

Anexo No. 5 Anexo técnico

1. Alcance

Se requiere servicio para mantener el esquema de soporte funcional SAP 6.0 de la herramienta implementada por ColvateL S.A bajo el aplicativo. Los servicios de soporte funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e Inventarios (MM), Ventas y Distribución (SD) Basic y ABAP.

El servicio será destinado de acuerdo al objeto social COLVATEL S.A. E.S.P., atendiendo los requisitos y condiciones establecidos en el presente documento, y en las que se consignent en el contrato que se suscriba con el oferente seleccionado.

1.1. Condiciones de presentación de la oferta técnica

Para mayor entendimiento de los requerimientos técnicos, se efectúa la siguiente clasificación:

Requerimiento mínimo obligatorio: son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "**COLVATEL REQUIERE**" o "**EL OFERENTE DEBE**", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas. El oferente deberá responder punto a punto si CUMPLE o NO CUMPLE a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que el oferente lo considere conveniente, o **COLVATEL** lo exija, el oferente deberá dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, **COLVATEL** podrá solicitar pronunciamiento o explicación respectiva durante la etapa de análisis de las ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la misma. Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la oferta indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, **COLVATEL** formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado "CUMPLE", de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a condición, la oferta será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente documento que no hayan sido aportados junto con la oferta, podrán ser requeridos durante la etapa de análisis de las mismas, de no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser



presentada en documento impreso original.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma español, a excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados en inglés. Si se presenta información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

2. Especificaciones técnicas de la prestación de servicios de soporte funcional sap 6.0.

2.1. Requerimientos mínimos

Requerimiento	CUMPLE SI/NO
Adjuntar la certificación de fabricante (SAP) para manipular el sistema y se encuentre registrado como partner para la prestación de estos servicios.	
Prestar los servicios de soporte funcional SAP 6.0 funcional son de índole correctiva para los módulos Finanzas (FI-Contabilidad General, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, Activos Fijos y Tesorería), Controlling (CO), Compras e inventarios (MM), Ventas y distribución (SD) basic y ABAP.	
Prestar los servicios en horarios de atención: días hábiles de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m.	
Presentar a COLVATEL informes mensuales sobre la labor contratada, así como los informes que le sean solicitados por el supervisor del contrato. La entrega deberá realizarse en medio magnético en formato PDF y ser enviado mediante correo electrónico al supervisor del contrato.	
Mantener el personal suficiente y debidamente capacitado en su planta de personal, para dar cabal cumplimiento al objeto y obligaciones del presente contrato.	
Permitir el registro de todos los sistemas susceptibles de soporte en SAP sobre herramienta Colvadesk suministrada por ColvateL.	
Prestar el soporte de los incidentes presentados a través de sobre herramienta Colvadesk suministrada por ColvateL.	
Contar con documentación clara y ordenada de todos y cada uno de los incidentes reportados que permitan a COLVATEL crear su propia biblioteca de ayuda;	
Brindar soporte tanto telefónicamente como remotamente.	
El soporte se brindará de forma remota, desde las instalaciones del proveedor.	
Permitir la práctica de seguimiento y control que sea solicitado por COLVATEL.	

Prestar el servicio de soporte por teléfono, cuando la solución se logre mediante instrucciones sencillas.	
Prestar el soporte virtual o presencial, cuando la solución requiera de la presencia de un ingeniero de soporte.	
Sugerir y/o recomendar ajustes a los sistemas aplicativos en lo concerniente a codificación, estandarización y/o mejores prácticas de programación.	
Incluir la ejecución de las siguientes actividades BASIS de acuerdo a solicitud explícita realizada por COLVATEL: Ajuste de Roles y perfiles. Creación, borrado y copia de mandantes. Aplicación de notas SAP.	
El proponente deberá presentar en su propuesta los perfiles (hojas de vida) de los ingenieros que ejecutarán las labores que son objeto de este contrato, esta deberá contener: *Documentación para acreditar estudios Certificaciones realizadas *Carta de compromiso y disponibilidad firmada por el candidato para participar en el proyecto. *Certificaciones laborales donde se incluyan las funciones realizadas, los productos administrados y el tiempo laborado (fecha de inicio y fin)	

2.2. Obligaciones generales

- a. Disponer y asignar los recursos de personal, transporte, logísticos, técnicos y demás, requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en este contrato.
- b. Hacer el seguimiento adecuado, de las incidencias reportadas, para identificar las dificultades o nuevas circunstancias que puedan surgir en el proceso y manejarlas en beneficio de la relación contractual con COLVATEL S.A.
- c. Utilizar el personal idóneo, competente profesionalmente, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los trabajos o servicios que realice. Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad de los recursos con el nivel de conocimiento suficiente para el equipo de soporte.
- d. Construir e implementar los procesos y procedimientos para el adecuado funcionamiento del contrato; de acuerdo a lo establecido con la compañía.
- e. Asegurar calidad y garantía en los servicios suministrados y de acuerdo a lo emitido y pactado en cada solicitud.
- f. Acatar las normas sobre protección de la información.
- g. Entregar junto con la oferta, la matriz de escalamiento y mantener actualizada dicha información.



h. El servicio se debe prestar de manera remota o presencial en la ciudad de Bogotá, dentro de los tiempos establecidos en el numeral **5 "acuerdos de servicio"**.

3. Soporte técnico

Consiste en la recepción, gestión y/o solución a todos los requerimientos relacionados con el soporte funcional SAP 6.0, además del soporte en sitio de manera remota o presencial para dar cumplimiento de los ANS acordados en el numeral **5 "acuerdos de servicio"**.

4. Gestión de requerimientos

Consiste en la recepción, gestión y/o solución a todos los requerimientos técnicos relacionados con los equipos suministrados, además del soporte técnico para dar cumplimiento de los ANS acordados. El soporte técnico comprende dentro de sus actividades principales las siguientes:

- Iniciar la atención de los requerimientos reportados.
- Recibir, atender y solucionar los requerimientos.
- Registrar los diagnósticos, acciones y actividades relacionados con la gestión del requerimiento.
- Establecer comunicación inicial y permanente con COLVATEL para informarle acerca del seguimiento o estado de los requerimientos reportados.
- Generar los informes asociados a cada incidente que se presente sobre el servicio prestado de acuerdo con la necesidad y requerimientos de COLVATEL.

5. Acuerdos de nivel de servicio

Para garantizar la ejecución de los servicios contratados de acuerdo con las expectativas de calidad de COLVATEL y de sus clientes, el oferente cumplirá con los siguientes niveles de servicio:



Nivel de Atención	Descripción	Tiempo de Inicio de la Gestión	Tiempo de Solución
Indisponibilidad: Significa que el sistema de información y/o base de datos de misión crítica dejó de funcionar en su totalidad.	Cuando no hay acceso al sistema	30 minutos	4 horas
	Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del sistema.		
	Cuando no es posible realizar algún trabajo productivo mediante el sistema. Cuando no funcione uno o más módulos		
Critico: Se produce cuando una funcionalidad principal se encuentra seriamente afectada o se experimenta una degradación importante en el rendimiento del sistema de información y/o base de datos.	Cuando los usuarios no pueden utilizar las funcionalidades principales del sistema.	30 minutos	8 horas
	Cuando no funcione uno o más módulos		
Estándar: Supone la pérdida parcial no fundamental de la funcionalidad u objetos del sistema de información y/o base de datos, implica un problema en el rendimiento del sistema o una falla que afecta a algunos usuarios, pero no a todos	Cuando el sistema opera con restricciones que impactan en menor o mayor grado la operación	60 minutos	48 horas
Bajo: Hace referencia a cuestiones de utilización general, se refiere a una consulta relacionada con un problema técnico de rutina.	No se encuentran disponibles algunas funciones o componentes del sistema que generan un impacto mínimo para los usuarios.	60 minutos	72 horas
	El impacto no genera un riesgo considerable, pero es necesario resolverlo.		

Penalizaciones

El contratista deberá cumplir con los anteriores ANS, so pena de incurrir descuento del 1% de la factura del servicio del mes en que se incurrió en el incumplimiento de los tiempos de solución.

