará al municipio un documento de entendimiento del requerimiento, el cual será firmado por el (los) funcionario(s) que originó la necesidad y el jefe inmediato.



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- Una vez el proveedor reciba el documento de entendimiento del requerimiento firmado, se debe entregar un documento de diagnóstico el cual debe como mínimo contener:
  - ✓ Especificación funcional del ajuste o desarrollo de la plataforma a realizar para cumplir con el requerimiento solicitado.
  - ✓ Estimación del costo expresado en horas para la elaboración del producto de la plataforma solicitado para ser verificado y avalado por el coordinador o interventor del contrato.
  - ✓ Fechas de inicio y finalización de las actividades de especificación y de elaboración del producto de software solicitado
  - ✓ Fechas de inicio y finalización de las actividades de pruebas de aceptación del producto de software solicitado.
- A partir del documento de diagnóstico presentado por el contratista, el supervisor del contrato, realizará el análisis y revisión; y aprobará su ejecución.
- Una vez el Contratista haga entrega del paquete de actualización de un control de cambio, se dispone de dos (2) días para realizar las pruebas a conformidad de lo solicitado, bien sea para recibir y firmar acta de aceptación o para el envío de No Conformidades si llegaren a presentarse. Después de los dos (2) días de plazo para la ejecución de las pruebas y si no se tiene información de No Conformidades se da por aceptado el Control de Cambio y se procede con el proceso de facturación del mismo.
- Los requerimientos de nuevos desarrollos que hayan sido aprobados por el municipio para su implementación, deberán ser entregados por el contratista dando cumplimiento al tiempo aprobado y debe anexar acta de aceptación, pruebas y recibo a satisfacción del usuario que presentó el requerimiento inicial.
- Realizar transferencia de conocimiento sobre los nuevos desarrollos y/o actualizaciones ejecutadas sobre la plataforma, de acuerdo a los tiempos establecidos y aprobados en el documento de diagnóstico del requerimiento.
- El contratista deberá procurar garantizar la consistencia de la información existente en el sistema de información al realizar los nuevos desarrollos y/o actualizaciones entregadas.



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- Garantizar la entrega de los requerimientos con calidad, los cuales una vez recibidos por el Municipio para pruebas y estas sean aprobadas se cerrará el caso reportado. Las pruebas estarán regidas por el municipio acorde a un máximo de tiempos de respuesta de 2 días después de lo cual Smart dará por entregada la solución y las No Conformidades (NC) serán tratadas dentro del esquema de SAM (Soporte, Actualización y Mantenimiento) y regidas por las Políticas de Servicio.
- Evaluar dentro del tiempo establecido en la propuesta los requerimientos particulares del municipio, para satisfacer necesidades en la aplicación siempre que estos no impliquen una transformación estructural de la aplicación y que deberán ser atendidos, Smart cobrará el desarrollo previa autorización del municipio a través de la bolsa de horas definidas en el contrato.
- Para las entregas parciales o finales de los requerimientos pactada por las partes, el contratista elaborará la respectiva acta de entrega debidamente firmada, como constancia de satisfacción de los productos entregados.
- Capacitación técnica y funcional en el sistema

El horario de ejecución de la capacitación se acordará con el contratista, pero se sugiere manejar bloques de capacitación de cuatro (4) horas en la mañana y cuatro (4) horas en la tarde. Los gastos de viáticos que se puedan derivar estarán contemplados en la propuesta económica y se dicta la capacitación en las instalaciones de la Alcaldía o virtualmente tal como se defina en conjunto con el contratista, así como los temas y la intensidad de horas por áreas de acuerdo a las necesidades y prioridades que se establezcan.

Prestar el servicio de capacitación, formación y entrenamiento técnico, operativo y funcional del Sistema de Gestión Tributaria acerca de los componentes, módulos, procesos y funcionalidades que actualmente se encuentra en operación y funcionando de acuerdo con las necesidades, condiciones, criterios y reglas de negocio del municipio.

### Características de la capacitación

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Número de recurso</b>     | Una persona   |
| <b>Tipo de recurso</b>       | Un consultor  |
| <b>Dedicación y duración</b> | El consultor tendrá una dedicación del 100% mientras se |



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | encuentre realizando el proceso.   |
| <b>Alcance</b>   | Los roles, responsabilidades y actividades se determinan de acuerdo a las necesidades del servicio y de manera conjunta con el Municipio. <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacitación técnica en administración de la configuración, parametrización y aspectos generales de la base de datos.</li><li>✓ Capacitación operativa y funcional a analistas, usuarios y líderes de área.</li><li>✓ Entrega de documentación y medios magnéticos asociados al proceso de capacitación y formación.</li></ul> |
| <b>Requisito</b> | Plan de trabajo conjuntamente definido con el Municipio  |

- Metodología de capacitación

El ciclo de capacitación debe incluir aspectos como lo son la preparación de la presentación, alistamiento del material, identificación de flujos de escenarios de demostración en el ambiente de producción mismo, repaso de algunas funcionalidades que no son de común uso, acompañamiento y claridad al interior como apoyo a la actividad, la ejecución de la actividad de capacitación, la cual es de cara al usuario y es la parte visible por la interacción capacitador/capacitado, igualmente debe contemplar un proceso de evaluación de la misma para identificar si la capacitación fue pertinente y efectiva con el fin de medir el grado de satisfacción y mejoras a futuro de las mismas. Aspectos relevantes a tener en cuenta en el proceso de capacitación:

1. Definición con el Municipio de los aspectos logísticos y operacionales del Programa de Capacitación por cada una de las sesiones de trabajo a desarrollar:
  - a) Conformación de los equipos por cada sesión.
  - b) Fechas de ejecución y horarios de cada sesión.
  - c) Disposición de aspectos logísticos y de infraestructura para cada sesión.
2. Evaluación y reconocimiento del estado actual de operación, funcionamiento y desempeño de los componentes, módulos, procesos de gestión y características funcionales de la Plataforma y sus Productos sobre los cuales se pretende desarrollar la sesión de capacitación:



## Secretaría de Hacienda

ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

- a) Aspectos transaccionales (Módulo - Tipos de Documentos - Tipos de Movimientos -Trámites - Flujo de Proceso).
- b) Naturaleza y características de la configuración, parametrización, formulación y reglas de negocio específicas del Municipio.
- c) Alcances y restricciones actuales en operación.
- d) Nivel de operación, funcionamiento y desempeño en función del modelo de negocio.

Con estos elementos la sesión de capacitación se orienta a los aspectos, naturaleza y características propias y particulares de la Plataforma en el Municipio.

3. Identificación, selección y preparación de los escenarios, tipos de registros, documentación de referencia y guión de presentación de la sesión de capacitación.
4. Validación y verificación del ambiente de trabajo de la capacitación: Conexión - Plataforma en operación.

### “...INTEGRALIDAD DE LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO

El presente documento anexo hace parte integral de los pliegos electrónicos y se dan por entendidos, fechados y firmados una vez se aprueben electrónicamente a través del Sistema Electrónico Para la Contratación Pública – SECOP II...”

Responsables,

  
DIANA MARCELA MARTÍNEZ SERRANO  
Rol Jurídico - Contratista

  
NORBÉY MOLINA OTERO  
Rol Técnico - Contratista

  
PAULA ANDREA RIVAS OYUELA  
Rol Financiero - Contratista

Revisó y aprobó: Sebastián Súlez Gómez / Secretario de Hacienda 