ANEXO TÉCNICO LICENCIA

ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

La UGPP cuenta actualmente con el licenciamiento YK20595, el cual requiere lo siguiente:

a) CONDICIONES DE FUNCIONALIDAD

1. Entregar los documentos que acrediten el licenciamiento debidamente legalizado y renovado a nombre de la entidad.
2. La licencia debe estar respaldada por el fabricante del software.
3. Presentar los informes que requiera la entidad a través del supervisor del contrato.

b) SOPORTE DE LA LICENCIA DE LA LICENCIA YK20595

SOPORTE

Prestar el soporte técnico sobre el licenciamiento a través:

- Soporte técnico vía Web.
- Soporte técnico vía email.
- Soporte técnico telefónico
- Soporte técnico en sitio.

Y será el primer punto de contacto para requerimientos de soporte técnico, atendiendo los siguientes criterios:

- Disponibilidad 5x8 (5 días a la semana, 8 horas al día)
- Realizar la apertura de incidentes de las licencias ante el fabricante KOFAX INC., en un término no mayor a dos (2) horas a partir de la apertura del mismo conforme la UGPP haya realizado la notificación del incidente.
- La mesa de ayuda del proveedor será la encargada de escalar los casos a los especialistas y realizar un primer diagnóstico para evaluar la gravedad de la situación reportada por los profesionales de la Dirección de Tecnología de la UGPP.
- Contar con una plataforma web que permita el registro, asignación de tickets y seguimiento de los casos reportados por la UGPP.
- Prestar el servicio de soporte técnico en sitio, en las instalaciones de la UGPP, cuando no haya sido posible dar solución al caso de manera remota, con un tiempo de respuesta no mayor a 8 horas contadas a partir del diagnóstico preliminar.
- El servicio deberá presentarse con proactividad y brindando las mejores prácticas de TI para la entidad.
- Los tickets serán resueltos de acuerdo al grado de severidad y de urgencia reportado por la UGPP. La solución de los requerimientos se hará del acuerdo al Instructivo de Soporte Técnico entregado al administrador del Sistema y la siguiente tabla de niveles de servicio según la severidad.

TABLA: NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Tipo de solicitud	***Descripción***	***Tiempo de Entrega***
Alto (Severidad A):	Impacto catastrófico sobre la aplicación. Pérdida total de los procesos que hacen que se afecte la continuidad del negocio y de las operaciones.	➢ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 8 Horas. ➢ Si es imposible brindar una solución o alternativa sin necesidad de realizar cambios en el código la solución es a través de un parche a la aplicación. En este caso la entrega será en un plazo máximo de 5 días.
Medio (Severidad B):	Impacto moderado sobre la aplicación: Intermitencia o degradación significativa en la funcionalidad, sin embargo, la aplicación puede continuar su funcionalidad de manera razonable.	➢ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 16 Horas. ➢ Solución Definitiva: Nueva Versión próxima a liberarse la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.
Bajo: (severidad C):	Impacto mínimo sobre la aplicación: Básicamente funcionando con inconvenientes o fallas menores en los servicios.	➢ El equipo de soporte buscará y brindará una solución o alternativa en un plazo máximo de 24 Horas. ➢ La solución definitiva con el cambio en el código se entregará en la siguiente actualización programada, la cual depende de la fecha de ingreso del ticket con respecto a las fechas programas en el Roadmap por el equipo de desarrollo.
Dudas	Inquietudes sobre la funcionalidad del software ya sea directamente en la Web o en la plantilla de cargue masivo	3 Días ➢ A partir de la recepción de toda la información requerida y solicitada
Instalación, actualización, licenciamiento y scripts	Instalan nuevos sitios, acceso a nuevas versiones, actualizaciones de parches y generación de scripts	3 Días ➢ A partir de la recepción de toda la información requerida y solicitada
Sugerencias	Ideas que aportarían al mejoramiento del producto	➢ Una vez ingresada al sistema de calidad interno como una mejora a la SVE, será analizada en los comités de mejoras el cual analizará el impacto en la SVE y dependiendo del estudio se informará al

MANTENIMIENTO

Prestar el servicio de mantenimiento correctivo, todas las veces que se requiera durante la vigencia del servicio de soporte y actualización.

c) GARANTÍA

Garantizar que la calidad técnica del producto de software entregado durante la vigencia de la licencia - renovada (1 año), corresponda las especificaciones y necesidades de la entidad.

Elaboró: Silfredo Morelo Julio - Profesional de la DGTI
Revisó: Héctor Andrés Amado Pérez – Asesor de la DGTI