

ANEXO 4. TÉCNICO

1. Condiciones para la prestación del servicio

- a) El contratista deberá realizar el monitoreo y la administración de la plataforma web del Ministerio, gestionar las solicitudes de garantía, solicitar soporte al fabricante y generar informes sobre la gestión realizada.
- b) El contrato se ejecutará mediante solicitudes de servicio a través del supervisor del contrato designado por COLVATEL.
- c) El contratista debe garantizar el servicio de administración, mantenimiento y operación en Liferay, Oracle Web Logic, Apache Tomcat, elasticsearch y base de datos Oracle del portal web para el cliente Ministerio del Trabajo en la modalidad de soporte mixto (Remoto y en sitio), garantizando la continuidad del mantenimiento a la plataforma de usuario final.
- d) El servicio mínimo de prestación mensual para el alcance anteriormente descrito deberá ser de 32 horas al mes, que podrán ser distribuidas en común acuerdo entre el contratista y el supervisor del contrato o quien este designe.
- e) Las 32 horas de servicio mínimas deberán ser prestadas de lunes a viernes de 7 a.m a 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 1 p.m. de conformidad con lo establecido de común acuerdo con el supervisor del contrato.
- f) Si la operación requiere más de las 32 horas mínimas mensuales de servicio, el contratista deberá estar disponible para atender la solicitud en un horario 7X24X365.
- g) Las horas adicionales podrán únicamente ser solicitadas y aprobadas por el supervisor del contrato, las cuales se reconocerán en la facturación del mes en que se prestó el servicio.
- h) Se podrán solicitar hasta 200 horas adicionales durante la ejecución del contrato.
- i) Para el caso de mantenimientos correctivos, incidentes o fallas, la primera atención se debe dar antes de una hora y el máximo tiempo de solución no podrá superar 4 horas.

2. Informes:

El Contratista deberá entregar un informe de gestión mensual del periodo inmediatamente anterior relacionando en detalle las actividades realizadas, la medición y resultado de los indicadores y ANS del periodo, de conformidad con el presente documento. El tiempo establecido para esta entrega son los 8 primeros días calendario, so pena de ser aplicado el ANS número 4 descrito en el presente documento.

En caso que suceda algún evento relacionado con el portal web, el contratista deberá presentar un informe detallado sobre el particular al día siguiente calendario de su ocurrencia, so pena de ser aplicado el indicador número 3 descrito en el presente documento.

3. Indicadores

Se debe garantizar que se cumplan los siguientes indicadores:

Tabla Indicadores:

No. Indicador	NIVELES	EFFECTIVIDAD
----------------------	----------------	---------------------

1	Disponibilidad de cada uno de los servicios que se preste desde el portal web	99.8%
2	Disponibilidad de cada uno de los servicios de conectividad que se preste desde el portal web	99.7%
3	Entrega de informe de caída de servicio.	1 día
4	Tiempo de atención y solución	7x24 con 45 minutos para la atención, y 4 horas de solución

Nota: Penalidades a aplicar tabla de Indicadores.

Penalización: Por cada unidad por debajo (Indicador 1 y 2), por cada día de retraso (Indicador 3) o por cada hora de retraso (Indicador 4), en los anteriores indicadores, se penalizará descontando del valor de la factura del periodo en un 1%.

4. ANS (Acuerdos de Niveles de servicio).

El contratista deberá cumplir con los siguientes ANS, so pena de incurrir en el descuento en la factura del periodo a penalizar de conformidad con lo establecido a continuación:

No.	Descripción	Objetivo	Medición	Tabla de descuento		
				DE<= =	A>	% a reconocer
1	Este indicador mide el tiempo de solución a los incidentes atendidos, el tiempo de solución es de 5 horas y la línea base será el total de incidentes registrados en la herramienta de gestión y solucionados en sitio y remoto.	El 90% de los incidentes deben ser resueltos antes de 5 horas.	Total de incidentes solucionados antes de 5 horas. / Total de incidentes resueltos.	100%	90%	100%
				89,90%	80%	95%
				79,90%	70%	90%
				69,90%	60%	85%
				Se aplicará las sanciones sobre el total de la factura mensual		
2	Este indicador mide el tiempo de solución a los requerimientos atendidos, el tiempo de solución es de 8 horas y la línea base será el total de requerimiento en la herramienta de gestión y solucionados.	El 90% de los requerimientos deben ser resueltos antes de 8 horas.	Total de requerimientos solucionados antes de 8 horas. /Total de requerimientos resueltos.	100%	90%	100%
				89,90%	80%	95%
				79,90%	70%	90%
				69,90%	60%	85%
				Se aplicará las sanciones sobre el total de la factura mensual		

				Se aplicará las sanciones sobre el total de la factura mensual		
3	Este indicador mide el tiempo de solución de las solicitudes que están al alcance, el tiempo de solución es de 2 hora y la línea base será el total de solicitudes registradas en la herramienta de gestión	Total de servicios resueltos antes de 2 horas / Total de servicios atendidos	El 90% de los casos que están al alcance debe ser resueltos antes de 2 horas	100%	90%	100%
				89,90%	80%	95%
				79,90%	70%	90%
				69,90%	60%	85%
				Se aplicará las sanciones sobre el total de la factura mensual		
4	Este indicador mide el cumplimiento en la entrega del informe de gestión mensual del periodo inmediatamente anterior, el tiempo establecido para esta entrega son los 8 primeros días calendario.		Penalización: Por cada día de retraso en la entrega del informe mensual, contados a partir del octavo día calendario establecido, se penalizará en 1% de la factura del servicio del periodo.			

5. Descripción del Portal Web

La configuración del portal web consta de una (1) instancia productiva de Liferay 7.0 que corre sobre un servidor Tomcat 8, el mismo está configurado con un servidor Elasticsearch 2.4.5 y con una base de datos Oracle 12C.

Se aclara que el mantenimiento en cuanto a Base de datos es únicamente mantenimiento, afinamiento y Upgrade (para la subida de versión del portal) y únicamente lo concerniente a base de datos del portal web.

Las versiones activas de software son:

- LIFERAY: Version 7.0
- WEBLOGIC: Version 12C,
- APACHE TOMCAT: Version 8
- ELASTICSEARCH: Version 2.4.5
- BASE DE DATOS: Oracle Version 12C

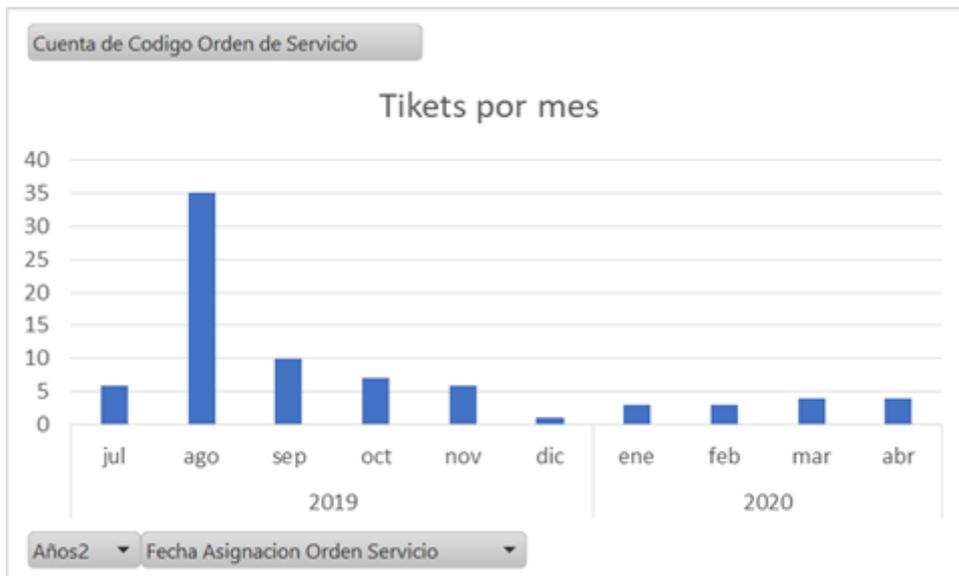
Nota: Si durante la vigencia sucede alguna actualización también se debe soportar la versión actualizada.

El licenciamiento que está actualmente es:

Liferay DXP Gold Productiva por 12 Meses con fecha de inicio 01/08/2019

1. Estadísticas de ticket´s del actual operador de los servicios para el portal web.

Años	Fecha Asignación Orden Servicio	Total
2019	Jul	6
	Ago	35
	Sep	10
	Oct	7
	Nov	6
	Dic	1
2020	Ene	3
	Feb	3
	Mar	4
	Abr	4
Total general		79



TIKETS INCIDENCIA POR PORCENTAJE		
Años	Fecha Asignación Orden Servicio	Total
2019	jul	7,59%
	ago	44,30%
	sep	12,66%
	oct	8,86%
	nov	7,59%
	dic	1,27%
2020	ene	3,80%
	feb	3,80%
	mar	5,06%
	abr	5,06%
Total general		100,00%

Nota: a partir del mes de octubre disminuyen los eventos debido a la estabilización de la página.

